

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC COLOMBIA

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENER PRESENTE que:

Los términos “Puebliando Por Colombia S.A.S”, “PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a Puebliando Por Colombia S.A.S - PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, cuyo domicilio se encuentra en la ciudad de Bogotá D.C (Transversal 75ª # 82-97). El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes -telefónico y/o sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares (la/s “Plataforma/s” y/o el “Sitio”)-, o que utilicen en el futuro.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC es una agencia de viajes y agencia operadora de turismo que realiza venta en línea, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.

Registro Nacional de Turismo (RNT)

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC está inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT), un requisito obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos en Colombia, en cumplimiento de la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo). Este registro debe ser renovado anualmente, y su vigencia es

indispensable para que la empresa opere legalmente dentro del sector turístico. La inscripción en el RNT garantiza que PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC sigue los estándares y regulaciones establecidas para proteger los derechos de los consumidores y asegurar la calidad de sus servicios.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no es el proveedor de los Servicios Turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC actúa como intermediario entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos y actúa en nombre y representación del Proveedor.

Al contratar Servicios Turísticos a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a PUEBLIANDO POR COLOMBIA es verídica, exacta, actual y completa.

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta PUEBLIANDO POR COLOMBIA y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante él la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.

Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar y previa aceptación de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC. Se aclara especialmente que PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.

El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra / Factura que

le será enviada al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC.

SI USTED CONTRATA SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE PUEBLIANDO POR COLOMBIA, TENGA PRESENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA? Cuando Usted envía una Solicitud de Compra a través de la Plataforma de PUEBLIANDO POR COLOMBIA, Usted nos autoriza a gestionar su reserva y a cursar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada por el Proveedor. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios se producirá con la emisión de el/los tickets electrónicos o el envío del voucher – lo que aplique - y su facturación. En las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher – lo que aplique - da fe de la aceptación de las condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación -circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba- los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), PUEBLIANDO POR COLOMBIA procederá a informarle

las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la carpeta de Spam y/o ingrese a Mi Cuenta / Mi Reserva o Mis Viajes en la Plataforma con el número de Solicitud de Compra, desde allí podrá realizar gestiones y/o evacuar sus dudas.

¿QUÉ DATOS PERSONALES HAY QUE INGRESAR? Usted deberá completar todos los campos con datos exactos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma, Usted declara que dichos datos (los “Datos Personales”) son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI.

¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?: Usted deberá ingresar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto”. Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico ingresado por Ud. contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. puede ingresar a Mi Cuenta (o a través de Mi Reserva y/o Mis Viajes) y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí,

si es cliente frecuente inscrito en el programa “SOMOS PUEBLEROS” de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC.

¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?: Usted deberá ingresar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en el punto II, no afectarán los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través de SOMOS PUEBLEROS la corrección de la factura dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como PUEBLIANDO POR COLOMBIA o PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC.

¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC?: La información publicada en la Plataforma de PUEBLIANDO POR COLOMBIA relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, PUEBLIANDO POR COLOMBIA le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. PUEBLIANDO POR COLOMBIA realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como

errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio Turístico disponible en la Plataforma. Le aconsejamos leer los comentarios de otros pasajeros que figuran en la Plataforma para asesorarse sobre el/los Servicio/s Turístico/s elegido/s y valorar si éste se ajusta a sus necesidades y expectativas.

¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARE VIAJAR?: Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la “Documentación de Viaje”). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite: <http://travelcentre.iata.org/>. Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (Documento de Identificación Nacional o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones: (i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el vínculo mediante Registro Civil de Nacimiento, Partida de Nacimiento o Certificado de Nacimiento (sin importar la fecha de su emisión) o Documento de Identificación del menor, en donde consten los datos filiatorios de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres, además de demostrar la relación parental con alguno de los documentos citados, deberá acompañar la autorización del padre/madre ausente y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres y el permiso de uno de sus abuelos. Sin perjuicio de ello, revise la Documentación de Viaje necesaria según el tipo de transporte, el Proveedor, y el origen y/o destino del transporte ya que los requisitos podrían variar según Usted viaje por mar, por tierra o por aire y según cada Proveedor. En el caso de que el/los menores/es no viaje/n acompañado/s de un mayor responsable por favor revise las políticas de menor no acompañado de cada Proveedor. Para más información visite <http://www.migracioncolombia.gov.co>.

**¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?:**  
Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de PUEBLIANDO POR COLOMBIA (el “Cargo de Gestión”). Recuerde que PUEBLIANDO POR COLOMBIA actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio

Turístico son los informados en la Plataforma en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra.

¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO? Tenga presente que cuando Usted informa a PUEBLIANDO POR COLOMBIA los datos de su cuenta o tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Gestión – de corresponder-. Si Usted efectúa una reserva en opción cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:

El Cargo de Gestión de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC (de corresponder) podría aplicarse íntegro en la primera cuota a pesar de que haya elegido la opción de pago en cuotas para el resto del precio o tarifa.

Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de cuotas seleccionada para el pago.

Si Ud. ha pactado con su emisor de tarjeta de crédito seguros de vida por saldo deudor u otros cargos que afecten el costo financiero total, recuerde consultar con su entidad emisora la vigencia, condiciones y costos de tales seguros o cargos, los cuales son naturalmente ajenos a PUEBLIANDO POR COLOMBIA y dependen y/o varían conforme lo pactado por Ud. con cada emisor u operador de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de pago en cuotas.

De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, PUEBLIANDO POR COLOMBIA no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto PUEBLIANDO POR COLOMBIA no percibe dichos intereses.

El precio para pagar podría ser cobrado en moneda nacional o en dólares, según se trate de prestaciones locales o extranjeras. En caso de ser cobrados en

dólares, el cargo se efectuará contra el cupo internacional de su tarjeta. En todo caso, cualquiera sea la moneda de cobro, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted. Recuerde que, frente a operaciones internacionales, algunos bancos y empresas operadoras de tarjeta de crédito imponen ciertos cargos, además de impuestos, que podrían corresponder de acuerdo con la ley extranjera pertinente. Adicionalmente, su banco podría convertir los precios a la divisa local y cobrar un cargo por conversión. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado en la Plataforma, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado en la Plataforma. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco;

Cada transacción está sujeta a procesos de verificación antifraude. Uno de ellos consiste en cursar un cargo equivalente a 1 USD en el cupo en dólares de su tarjeta bajo host de operación localizado en Inglaterra (UK), con la finalidad de verificar identidad y validez internacional de la tarjeta. El proceso de cargo y reversa puede ser visualizado en el estado de cuenta del cliente y no genera cargos, ni costos adicionales para Usted ya que confirmados identidad y validez, el cargo se reversa (anula).

Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico contratado. En estos casos, PUEBLIANDO POR COLOMBIA se lo indicará al momento de la compra y Usted recibirá una factura emitida por dicho Proveedor. Tenga en cuenta que, en estos casos, el cargo será efectuado por su tarjeta de crédito en dólares estadounidenses por el monto en dicha moneda indicado en detalle de su pago.

¿CÓMO OPERA EL PAGO A TRAVÉS DE BOLD, WOMPI, PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO? Los pagos y transacciones de cada entidad financiera vinculada al sistema BOLD, WOMPI, PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO no se realizan en el sitio web o la plataforma tecnológica de PUEBLIANDO POR COLOMBIA. Para realizar cada pago, el

Usuario se conecta con el sitio web de la entidad financiera seleccionada, que es quien provee las medidas tecnológicas de seguridad, acepta, autoriza y valida cada pago. PUEBLIANDO POR COLOMBIA en ningún caso y en ninguna circunstancia, conoce o almacena los datos, número de cuenta o claves relacionadas con cualquier medio de pago vinculado con el sistema PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO, ni los datos de tarjetas débito o crédito o de cualquier otro medio de pago relacionado con dicho sistema. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no asume ningún tipo de responsabilidad que pueda generarse por el uso indebido o pérdida de control de los datos o claves relacionadas con cualquier medio de pago vinculado con el sistema BOLD, WOMPI, PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO. PUEBLIANDO POR COLOMBIA tampoco asume ninguna responsabilidad, ni otorga garantía alguna al Usuario en relación con los servicios financieros prestados por la plataforma de pagos BOLD, WOMPI, PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO, o por los servicios financieros o métodos de pago dispuestos directamente por cada entidad financiera o bancaria, especialmente en el caso que no pueda efectuar las operaciones por defectos que se presenten en el funcionamiento del Sistema BOLD, WOMPI, PAYU, PAYPAL, PSE U OTRAS PLATAFORMAS DE PAGO, por cualquier atraso, interrupción, errores, fallas técnicas, no disponibilidad o falla en el sitio web de la entidad financiera o bancaria seleccionada y tampoco por cualquier perjuicio directo o indirecto que se derive de tales circunstancias.

