

Formato Garantía al derecho de la Información al Cliente

Factory Travel and Tours Operators

Como usuario, cliente y/o comprador en mi condición de consumidor(a) de los servicios ofertados por Factory Travel and Tours Operators y/o cualesquiera agentes asociado en calidad de servidor, declaro conocer y aceptar en su integridad las condiciones y políticas que a continuación se relacionan, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

ADVERTENCIAS: 1. El pasajero deberá verificar que su pasaporte se encuentre con una vigencia mínima requerida para su viaje de acuerdo al país de destino. 2. El pasajero declara que no tiene restricción de salida del país por ilícitos penales. De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010 y en la Ley 1480 de 2011, declaro haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transporte y otros que ha adquirido en Factory Travel and Tours Operators SAS. 3. LEY 1480 DE 2011, ARTÍCULO 49.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1º inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios. 4. LEY 527 DE 1996. ARTICULO 14.

FORMACION y VALIDEZ DE LOS CONTRATOS. En la formación del contrato, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un mensaje de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos. ARTICULO 15.

RECONOCIMIENTO DE LOS MENSAJES DE DATOS POR LAS PARTES. En las relaciones entre el iniciador y el destinatario de un mensaje de datos, no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a una manifestación de voluntad u otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de mensaje de datos. 4. NOTA: Los distribuidores de los planes ofertados por Factory Travel and Tours Operators serán responsables por el suministro de este formato a sus usuarios o clientes y en el evento de no remitirlo a estos en su calidad de destinatarios responderán directamente ante los mismos por cualquier reclamo o queja por indebida prestación al servicio ofertado.

ASUNTOS LEGALES: Factory Travel and Tours Operators, no asume responsabilidad alguna, por aquellos hechos que se puedan presentar, como consecuencia de asuntos de carácter legal en que se pueda ver involucrado el consumidor.

CALIDAD E IDONEIDAD: Que el servicio y/o producto contratado, cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información suministrada por Factory Travel and Tours Operators y en consecuencia satisface mis necesidades como consumidor, de acuerdo a mi presupuesto económico, conforme a la tarifa contratada, según lo previsto en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el Decreto 2438 de 2010.

CANCELACIÓN DE VUELOS POR PARTE DE LA AEROLINEA: Acogiendo los lineamientos de la Aeronáutica Civil, Factory Travel and Tours Operators, no será responsable por tratarse de simple intermediario en la cadena de servucción, pero velará por solucionar el inconveniente a favor del usuario, a través de otro vuelo, de acuerdo a la solución propuesta por la aerolínea.

CANCELACIONES: En cualquier momento el consumidor podrá cancelar los servicios solicitados o contratados y tendrá derecho a la devolución del depósito, siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de tiquetes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). 2. En el caso de operaciones chárter las cláusulas de cancelación son las que aplica el operador interviniente.

CAMBIOS DE INTINERARIO: Factory Travel and Tours Operators, podrá modificar el itinerario a los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje en los términos y condiciones del Decreto 53 de 2002 y de la Resolución 1582 de 2012.

DESTINOS INTERNACIONALES: Para todos los destinos internacionales, las acomodaciones de las camas en las habitaciones son así:

Acomodación Sencilla	1 Pasajero - 1 Cama
Acomodación Doble	2 Pasajeros - 1 Camas Doble o 2 Camas Dobles
Acomodación Triple	3 Pasajeros - 2 Camas Dobles
Acomodación Cuádruple	4 Pasajeros - 2 Camas Dobles

Nota: Los niños se cuentan dentro del número de pasajeros.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Factory Travel and Tours Operators quedará eximida de las obligaciones contratadas en eventos de fuerza de mayor o caso fortuito, o por causas que no le sean imputables directamente a Factory Travel and Tours Operators, por consiguiente, Factory Travel and Tours Operators, no será responsable, entre otras, por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos o cualquier daño de naturaleza. Los riesgos y peligros del programa pertenecen exclusivamente al usuario.

EQUIPAJE: El consumidor será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje, salvo que éstos se encuentren bajo el cuidado expreso del operador turístico o de las empresas de transporte. Factory Travel and Tours Operators, podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos, Factory Travel and Tours Operators, le informará al pasajero y/o agente de viajes las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas o cargas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte. En el evento de existir en el mercado alguna póliza individual en materia de equipajes, Factory Travel and Tours Operators, se la podrá referenciar al pasajero para que éste decida si lo toma o no, adicionalmente, se advierte que Factory Travel and Tours Operators, no responderá por las pérdidas del equipaje o menaje del consumidor en el trayecto o destino ofrecido, por lo cual se le recomienda consultar sobre el plan de aseguramiento, la pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

HORA LLEGADA AL AEROPUERTO. Si el pasajero no llega al aeropuerto a chequearse a la hora informada por la agencia de viajes y pierde su vuelo, será responsabilidad UNICAMENTE del cliente, igualmente si no pasa a tiempo a la sala de abordaje y pierde su vuelo, no responderemos por ningún tipo de reembolso.

En caso de que las aerolíneas adelanten la hora de salida del vuelo y habiendo informado al cliente, no acude a tiempo al aeropuerto y pierde su vuelo, NO será responsabilidad por parte Factory Travel and Tours Operators, o de la agencia de viajes.

MENORES DE EDAD: Todo menor de edad, que vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel que no vaya o el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular competente. El permiso debe contener el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.

REEMBOLSOS: Los reembolsos a que hubiere lugar, están condicionados a la devolución por parte del hotel y/o aerolínea y en lo posible se realizarán dentro de los 30 días calendarios siguientes a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a Factory Travel and Tours Operators, esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia. Así mismo en las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago del plan y los parámetros del reembolso a que hubiere lugar. Tratándose de vuelos chárter, el consumidor no tendrá derecho a reembolso alguno, por las sillas no utilizadas, ni será abonado vuelos o ciclos posteriores, así mismo, se cobrarán las penalidades correspondientes de acuerdo a las políticas de los hoteles contratados que hacen parte del plan.

PRECIO y TARIFAS: Todos los precios y tarifas presentados al consumidor están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada y la fecha de viaje, todo servicio debe estar pre-pagado en su totalidad con un mínimo de 14 días, de no cumplirse Factory Travel and Tours Operators, declina toda responsabilidad contractual, pudiendo llegar a suspender los servicios por falta de pago, aun así cuando haya iniciado su viaje brindando el equivalente del pago realizado, la misma proporción del pago se ajustará a hoteles y servicios en el inicio del viaje, también se aplicarán los gastos operativos, bancarios y otros costos que intervengan en la operación, las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero, contra la expedición de los documentos de viaje, cancelaciones 14 días antes de la salida tienen un cobro del 100% como gastos de cancelación, sin derecho a reembolso. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se deben informar con la documentación que envíe el operador. Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por Factory Travel and Tours Operators S.A.S, pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

VISAS: Factory Travel and Tours Operators, prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

RECLAMACIONES: Toda reclamación deberá ser presentada por escrito o vía mail a la dirección de correo electrónico info@factorytravel.com en un plazo no mayor a 20 días.

INFORMACIÓN: Toda información relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino y servicios de asistencia, serán informados por Factory Travel and Tours Operators, a través de sus asesores y publicados en su página web www.factorytravel.com en condiciones generales esta información esta reglada también en la Resolución 1582 de 2012.

Declaro haber sido informado de todas las condiciones y detalles del programa

Nombre

CedulaPasaporte.....

TeléfonoCelular.....