¿TENDRÉ DERECHO A RETRACTO?: PUEBLIANDO POR COLOMBIA le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, (Estatuto del Consumidor Colombiano), en Colombia opera el derecho de Retracto en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. Para ejercer este derecho y recibir el valor pagado, sin descuentos o retenciones, Usted deberá dentro de los cinco (5) días siguientes a la operación de compra,

notificar a PUEBLIANDO POR COLOMBIA su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. PUEBLIANDO POR COLOMBIA realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al proveedor de servicios turísticos, y -en caso de haber sido abonado- será el Proveedor de servicios turísticos, quien directamente deberá proceder con la devolución de su dinero, mediante un crédito, una reversión de cargo a su tarjeta de crédito o la devolución del monto abonado, de acuerdo con el medio más conveniente de devolución. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, PUEBLIANDO POR COLOMBIA requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

No obstante, lo expuesto, recuerde que para los servicios aéreos que adquiera a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA, aplicará de forma preferente el derecho de retracto aéreo regulado de manera especial por la Aeronáutica Civil Colombiana, y que se detallará en el punto XI siguiente.

¿CÓMO OPERA EL RETRACTO AÉREO? Para las reservas de TIQUETES AÉREOS efectuadas a través de métodos no presenciales, aplica de forma especial el derecho de retracto aéreo previsto en la Resolución 1375 de junio de 2015, expedida por la Aeronáutica Civil Colombiana (en adelante, el “Derecho de Retracto”).

Para que el Derecho de Retracto proceda, Usted debe ejercer dicha opción a través del Sitio Web, en el link “Contáctenos” dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la compra, y con una anterioridad igual o mayor a ocho (8) días calendario a la fecha prevista para la partida en operaciones nacionales, e igual o mayor a quince (15) días calendario, para la partida en caso de operaciones internacionales.

En tal caso, la aerolínea deberá proceder al reembolso del valor de la tarifa por Usted abonada, pudiendo retener de dicho valor hasta COP\$ 60.000 para vuelos nacionales y USD 50 para vuelos internacionales, precisando que el monto

retenido no podrá superar el 10% del valor de la tarifa. La suma para devolver no incluye tasas, impuestos y el cargo por servicio de intermediación percibido por PUEBLIANDO POR COLOMBIA. Si Usted ejerce su Derecho de Retracto a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, ésta procederá al reembolso del dinero que corresponda según lo dispuesto por la aerolínea, una vez que ésta ponga a disposición de PUEBLIANDO POR COLOMBIA el monto correspondiente, en un plazo máximo de treinta (30) días.

UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?: Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del Servicio Turístico. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC.

Las gestiones en PUEBLIANDO POR COLOMBIA se realizan on-line y en tiempo real. Cuando Ud. solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que Usted realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la nueva

tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la “Diferencia de Tarifa”). Recuerde que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).

En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, PUEBLIANDO POR COLOMBIA le requerirá sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (en los casos de compañías aéreas se estiman habitualmente de entre 30 y 120 días).

Cabe aclarar que los Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva.

El Cargo de Gestión cobrado por PUEBLIANDO POR COLOMBIA es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC. Asimismo, en el supuesto de que Usted solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

¿UNA VEZ PROCESADA MI TRANSACCIÓN, PODRÉ REVERSAR LOS CARGOS EFECTUADOS A MI TARJETA? ¿CÓMO OPERA LA REVERSIÓN DE CARGOS? El Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Colombiano le otorga la facultad de solicitar la reversión de su pago, únicamente si su caso encuadra en uno de los siguientes supuestos: (Tenga presente que, si su reserva corresponde a un tiquete aéreo, no podrá acogerse a la figura aquí descrita, por expresa disposición de la legislación mencionada):

1. Usted fue objeto de fraude.
2. Su cargo corresponde a una operación no solicitada.
3. El producto adquirido no fue recibido.
4. El producto entregado no corresponde a lo solicitado, no cumple con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministró sobre él.
5. El producto entregado se encuentra defectuoso.

Así, si usted considera de manera fundada que se encuentra incurso en alguna de las causales anteriores, deberá diligenciar el formulario de solicitud de reversión de pago. Inmediatamente diligenciado, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le otorgará un número de trámite y una constancia de haber efectuado la solicitud de reversión a través de esta página web.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al lleno del formulario, remitirá esta solicitud de reversión directamente a su emisor del instrumento de pago (Banco), para que este, procese y garantice la devolución de los montos objetados a su Tarjeta de Crédito. Usted podrá validar directamente con su banco, el estatus de su solicitud

de reversión, presentando ante el mismo, el número de trámite y/o la constancia de haber diligenciado el formulario de solicitud de reversión.

Recuerde que de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 2.2.2.51.4., del decreto 587 de 2016, Usted dispone de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación que desea reversar para iniciar el trámite ante PUEBLIANDO POR COLOMBIA, o ante el emisor de su instrumento de pago (Banco).

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le advierte que en virtud de lo dispuesto por el Artículo 2.2.2.51.10, del Decreto 587 de 2016, si como consecuencia de su solicitud de reversión, Usted recibiera montos que exceden lo originalmente pagado, Usted será responsable de la devolución de estos. Le advertimos también que en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 587 de 2016, si se demuestra que Usted no se encontraba incurso en ninguna de las causales de reversión establecidas en el formulario, PUEBLIANDO POR COLOMBIA y/o el emisor de su instrumento de pagos podrán cargar definitivamente la transacción reclamada a su tarjeta o medio de pago.

Finalmente destacamos que la MALA FE del consumidor en el proceso de reversión será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los términos del Decreto 587 Artículo 2.2.2.51.13, hasta con cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA? Si Usted no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y Usted no

tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a PUEBLIANDO POR COLOMBIA para conocer las restricciones aplicables.

**CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS TURÍSTICOS CON DESTINO CUBA:** Según las regulaciones vigentes en Estados Unidos, los viajes a Cuba para actividades turísticas se encuentran vedados para ciudadanos, residentes o personas sujetas a la jurisdicción norteamericana. Esta regla tiene algunas excepciones (como, por ejemplo: visitas familiares; trabajo oficial para el gobierno de Estados Unidos, gobiernos extranjeros y algunas organizaciones no gubernamentales; actividad periodística; investigación y reuniones profesionales; etc.). Actualmente PUEBLIANDO POR COLOMBIA no cuenta con los recursos para poder verificar estas excepciones durante el proceso de compra online, por lo que momentáneamente no nos encontramos en condiciones de poder ofrecer este destino a ciudadanos comprendidos en las referidas excepciones. Más información en <https://cu.usembassy.gov/es/u-s-citizen-services-es/local-resources-of-u-s-citizens-es/viajes-a-cuba/>

**¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?:** En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el re-envío vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante las 24 horas al link “Contáctenos” si se encuentra registrado en la Plataforma (o a través de “SOMOS PUEBLEROS”) con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC es una agencia de viajes en línea y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. Independientemente de ello, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que PUEBLIANDO POR COLOMBIA podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de PUEBLIANDO POR COLOMBIA, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC a la dirección que le será indicada. Una vez que PUEBLIANDO POR COLOMBIA haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.

Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Turísticos, deben ser gestionados a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA. En cualquiera de los casos anteriores, la línea aérea y/o el proveedor lo derivarán a nuestra empresa.

Tenga muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de sus Servicios Turísticos. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

- CAPITULO 1 – VUELOS
- CAPITULO 2 – ALOJAMIENTOS
- CAPITULO 3 – CRUCEROS
- CAPITULO 4 – AUTOS
- CAPITULO 5 – ACTIVIDADES Y TRASLADOS
- CAPITULO 6 – ALQUILERES TEMPORARIOS
- CAPITULO 7 – PAQUETES

## CAPÍTULO 1 – VUELOS

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica y, a su vez, cada compañía aérea (la “Compañía Aérea”) establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos (el/los “Pasaje/s Aéreo/s”).

RESERVAS DE VUELOS, TARIFAS: PUEBLIANDO POR COLOMBIA es una agencia acreditada con RNT, y se encuentra autorizada a comercializar Pasajes Aéreos en representación de las Compañías Aéreas miembro de la IATA y en cumplimiento de sus manuales de tarifas, condiciones de transporte de sus instrucciones escritas. Cuando Usted ingresa una Solicitud de Compra en la Plataforma y ésta es confirmada mediante la emisión de un e-ticket, se genera, automáticamente y sin intervención manual alguna, un registro (Electronic Ticket Record o ETR) en el sistema de la Compañía Aérea con los datos ingresados por Usted en la Plataforma. Cada Pasaje Aéreo se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. De acuerdo con el monto de la tarifa, se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, por ejemplo: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, imposición de estadías mínimas y máximas, restricciones a la devolución del importe abonado, etc. Las tarifas más económicas son las que mayores restricciones poseen. Tenga

presente que PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

**INFORMACIÓN DE VUELOS:** Toda la información exhibida en la Plataforma respecto a los Pasajes Aéreos ofrecidos (itinerarios, tarifas, etc.) es proporcionada y actualizada en línea y en tiempo real directamente por cada Compañía Aérea a través de un sistema global de reservas (Global Distribution System o GDS). Las Compañías Aéreas, a través de los GDSs, son responsables exclusivas de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Por este motivo, en el período entre el ingreso de la Solicitud de Compra y la confirmación del pago o emisión del Pasaje Aéreo, las tarifas establecidas por la Compañía Aérea podrían variar según disponibilidad. Los precios definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de la reserva que se produce con la emisión de el/los tickets/s electrónico/s y su facturación. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no fija tarifas aéreas ni tiene control sobre la disponibilidad de las mismas.

**MODALIDADES DE PAGO:** Si Usted paga con tarjeta de crédito, tanto la tarifa como los impuestos y tasas son cobrados directamente con el propio código de comercio de la Compañía Aérea sin que dichos valores ingresen a PUEBLIANDO POR COLOMBIA. Si Usted paga mediante depósito o transferencia bancaria, PUEBLIANDO POR COLOMBIA endosa a la Compañía Aérea los montos correspondientes a las tarifas. En todos los casos, PUEBLIANDO POR COLOMBIA solo percibe el valor correspondiente al Cargo de Gestión.

**REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS:** Por razones ajenas a PUEBLIANDO POR COLOMBIA, las Compañías Aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios; podrían demorarlos y/o reprogramarlos y/o cancelarlos. El transportador está habilitado a realizar modificaciones en los vuelos programados, en tanto las comunique a esta autoridad aerocomercial conforme la regulación aplicable y PUEBLIANDO POR COLOMBIA no tiene ninguna injerencia ni intervención en

relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de estas variaciones antes de las 24 hrs. de salida del vuelo, por instrucciones del proveedor final, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le informará las alternativas disponibles y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su expresa confirmación o aceptación previa. Cualquier reclamo, demanda o denuncia por la prestación del servicio escogido deberá ser dirigida a la Compañía Aérea. Recuerde que son las Compañías Aéreas las que prestan el servicio de transporte. Dentro de las 24 hrs. de la salida de su vuelo PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no puede realizar gestiones sobre los Pasajes Aéreos.

**PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO:** Usted deberá hacerse presente en las oficinas de despacho de la Compañía Aérea en el aeropuerto de partida el día previsto y a la hora indicada con la Documentación de Viaje. Para vuelos domésticos aconsejamos presentarse en el aeropuerto con 2 horas de anticipación y, para vuelos internacionales, la anticipación deberá ser de al menos 3 horas. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su Pasaje Aéreos están expresados en hora local del país de escala y/o destino. Si Usted no se presenta a embarcar a o llega con atraso a embarcar (No Show), la Compañía Aérea puede cancelar cualquier reserva para la continuación del viaje o el retorno y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado.

**SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS DE FECHA O ITINERARIO:** Destacamos que usualmente las Compañías Aéreas determinan que las tarifas más económicas sean aquellas que no permiten cambios, cancelaciones ni devoluciones, y aun cuando sí lo permitieran, dichos cambios o cancelaciones están sujetos a penalidades. En el caso en que -de acuerdo con la reglamentación dispuesta por la Compañía Aérea- la tarifa seleccionada por Usted sí permitiera cancelaciones, PUEBLIANDO POR COLOMBIA realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud de cancelación frente a la Compañía Aérea, y será ésta quien deberá proceder a la devolución, mediante

un crédito o una reversión de cargo a su tarjeta de crédito. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, PUEBLIANDO POR COLOMBIA requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Si lo que Usted solicita es un cambio de fecha o itinerario y la tarifa del Pasaje Aéreo adquirido permite cambios, la Compañía Aérea podrá establecer una penalidad a abonar y, además, al fijar una nueva fecha o elegir un nuevo itinerario, Usted deberá abonar la Diferencia de Tarifa aplicable al momento del cambio. Los cambios deberán realizarse en las mismas clases emitidas o bien en clases superiores. Aclaramos que no es posible realizar cambios por tarifas más económicas publicadas posteriormente a la emisión del Pasaje Aéreo adquirido. El pago de la penalidad y la Diferencia de Tarifa puede realizarse únicamente con tarjeta de crédito en 1 pago. Además, tanto en el caso de cambios como de cancelaciones, PUEBLIANDO POR COLOMBIA podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

**CAMBIOS EN EL/LOS NOMBRE/S O CAMBIO DE PASAJERO:** El Pasaje Aéreo emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible. Preste mucha atención al ingresar su/s nombre/s y apellido/s en el/los lugares/es indicado/s para ello y en un todo conforme con su Documentación de Viaje. Usted tiene disponible una casilla para el/los nombre/s y otro para el/los apellido/s y tiene posibilidad de revisar esta información previo a confirmar la Solicitud de Compra. Su/s Pasaje/s Aéreo/s se emitirá/n automáticamente con la información ingresada por Usted en la Plataforma sin intervención manual alguna de parte de PUEBLIANDO POR COLOMBIA. Una vez emitido el/los Pasaje/s Aéreo/s y generado el registro de ticket electrónico, las Compañías Aéreas no admiten -o en ciertos casos los admiten con costos- cambios de nombres o apellidos en un Pasaje Aéreo, ni aún en casos de errores de tipeo en los nombres de los pasajeros y/o de nombres y apellidos invertidos. Si su Pasaje Aéreo contiene algún error, la Compañía Aérea podría no dejarlo embarcar. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se hace responsable por errores y/o inconsistencias en los Datos Personales por Usted ingresados en la Plataforma.

**ERRORES INVOLUNTARIOS EN LOS DATOS PERSONALES DE LOS VIAJEROS.**  
En aplicación de lo dispuesto en la Resolución 2466 de 2015, proferida por la Aeronáutica Civil Colombiana, PUEBLIANDO POR COLOMBIA le informa que en caso de incurrir en un error en la información correspondiente a sus datos personales, entendiéndolos, de manera exclusiva, como nombre (s) y/o apellido (s) contenidos en el tiquete aéreo expedido, podrá comunicarlo a la aerolínea directamente o a PUEBLIANDO POR COLOMBIA, quien realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud ante la línea aérea emisora de su tiquete, con el fin de que esta última proceda con su corrección inmediata. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.10.1.10 de la referida Resolución 2466 de 2015, la corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al veinte para la tarifa administrativa aplicable al tiquete, al momento de la corrección.

Es fundamental precisar que la misma normativa señala expresamente que en ningún caso la corrección de datos podrá derivar en un cambio de pasajero.

Recuerde que, en cualquier evento, incluido este, la decisión final será del Proveedor del Servicio Aéreo. Reiteramos que, la forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por las aerolíneas, quienes podrán establecer multas o penalidades unilateralmente, precisando, en cualquier caso, estas deberán ajustarse a la normativa colombiana vigente.

**MENORES NO ACOMPAÑADOS:** Se considerará “menor no acompañado” a aquel que viaje sin al menos uno de sus padres o tutores legales. Las Compañías Aéreas pueden ofrecer servicios de asistencia y acompañamiento (con costo) que, según el caso, podrán ser obligatorios u opcionales para aquellos menores que viajen sin acompañante. Sin embargo, PUEBLIANDO POR COLOMBIA no ofrece este tipo de servicios y no podrá asegurar el efectivo embarque del menor en el caso de que la exigencia fuera obligatoria.

Menores de entre 2 y 5 años sin cumplir, deberán viajar obligatoriamente acompañados por sus padres o responsables a cargo. Normalmente el servicio de “menor no acompañado” es obligatorio para niños de entre 5 y 11 años y opcional para niños de entre 12 y 17 años. El servicio no está disponible para niños que requieran certificación médica para viajar y/o que no puedan alimentarse y/o que no sean capaces de cubrir sus necesidades básicas de higiene y no está disponible para itinerarios con escalas o cambios de avión. Consulte la política específica de la Compañía Aérea por la que desee viajar.

**EQUIPAJE:** Todas las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Lo usual en los vuelos de cabotaje es de 15 kg y en los internacionales de 20/30 kg según la empresa y la clase en que se viaje. Infórmese antes de viajar. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, Usted debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la Compañía Aérea y realizar el correspondiente reclamo. Le aconsejamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos.

**SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE – EMBARAZADAS:** Si Usted presenta alguna condición de salud particular, la aerolínea le exigirá una constancia de apto médico que le permita realizar el viaje. La misma debe tener una fecha de emisión no superior a 12 horas a la salida del vuelo. Tenga presente que no podrán viajar solos –ni con servicio de acompañante- personas que no puedan valerse por sí solas y/o no estén en capacidad de seguir instrucciones.

**VALIDEZ DEL PASAJE AÉREO:** De acuerdo con la Normativa Aeronáutica, los Pasajes Aéreos son válidos por un año desde la fecha de emisión. Cualquier excepción al plazo de validez debe ser solicitada a y autorizada por la Compañía Aérea. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no puede extender la validez de un Pasaje Aéreo en ninguna circunstancia

**PASAJES "SOLO IDA":** Por disposiciones migratorias de cada país, en caso de ser no residente del país de destino y contratar por nuestro intermedio un Pasaje Aéreo únicamente de ida, Usted podrá ser requerido por las autoridades migratorias a justificar las razones por las que no cuenta con un Pasaje Aéreo de regreso. Le sugerimos consultar al Consulado o Embajada correspondiente antes de efectuar la reserva. Las Compañías Aéreas también podrán exigir esta documentación antes de embarcar.

**STOP OVER:** Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over; se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

**VUELOS O AEROLÍNEAS LOW-COST:** Tenga presente que cuando reserva un vuelo de una aerolínea identificada como "low cost", la tarifa publicada no permite cambios ni cancelaciones, no incluye reserva de asiento, ni equipaje facturado (solo equipaje de mano), ni servicios complementarios tales como refrigerios y/o comidas y/o entretenimiento a bordo. Todos estos servicios se consideran adicionales y se ofrecen bajo diferentes condiciones según cada Compañía Aérea y a un costo diferencial. Tenga en cuenta que las compañías low-cost suelen operar en aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. Antes de confirmar su Solicitud de Compra, revise atentamente las condiciones y tarifas que son informadas para cada caso ya que algunos de los servicios adicionales deben ser reservados y abonados con anticipación mientras que otros pueden ser adquiridos durante el vuelo.

**REGULACIÓN Y RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO:** La responsabilidad de las Compañías Aéreas por el transporte de las personas y sus equipajes se encuentra regulada por la Normativa Aeronáutica. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del contrato de transporte aéreo celebrado entre Usted y una Compañía Aérea, Usted puede efectuarlo ante la Aeronáutica Civil Colombiana, [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co), organismo encargado de regular, vigilar, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica comercial en Colombia.

## CAPÍTULO 2 – ALOJAMIENTOS

Cada hotel, hospedaje, departamento, finca, cabaña, y / o camping (el “Alojamiento”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias.

**RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS:** Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una “tarifa reembolsable” o una “tarifa no reembolsable” (más económica). Si reserva una tarifa “no reembolsable” el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos reservar una “tarifa reembolsable”. Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.

**INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO:** La información específica del Alojamiento como nombre, ubicación, categorización, horarios de check-in y check-out, y servicios incluidos se encuentra suficientemente detallada en la Plataforma. Le aclaramos que toda la información exhibida en la Plataforma es proporcionada y actualizada en línea directamente por cada Alojamiento. Ellos son responsables exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Revise los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. PUEBLIANDO POR COLOMBIA. COM no o es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Alojamiento.

**MODALIDADES DE PAGO:** PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Alojamientos. PUEBLIANDO POR COLOMBIA, en cada caso, le indicará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado.

**PAGO AL ALOJAMIENTO:** Usted tiene la posibilidad de abonar su estadía íntegra y directamente al Alojamiento. En tal caso, será el Alojamiento quien determine el momento del cobro y en el caso de servicios “no reembolsables” podrá cobrar el total de la estadía al momento de finalizar su compra. Usted deberá informar en la Plataforma los datos de su tarjeta de crédito, que serán transmitidos al Alojamiento para asegurar su reserva. El Alojamiento podrá cargar toda o parte de la tarifa a su tarjeta de crédito, en la moneda local del Alojamiento o en dólares estadounidenses en el caso de Alojamientos en el extranjero.

**ADELANTO A PUEBLIANDO POR COLOMBIA + PAGO AL ALOJAMIENTO:** Usted también podrá abonar un adelanto a PUEBLIANDO POR COLOMBIA en cuyo caso deberá cancelar el saldo restante abonando directamente al Alojamiento bajo las condiciones que éste determine para su cobro.

**PREPAGO A PUEBLIANDO POR COLOMBIA:** Usted acepta que PUEBLIANDO POR COLOMBIA cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, que incluye impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión.

**CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO:** PUEBLIANDO POR COLOMBIA ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso PUEBLIANDO POR COLOMBIA ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el overbooking es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El overbooking puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación alternativa/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. PUEBLIANDO POR COLOMBIA, en su carácter de

intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que Usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.

**PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO:** Recuerde que, si Usted no se presenta en el Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o con PUEBLIANDO POR COLOMBIA.

**SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas en la Plataforma y en el Voucher. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.

**MENORES:** Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.

**EQUIPAJE - DEPÓSITO DE BIENES DE VALOR:** Si Usted lleva consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros, debe hacerlo saber al Alojamiento y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el Alojamiento. La responsabilidad del Alojamiento se limita al valor declarado de los efectos depositados. Tenga en cuenta que si sus efectos son excesivamente valiosos en relación con la importancia del Alojamiento, o los mismos causaran molestias al Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.

**HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT:** Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente,

independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

**RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE ALOJAMIENTOS:** Le informamos que la actividad de los Alojamientos domiciliados en la República de Colombia, se encuentra regida por un conjunto de normas, entre ellas, El Estatuto del Consumidor Colombiano, Ley 1480 de 2011, Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), y sus decretos reglamentarios, además de las disposiciones especiales establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades regulatorias y de defensa del consumidor Colombiano. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del servicio brindado por el Alojamiento, puede efectuarlo directamente ante los organismos previamente expuestos, para esto, puede ingresar a: [www.mincit.gov.co/](http://www.mincit.gov.co/) y/o [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

### CAPÍTULO 3 – CRUCEROS

Cada compañía de cruceros (la “Compañía de Cruceros”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias para la provisión de viajes en cruceros (el/los “Crucero/s”):

**RESERVA DE CRUCEROS:** Si Usted contrata un Crucero, PUEBLIANDO POR COLOMBIA le enviará un correo confirmando la Solicitud de Compra y le informará un número de confirmación en la Compañía de Cruceros. Recuerde que los documentos enviados por PUEBLIANDO POR COLOMBIA al momento de confirmar la Solicitud de Compra no son válidos para embarcar y Usted deberá obligatoriamente presentar un voucher que, según la empresa de Cruceros elegida, le será enviado por PUEBLIANDO POR COLOMBIA con una antelación de al menos 48 hrs antes de la fecha de salida del crucero o, que podrá obtener Usted mismo realizando el check-in a través del link que le enviará PUEBLIANDO POR COLOMBIA o en la página web de la Compañía de Cruceros. El check-in debe realizarse con una antelación que le será indicada en cada caso pero que

deberá ser mínimamente 4 días previo a embarcar. PUEBLIANDO POR COLOMBIA, además, le enviará un correo con “Información Útil” de la Compañía de Cruceros. Es importante que Usted lea y comprenda esta información para evitar cualquier inconveniente antes o durante su viaje en Crucero.

**INFORMACIÓN Y TARIFAS:** La información sobre tarifas y características del servicio es proporcionada por las Empresas de Cruceros a través de sus sistemas informáticos. La tarifa incluye el alojamiento en el barco en la categoría elegida, el transporte marítimo, todas las comidas, algunas bebidas sin alcohol (dependiendo del barco) y la mayoría del entretenimiento. Salvo que se indique lo contrario en la Plataforma, no incluye bebidas, cafetería, cualquier gasto médico, cualquier servicio o producto suministrado por contratistas independientes, compras en boutique, lavandería, servicios de revelado de fotos y fotografías tomadas por el fotógrafo de abordaje, peluquería, masajes, servicios de spa, servicios de telefonía, telegramas, fax e Internet, propinas, excursiones en tierra y cualquier otro gasto personal.

**REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE LOS CRUCEROS (CAMBIOS DE ITINERARIO)** Por razones ajenas a PUEBLIANDO POR COLOMBIA, la Compañía de Cruceros podría modificar ciertas condiciones de los Cruceros como horarios, fechas, itinerarios; podrían demorarlos y/o reprogramarlos y/o cancelarlos. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los Cruceros antes o durante el viaje. El comandante del Crucero, a su exclusivo juicio, puede modificar el itinerario, cambiar y/o suprimir escalas por razones técnicas, meteorológicas o mareológicas adversas cuando lo considere necesario u oportuno, para seguridad de los pasajeros o del Crucero o que pueda existir el menor riesgo para unos y/u otra, sin que los pasajeros puedan exigir indemnización alguna.

**PRESENTACIÓN EN EL PUERTO:** Usted deberá hacerse presente en las oficinas de despacho del transportador en el puerto de partida el día previsto y a la hora

indicada con el voucher y la Documentación de Viaje. Es aconsejable que se presente con al menos 2 horas de antelación. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su voucher están expresados en hora local del país de escala y/o destino. Recuerde que si Usted no se presenta a embarcar o llega con atraso a embarcar (No Show), Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado.

**SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas de la Empresa de Cruceros que son informadas en la Plataforma. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Crucero.

**MENORES NO ACOMPAÑADOS:** Las empresas de Crucero no permiten el embarque ni el hospedaje en una cabina a menores de 18 años sin la compañía de sus padres o responsable legal (en los cruceros de Caribe la prohibición rige hasta los 21 años), así como de bebés de menos de 6 meses al momento del embarque. Este límite mínimo de edad se eleva a 12 meses en caso de cruceros transatlánticos o con una duración de 15 días o más. Le sugerimos que revise cuidadosamente las políticas de la Compañía de Cruceros sobre menores toda vez que los requisitos pueden variar según la empresa y el itinerario. La Compañía de Cruceros podrá negarse a realizar reembolsos y/o cualquier otro tipo de compensaciones a quienes se vean afectados por la denegación de embarque a un menor que no cumpla los requisitos de edad o a alguno de sus acompañantes. La edad del Pasajero en la fecha de salida determina su estado para todas sus vacaciones en Crucero.

**EQUIPAJE:** Las empresas de Crucero tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Infórmese antes de viajar. En todo momento, el equipaje y las pertenencias de los pasajeros son transportados, almacenados y manejados bajo la absoluta responsabilidad del propietario. Cualquier objeto considerado

valioso tales como joyas, medicamentos, equipos electrónicos, artículos delicados, así como los Documentos de Viaje deberán ser transportados por los pasajeros en sus equipajes de mano, tanto para el embarque como para el desembarque. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, Usted debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente del Crucero por la que viaja y realizar el correspondiente reclamo. Le aconsejamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos.

**SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE – EMBARAZADAS:** Usted garantiza que es apto para viajar y que su conducta o estado no dañará la seguridad o comodidad del Crucero y/o de los demás Pasajeros. Si lo consideran necesario, las Compañías de Cruceros podrán exigir a cualquier pasajero la presentación de una constancia médica de aptitud para viajar en el Crucero. Se aconseja a las mujeres embarazadas consultar a un médico antes de viajar en cualquier etapa de su embarazo, sin embargo, revise las condiciones establecidas por la Compañía de Cruceros para embarazadas ya que generalmente no aceptan embarcar pasajeras que, en la fecha prevista para el embarque, tengan más de 6 meses de embarazo. Para aquellos pasajeros con alguna discapacidad móvil, visual o auditiva y/o que requieran dietas especiales se podrán realizar estas solicitudes ingresando en Mi Reserva o Mi Cuenta. Tenga presente que se deberá contar con la documentación médica comprobable para poder realizar dichas solicitudes.

**CABINA GARANTIZADA:** Las cabinas garantizadas son una buena forma de viajar ahorrando. La tarifa garantizada se da en cabinas de base doble y no tienen una ubicación definida. Si bien su reserva estará confirmada, Usted sólo tendrá la confirmación del piso y del número de cabina al momento del embarque, y sin derecho a cambios. Lea atentamente las condiciones que se establecen para este tipo de servicio.

**PROPINAS:** Cada Compañía de Cruceros tiene su política sobre propinas, pero, en general, son obligatorias y, salvo promociones especiales, no están incluidas en la tarifa abonada. Algunas empresas ofrecen propinas pre-pagadas, otros las incluyen en la tarjeta de embarque y otros las cobran al término del Crucero. El monto de la propina dependerá de varios aspectos tales como la Compañía de Cruceros, el tipo de cabina y la edad de los pasajeros. Es importante tener en cuenta que la propina es por persona (por día o noche, según establezca la Compañía de Cruceros) y no por habitación. Asimismo, dependiendo de la compañía, los niños mayores de cierta edad también deben pagarla. Infórmese sobre la política de propinas del Crucero.

**REGULACIÓN DEL TRANSPORTE MARÍTIMO:** La responsabilidad del transportador marítimo se encuentra regulada internacionalmente, por el Convenio Internacional relativo al transporte de Pasajeros adoptado en Atenas el 13 de diciembre de 1974 y su protocolo de 1976, (el “Convenio de Atenas”). El Convenio de Atenas se puede descargar en la página web [www.imo.org](http://www.imo.org). En Colombia, los cruceros, se encuentran regidos nacionalmente por un conjunto de normas, entre ellas, el Código Civil, Código de Comercio artículos 1426 al 1765, La ley 300 de 1996, ley general del turismo y sus decretos reglamentarios. Cualquier reclamo, demanda o denuncia por la prestación del Servicio deberá ser dirigida a la Compañía de Cruceros. Recuerde que si se encuentra en Colombia, podrá interponer estas reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana, ingresando a: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

## CAPÍTULO 4 – AUTOS

Cada empresa rentadora de autos (la/s “Rentadora/s”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos (el/los Auto/s).

**RESERVA DE AUTOS, TARIFA:** PUEBLIANDO POR COLOMBIA garantiza que el precio informado en la Plataforma para el alquiler de Autos incluye la renta del

auto por un período determinado (día, semana, mes), kilometraje ilimitado y la totalidad de los requisitos y seguros mínimos requeridos para retirar el Auto y circular legalmente en el destino elegido, sin contratar seguros ni elementos adicionales. Salvo que se indique lo contrario en la Plataforma, la tarifa de renta no incluye el pago de multas, infracciones, arrastre de grúas, gasolina, dejar el auto en otra ciudad, ni cualquier otro servicio adicional.

**INFORMACION DE AUTOS:** Cuando Usted reserva un Auto en la Plataforma está realizando una reserva para una clase de Autos, y no para vehículos de marcas, años o modelos específicos, ni de características especiales que no sean comunes a todos los vehículos de la clase. La Rentadora garantiza el tamaño y capacidad del Auto, sin embargo, la marca y modelo de los vehículos están sujetos a disponibilidad y ubicación.

**MODALIDADES DE PAGO:** PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC le ofrece tres modalidades distintas para poder efectuar y abonar sus reservas de Autos. Así, Usted tiene la posibilidad de: (a) abonar online, y a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA el 100% de su reserva; (b) abonar solo el 30% del valor total, en cuyo caso deberá cancelar el saldo restante en destino, al momento de retirar el Auto; o (c) abonar el 100% de su reserva directamente en destino, sin necesidad de desembolsar suma alguna al momento de la reserva. En este supuesto Usted deberá informar a PUEBLIANDO POR COLOMBIA sus Datos Personales, que serán transmitidos a la Rentadora para asegurar su reserva. En el caso de que Usted decida abonar el total o parte de su reserva a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA, su reserva podría quedar sujeta a confirmación –circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba

**SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** De acuerdo con lo establecido por cada Rentadora Usted adquirir reservas reembolsables y no reembolsables. En el caso de que la reserva adquirida permita reembolso, la reserva podrá ser cancelada en cualquier momento, siempre que Usted notifique a PUEBLIANDO POR COLOMBIA y/o a la Rentadora su voluntad en ese sentido con al menos 24

horas de antelación al retiro del Auto. Pasado ese plazo no podrán efectuarse reembolsos. En caso de proceder, los reembolsos se gestionarán a través de Mi Reserva/Mi Cuenta en la Plataforma, y podrán demorar entre 30 y 45 días hábiles hasta su efectiva acreditación. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, PUEBLIANDO POR COLOMBIA requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Sin embargo, las reservas confirmadas y abonadas a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA no admiten modificaciones por lo que Usted tiene la opción de cancelar sin costo su reserva hasta 24 horas antes del retiro del Auto y completar una nueva Solicitud de Compra con las condiciones deseadas.

**PERÍODO DE ALQUILER - DEVOLUCIÓN DEL AUTO:** Los períodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas. La duración de su alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en su voucher. Cuando el Auto fuera retirado o entregado fuera de horas de oficina, la Rentadora podrá cobrar cargos adicionales. Si Usted desea prolongar el período de alquiler o si devuelve el auto más tarde de la fecha y hora indicada en su voucher, la Rentadora podrá aplicar cargos en base a la tarifa diaria local. Le aconsejamos llegar al lugar de entrega del Auto con tiempo suficiente. Tenga en cuenta que en el caso que Usted desee devolver el Auto alquilado en un lugar distinto al de recogido, la Rentadora podrá aplicar un recargo adicional excepto cuando este servicio ya esté incluido en la reserva adquirida por Usted

**DOCUMENTACIÓN:** Cuando Usted se presente ante la Rentadora deberá presentar: (i) el voucher de servicio enviado por PUEBLIANDO POR COLOMBIA; (ii) un permiso de conducción vigente, válido en el lugar de destino y expedido con una antigüedad mínima de dos años; y (iii) una tarjeta de crédito internacional con cupo suficiente para hacer frente a la garantía. En algunos casos puede requerirse el pasaporte. Si vas a viajar a un destino internacional, te podrán exigir, asimismo, la presentación de una licencia internacional e interamericana de conducir. Fundamentalmente, te la podrán exigir en el caso de

encontrarte involucrado en problemas de tránsito o para acreditar la condición de conductor extranjero ante las autoridades de tránsito.

**GARANTÍA:** Usted Deberá presentar una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el Auto. En la misma, la Rentadora realizará el bloqueo del monto correspondiente a la franquicia a modo de garantía que podrás ser de hasta el doble de la tarifa abonada o a abonar por el alquiler del Auto.

**CARGOS ADICIONALES:** Le hacemos saber que, durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos a su cargo no reclamados por la Rentadora en forma inmediata (como multas por infracciones de tránsito o daños, roturas o faltantes sufridos por el Auto). Usted deberá abonar dichas multas y cargos adicionales cuando le sean reclamados por la Rentadora. Estos cargos adicionales dependen de las políticas de cada Rentadora y son cobrados directamente por ésta sin intervención ni injerencia alguna de PUEBLIANDO POR COLOMBIA.

**SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN DESTINO:** En destino la Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de PUEBLIANDO POR COLOMBIA. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a PUEBLIANDO POR COLOMBIA, quien no es responsable por los valores que Usted deba abonar por tales conceptos.

**IMPUESTOS Y TASAS:** En ciertos destinos, el servicio adquirido no incluye impuestos locales y/o recargos estatales, que Usted deberá abonar al momento de retirar el Auto, directamente a la Rentadora. Esta situación le será suficientemente informada en la Plataforma.

**PEAJES:** En ciertas jurisdicciones Usted podrá contratar directamente con la Rentadora un servicio de telepeaje (como, por ejemplo, el SUN PASS en el estado de Florida, en Estados Unidos), que le permitirá trasladarse cómodamente y evitar multas. Ese servicio podrá ser libremente contratado por Usted directamente a la Rentadora. Reiteramos que PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se hace responsable por tales conceptos y valores.

**CONDUCTORES MENORES DE 26 AÑOS:** En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 21 y 26 años, en las cuales podrán regir restricciones y/o cargos adicionales que deberán abonarse en destino. Dichos importes no se encuentran incluidos en la tarifa.

**JURISDICCIÓN EXTRAÑA:** Si Usted planea cruzar una frontera estatal, asegúrese antes de completar su Solicitud de Compra que el Auto esté autorizado para transitar por tal destino. Algunas Rentadoras pueden prohibir o cobrar un adicional por transitar en una jurisdicción extraña. Revise las condiciones que establezca la Rentadora en este punto.

**RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD APLICABLE A LA RENTA DE AUTOS.** Le informamos que la actividad de intermediación de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, en lo referente al alquiler o renta de Automóviles, en la República de Colombia, está regulada por un conjunto de normas, entre ellas, el Código Civil, Código de Comercio, Estatuto del Consumidor Colombiano, Ley 1480 de 2011, Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), y sus decretos reglamentarios, además de las disposiciones especiales establecidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las demás autoridades regulatorias, como la Superintendencia de Industria y Comercio Colombiana.

## CAPÍTULO 5 – ACTIVIDADES Y TRASLADOS

Tenga muy presente que cada operador turístico (el/los “Operador/es”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables a las actividades, excursiones, traslados, tickets y atracciones que proveen (la/s “Actividad/es”)

**HORARIOS:** Sin perjuicio de los horarios particulares informados para cada Actividad en la Plataforma, los horarios de apertura y cierre de algunas atracciones varían según el periodo del año. Se aconseja contactar con la atracción en cuestión antes de visitarla para confirmar los horarios aplicables en la fecha en que Ud. tenga planeado hacerlo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

**CONTACTO CON EL OPERADOR:** En algunos casos se le solicitará que, previo a la fecha para hacer uso de la Actividad o Traslado, Ud. se comuniquen con el Operador para confirmar algunos detalles de la Actividad y/o coordinar el punto de encuentro o el traslado y/o solicitar los vouchers definitivos sin los cuales Ud. no podrá hacer uso del servicio. Si Ud. no realiza este contacto en tiempo y forma y, en virtud de ello, Ud. ve frustrado el uso y goce del servicio, PUEBLIANDO POR COLOMBIA no se hará responsable y Ud. no tendrá derecho a exigir reembolso alguno por parte de PUEBLIANDO POR COLOMBIA y/o el Operador.

**ACTIVIDADES RIESGOSAS:** en los casos en los que la Actividad contratada sea una actividad de riesgo Ud. asume el riesgo de participar en la Actividad y Ud. declara estar sano y gozar de buena salud física, mental y estar debidamente entrenado para participar de esa Actividad. Mediante el presente Ud. acepta y asume la total responsabilidad por cualquier y todos los riesgos de enfermedad, herida o muerte (no por descuidada, premeditada o fraudulenta conducta) que pudiesen ocurrir en el desarrollo de la Actividad.

**RESPONSABILIDAD:** PUEBLIANDO POR COLOMBIA no será responsable de las condiciones de las atracciones o lugares, ni de actos de comisión u omisión por parte de terceros en cualquier Actividad, lugar o servicio.

## CAPÍTULO 6 – ALQUILERES TEMPORARIOS

El servicio de alquileres temporarios que proporciona PUEBLIANDO POR COLOMBIA a través de la Plataforma consiste en un espacio virtual para que propietarios y/o administradores de propiedades (el "Propietario") ofrezcan a los usuarios interesados (los "Usuarios") propiedades en alquiler temporario (en adelante, "Alojamiento/s") mediante la publicación de avisos (los "Avisos"). De esta manera, PUEBLIANDO POR COLOMBIA facilita a los Usuarios la posibilidad de comunicarse a partir de la publicación de un Aviso disponible en la Plataforma, y reservar y gestionar un Alojamiento, siguiendo el proceso de reserva correspondiente.

Se aclara que PUEBLIANDO POR COLOMBIA no participa en las relaciones directas que pudieran entablarse entre el Propietario y el Usuario a partir de una reserva de Alojamiento. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no es dueña ni administradora de ninguna propiedad publicada en la Plataforma. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no acepta ni rechaza Avisos publicados por los Propietarios ni interviene en las políticas de utilización, modificación ni cancelación de los servicios prestados por éstos. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no posee, crea, vende, suministra, controla ni ofrece ningún Alojamiento.

**CONTENIDO DE LOS AVISOS.** Los Propietarios (que puede ser el dueño o gerente del Alojamiento, o un agente debidamente autorizado del dueño o gerente del Alojamiento) son exclusivos responsables del contenido de sus Avisos. Los contratos de alquiler temporario que se concreten a través o con algún tipo de intervención del Sitio, se celebran exclusivamente entre Usted y el Propietario, sin que PUEBLIANDO POR COLOMBIA tenga en ello participación o responsabilidad alguna. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no garantiza que el

contenido de los Avisos -incluyéndose, pero no limitándose a dichos, ofertas, comentarios, propuestas, planos, fotos, precios y reservas- sean actuales, exactos y reales, o estén libre de errores o modificaciones por parte de los propios Propietarios. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no tiene la obligación, pero se reserva el derecho, de preaprobar el contenido de los Avisos, sin perjuicio de que -se reitera- el Propietario es el único responsable de garantizar la exactitud de cualquier descripción incluida en los Avisos.

**TIPOS DE RESERVA:** a través de la Plataforma, Usted puede contactar a un Propietario que haya publicado un Aviso, y efectuar reservas de Alojamiento Temporal, utilizando las siguientes modalidades y medios de pago:

(i) Reserva Gratuita: la reserva gratuita permite al Usuario contactar al Propietario de manera gratuita, haciendo click en el botón incluido en el Aviso destinado a “Contactar al Propietario”. PUEBLIANDO POR COLOMBIA brindará al Usuario los datos de contacto del Propietario, a fin de que sea éste quien brinde mayores especificaciones sobre la Propiedad, y eventualmente, se confirme la reserva de alojamiento, percibiendo el Propietario el precio pactado por la misma. El Propietario tendrá la opción de aceptar o rechazar la solicitud de reserva del Usuario;

(ii) Reserva Luego de Contacto: esta modalidad brinda al Propietario y al Usuario la facilidad de poder comunicarse a través de la Plataforma, de modo tal que el Usuario pueda indagar con mayor detalle acerca de las características del Aviso. Luego de confirmar su intención de realizar una reserva, el Usuario tendrá la posibilidad de concretar su Reserva a través de las siguientes modalidades de pago:

**Pago al Propietario:** el Usuario tiene la posibilidad de abonar su reserva de Alojamiento Temporal íntegra y directamente al Propietario. La forma de pago, las condiciones de cancelación y el precio serán determinados entre el

Propietario y el Usuario, sin intervención alguna de PUEBLIANDO POR COLOMBIA.

**Adelanto + Pago al Propietario:** el Usuario podrá abonar a través del Sitio una suma en concepto de adelanto del precio final. En este caso, el Usuario deberá cancelar el saldo restante, abonándolo directamente al Propietario bajo las condiciones que éste determine para su cobro. A menos que se estipule lo contrario, el adelanto no es reembolsable.

**Prepago:** el Usuario acepta que PUEBLIANDO POR COLOMBIA cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva. Antes de confirmar su reserva, el Sitio le informará todas las tarifas aplicables, incluidas la tarifa por el Alojamiento, la fianza (si aplica), los impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión.

(iii) **Reserva Inmediata:** la Reserva Inmediata permite al Usuario concretar su reserva sin necesidad de aguardar la respuesta del Propietario. Para poder acceder a una Reserva Inmediata, el Huésped tendrá la posibilidad de concretar su reserva a través de las modalidades de Adelanto + Pago al Propietario, o de Prepago explicadas anteriormente.

Se le hace saber que tanto bajo las modalidades de Reserva Luego de Contacto (con medios de pago con Adelanto + Pago al Propietario o de Prepago) como de Reserva Inmediata, el Usuario deberá informar en el Sitio los datos de su tarjeta de crédito, lo que implicará una autorización expresa para que PUEBLIANDO POR COLOMBIA transmita dichos datos al Propietario. Será el Propietario quien determine el momento del cobro del saldo del precio. Además, el Propietario quedará autorizado para cargar todo o parte de dicho saldo a su tarjeta de crédito, en la moneda local de la Propiedad o en dólares estadounidenses (en el caso de Propiedades situadas en el extranjero).

**RESERVAS DE ALOJAMIENTO:** La confirmación de una Reserva de Alojamiento en cualquiera de las modalidades explicadas en 6.2. constituye una autorización que el Propietario le concede al Usuario para acceder, ocupar y utilizar el

Alojamiento, por el tiempo limitado estipulado en la reserva, y con los fines allí determinados. Usted acepta abonar el precio propuesto por el Propietario, utilizar el Alojamiento exclusivamente para fines habitacionales, y abandonar el Alojamiento en el mismo estado en que se encontraba a su llegada, en el día y a la hora determinados de común acuerdo con el Propietario. Cualquier controversia que pudiera derivarse de su estadía dentro del alojamiento temporario deberá dirimirse entre Usted y el Propietario, no siendo PUEBLIANDO POR COLOMBIA garante ni responsable por cualquier inconveniente que pudiera suscitarse. En ningún caso PUEBLIANDO POR COLOMBIA será responsable por daños y/o perjuicios que Usted pudiera sufrir en relación con la utilización de los Servicios de Alquiler Temporario y/o las operaciones realizadas o no por servicios anunciados a través de la Plataforma. En caso de que uno o más Propietarios y/o Usuarios y/o algún tercero inicie cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra otro Propietario y/o Usuario, Usted exime de toda responsabilidad a PUEBLIANDO POR COLOMBIA, sus controladas y/o controlantes y/o relacionadas y/o a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.

**MODIFICACIONES Y CANCELACIONES DE RESERVAS:** Usted podrá modificar o cancelar reservas confirmadas, sujeto a la política de cancelación que haya fijado cada Propietario, y haya sido informada a los Usuarios a través de los Avisos. Por tal motivo, le solicitamos que antes de confirmar una Reserva, revise bien la política de cancelación o modificación que le es informada a través de la Plataforma, pues con la confirmación de la Reserva, Usted acepta pagar todas las tarifas adicionales o penalidades e impuestos que se asocien a dichas modificaciones o cancelaciones.

**RELACIÓN ENTRE PUEBLIANDO POR COLOMBIA, PROPIETARIOS Y USUARIOS.** En ninguna de las modalidades de reserva explicadas, PUEBLIANDO POR COLOMBIA establece con el Propietario y/o con Usted ninguna relación de agencia, sociedad, emprendimiento conjunto, empleado-empleador o franquiciador-franquiciado. PUEBLIANDO POR COLOMBIA no es parte de ningún

acuerdo de alquiler o cualquier otra transacción entre el Propietario y el Usuario ni es dueño o administrador de ninguna de las propiedades de alquiler temporario publicadas en la Plataforma, ni tampoco establece ni interviene en las condiciones estipuladas por los Propietarios y los Usuarios.

**VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.** PUEBLIANDO POR COLOMBIA no asume responsabilidad alguna por la confirmación de la identidad asumida por cada Propietario. Le recomendamos que se comunique directamente con el Propietario mediante las herramientas disponibles en la Plataforma, aunque incluso esta medida no garantiza la identidad de la persona con la cual se está comunicando.

**LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** En ninguna circunstancia PUEBLIANDO POR COLOMBIA, sus controlantes y/o controladas, afiliadas y/o relacionadas, funcionarios, directores, asesores, agentes y/o empleados serán responsables por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Propietario y/o el Usuario en el perfeccionamiento de las operaciones relacionadas con los servicios ofrecidos en la Plataforma. Usted reconoce y acepta que PUEBLIANDO POR COLOMBIA no es parte interesada en ninguna transacción que pudiera celebrarse a partir del Servicio de Alquiler Temporario, y que no tiene control sobre la seguridad de ninguna transacción, propiedad de alquiler temporario, o la veracidad o exactitud de cualquier publicación u otro contenido proporcionado en la Plataforma, y no garantiza su seguridad.

## CAPÍTULO 7 – PAQUETES

En la solapa “Paquetes” de la Plataforma Usted puede armar un viaje dinámico. El viaje dinámico permite sumar todos los Servicios que Usted desee adquirir siguiendo la modalidad de “carrito de compras” y abonar en un solo pago todos los Servicios. Con la modalidad “carrito de compras” Usted puede ir buscando y seleccionando distintos Servicios (vuelos + alojamientos + actividades + seguros + cruceros + traslados + micros y/o cualquier combinación entre ellos) según

sus gustos y necesidades realizando una sola búsqueda y reservando tantos Servicios como Usted desee. PUEBLIANDO POR COLOMBIA simplemente actúa como intermediario mostrando las opciones disponibles y posibilitando que Usted seleccione los Servicios, Proveedores y combinaciones de Servicios según sus propios gustos y necesidades, pero sin dejar de actuar como un intermediario, en los términos de lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA NO ES ORGANIZADOR DE PAQUETES: PUEBLIANDO POR COLOMBIA no organiza Paquetes ni asesora o intenta vender un Servicio y/o un Proveedor específico respecto de otro. Usted puede visualizar en la Plataforma todas las opciones disponibles para construir su propio viaje combinando -vuelos, alojamiento, alquiler de autos y/o traslados- en lugar de comprar un paquete predefinido o cerrado. PUEBLIANDO POR COLOMBIA puede sugerir Paquetes combinando Servicios para facilitar su búsqueda, sin embargo, Usted puede modificar cualquiera de esos Servicios en cualquier momento antes de la compra para que el Paquete se adapte a sus necesidades. Recuerde que PUEBLIANDO POR COLOMBIA no actúa como organizador ya que no es quien elige y/o combina los Servicios o decide cual será el prestador y/o diseña los horarios.

MODALIDAD DE RESERVA DE PAQUETES: El proceso para armar su Paquete es muy sencillo y consta de 3 pasos: (i) Se ingresa a la sección de Paquetes y se definen las fechas de viaje y destino de viaje. (ii) Se seleccionan los Servicios, como vuelo, alojamiento, alquileres de autos, o cualquier otro producto. (iii) Antes de pagar solo una vez por todo, es necesario confirmar la compra de cada uno los productos seleccionados y se elige alguna opción de pago con todas las facilidades de financiamiento en cuotas que ofrece PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC.

POLITICAS DE CANCELACIÓN Y CAMBIO DE CADA SERVICIO: Recuerde que cada Servicio seleccionado por Usted para armar su Paquete se rige por sus propias condiciones de cambio y/o cancelaciones establecidas por cada

Proveedor y que la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta, en modo alguno, a los demás Servicios contratados que se registrarán por sus propias condiciones y que deberán ser modificados y/o cancelados individualmente siempre que las condiciones del Proveedor lo permitan.

Puebliando Por Colombia S.A.S - PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC, una sociedad constituida según las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C – en la Carrera 90 Bis # 82-46. Se advierte al turista que la explotación, la pornografía y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente conforme a las leyes vigentes, artículo 17 de la ley 679 de 2001 y adiciones en ley 1336 del 21 de Julio de 2009. Registro Nacional de Turismo No. 77623 / 174936.

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el 31 de enero de 2024.

PUEBLIANDO POR COLOMBIA se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, alterar o de otra manera actualizar, estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Usando esta Plataforma después de publicadas las modificaciones, Usted acepta estar sujeto a dichas modificaciones, alteraciones o actualizaciones de las Condiciones de Compra, sin derecho a efectuar reclamo alguno con relación a ello.

Responsabilidad y Limitación de Responsabilidad:

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC actúa exclusivamente como intermediario entre los usuarios y los proveedores de servicios turísticos (hoteles, transportistas, agencias, etc.). La empresa facilita la venta y gestión de estos servicios en representación de los proveedores, pero no es responsable de la ejecución directa de los mismos. Cualquier reclamo relacionado con la prestación de los servicios contratados deberá dirigirse al proveedor responsable. Asimismo, PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no asume

responsabilidad alguna por los riesgos asociados al destino seleccionado ni por eventos de fuerza mayor, tales como fenómenos naturales, conflictos gremiales, situaciones climáticas extremas u otros sucesos imprevistos que puedan afectar el viaje.

#### Protección al Consumidor Turístico:

En cumplimiento con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC está comprometido a garantizar los derechos de sus usuarios en todas las etapas del proceso de contratación de servicios turísticos. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la entidad responsable de regular y sancionar prácticas desleales y publicidad engañosa en el sector. Los consumidores tienen derecho a recibir información clara y completa sobre las condiciones de reserva, cancelación, modificación y reembolso de los servicios contratados, de acuerdo con la normativa vigente en Colombia.

#### Condiciones de Contratación y Políticas de Cancelación/Reembolso:

Las políticas de cancelación, modificación y reembolso de los servicios turísticos contratados a través de PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC están sujetas a las condiciones establecidas por cada proveedor de servicios. Estas políticas están disponibles para consulta antes de la compra y pueden incluir penalidades y restricciones en función de la naturaleza del servicio, la antelación de la cancelación, y otros factores específicos del proveedor. Es responsabilidad del cliente revisar y aceptar estas políticas al momento de la reserva. PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no establece ni modifica estas condiciones y actúa únicamente como facilitador en el proceso de solicitud de cambios y reembolsos.

## Turismo Sostenible y Buenas Prácticas:

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC se adhiere a los principios de turismo sostenible conforme a lo dispuesto en la Ley 2068 de 2020, que fomenta prácticas ecológicas y responsables en la industria turística. La empresa promueve la adopción de prácticas que minimicen el impacto ambiental y apoyen el desarrollo de las comunidades locales. Invitamos a todos nuestros clientes a contribuir con estas iniciativas y ser responsables en el uso y cuidado de los recursos naturales durante sus viajes.

## Derecho de Retracto:

En Colombia, el derecho de retracto, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, se aplica a los contratos realizados a distancia, incluyendo aquellos servicios adquiridos a través de nuestra plataforma. Este derecho permite al cliente solicitar el reembolso total del dinero pagado dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la compra, siempre que el servicio turístico no haya comenzado a ejecutarse. Para ejercer este derecho, el cliente debe enviar una notificación escrita o por medios electrónicos a PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC dentro del plazo mencionado.

## Normas de Bioseguridad:

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC cumple con las normas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y las autoridades locales para la operación de actividades turísticas en el país. Los protocolos de bioseguridad están diseñados para proteger la salud de nuestros clientes y empleados, y se aplican de acuerdo con los lineamientos vigentes en cada momento. Los clientes deben comprometerse a seguir estas medidas durante el uso de los servicios contratados.

## Promoción y Publicidad Responsable:

PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC asegura que toda la información promocional y publicitaria de sus servicios es precisa y completa, en conformidad con las regulaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La empresa se compromete a evitar prácticas publicitarias engañosas y a ofrecer servicios y precios que coincidan con las descripciones proporcionadas. Los precios y condiciones de los servicios contratados se mantendrán conforme a lo establecido en el momento de la confirmación de la reserva.

## Documentación de Viaje y Responsabilidad del Cliente:

Es responsabilidad del cliente asegurarse de contar con toda la documentación necesaria para su viaje, incluyendo pasaportes, visas y otros requisitos migratorios o sanitarios. La falta de documentación válida puede impedir la ejecución del servicio turístico y no dará derecho a reembolso alguno. Recomendamos a nuestros clientes informarse y verificar los requisitos específicos de su destino en las embajadas o consulados correspondientes. PUEBLIANDO POR COLOMBIA S.A.S BIC no se responsabiliza por la falta de documentación que pueda impedir el acceso al país de destino.

**Puebliando Por Colombia: tu puerta a experiencias auténticas, seguras y sostenibles.**

**¡Vive Colombia, apoya lo nuestro!**