

**GRACIAS POR ELEGIRNOS...**

**Por favor verifique los detalles de su reserva antes de dar su aceptación, para asegurar que los servicios que usted solicitó son los entregados por la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia.**

**Términos – Condiciones - Cláusulas de Responsabilidad**

1. De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia.
2. Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales se entienden que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.
3. Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán informadas al viajero por parte de la agencia de viajes.
4. El cliente es responsable de que la información aportada para la formalización de su reserva sea veraz, completa y exacta, corriendo por su cuenta cualquier gasto o penalidad generado por cualquier error u omisión de su parte, incluyendo nombres, edades, números de documentos, fechas de nacimiento, vigencia de documentos, etc. De igual manera, el cliente deberá informar cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo del viaje (condiciones médicas, discapacidades, dietas especiales, situaciones legales, entre otros), sin que esto represente una obligación para la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia de prestar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.
5. La Agencia de Viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC). Los horarios de la Aerolínea son estimados, debido a que el incumplimiento de estos, está sujeto a las condiciones climáticas, técnicas y de seguridad de los pasajeros, por lo tanto los retrasos, cambio de hora o cancelación de vuelo, no es responsabilidad de la Agencia de Viajes de COMFENALCO. Los servicios prestados con las aerolíneas, los cambios sobre tarifa aérea o impuestos que las aerolíneas determinen, el cumplimiento de lo pactado está contemplado en la resolución 4498 de la Aerocivil.
6. Si el tiquete aéreo adquirido está combinado o no con otros países y por cualquier motivo no puede viajar al destino combinado, o no puede regresar en la fecha prevista; se perderá en su totalidad el tiquete parcial por utilizar. Aplica condiciones tarifarias de cada aerolínea.
7. En caso de que los pasajeros cambien por cuenta propia los vuelos confirmados, es responsabilidad de cada pasajero cubrir con todos los gastos que se generen en porción terrestre como en vuelos.
8. Para el caso de tiquetes aéreos el pasajero tiene la facultad ejercer el Desistimiento o Retracto. Ver información en <https://viajes.comfenalcoantioquia.com.co/>
9. DERECHO AL RETRACTO: Aplica para ventas no tradicionales o a distancia, deberá ser ejercido dentro de las 48 horas siguientes a la operación de compra siempre y cuando entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio medie un plazo, para vuelos nacionales, igual o mayor a 8 días calendario y vuelos internacionales igual o mayor a 15 días calendario. Resolución 01375 de 2015. De acuerdo con el artículo 17 del decreto 482 de 2020, y el artículo 4 de decreto 557 del mismo año, el reembolso no se realizará en dinero sino en servicios de la misma empresa. Los prestadores de servicios turísticos podrán, durante el periodo que dure la emergencia sanitaria por COVID-19 y hasta por un año más, reembolsar a los usuarios que ejerzan el derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso, no en dinero sino en servicios prestados por los mismos.
10. DESISTIMIENTO: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. La Tasa administrativa no es reembolsable. Con relación a la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011. Resolución 01375 de 2015. De acuerdo con el artículo 17 del decreto 482 de 2020, y el artículo 4 de decreto 557 del mismo año, el reembolso no se realizará en dinero sino en servicios de la misma empresa. Los prestadores de servicios turísticos podrán, durante el periodo que dure la emergencia sanitaria por COVID-19 y hasta por un año más, reembolsar a los usuarios que ejerzan el derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso, no en dinero sino en servicios prestados por los mismos.
11. Reversión de pagos: De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como consumidor, usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. La reversión de los pagos de que trata este decreto no procede cuando hayan sido realizados por medio de canales presenciales. El consumidor deberá presentar ante la Agencia de Viajes por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido por Comfenalco Antioquia, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
12. Las horas establecidas para presentarse en el aeropuerto para vuelos internacionales, es de tres horas antes, y para vuelos nacionales dos horas antes. Algunas aerolíneas pueden tener excepciones.
13. El transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. Los pagos de las posibles indemnizaciones en accidentes corresponden únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, operadores, etc.
14. En el caso de las excursiones terrestres, la asignación de sillas en el bus es estrictamente de acuerdo con el orden de inscripción.

15. En el caso de las excursiones terrestres, los sitios de salida y llegada son establecidos por parte de la Agencia de Viajes. No se permite parada en el camino de ida y regreso para recoger o dejar personas. Esta medida se recomienda por la seguridad del grupo.
16. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no es responsable por la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria. Lo anterior de conformidad con el art. 3º y 4º Decreto 2438 de 2010.
17. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos: Por fuerza mayor o caso fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural, actos terroristas), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles de similar o superior categoría, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. La agencia no asume el tiempo perdido, ni los gastos extras ocasionados. La agencia no puede controlar retrasos por variables externas.
18. Los reembolsos que logran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y 2) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas. Lo anterior de conformidad con el art. 4º del Decreto 2438 de 2010.
19. Aplican restricciones y multas por incumplimiento o cancelaciones de los viajeros conforme a las normas legales y conforme a la costumbre comercial en turismo sujeto a las penalidades de la ley, por incumplimiento del usuario a favor de la agencia. En caso de no utilizar los servicios, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
20. Por favor leer cuidadosamente todas las instrucciones dadas por los proveedores (aerolínea, alquiler de autos, hotel, tarjeta de asistencia al viajero, servicio de traslado y tours), para darle un mejor aprovechamiento y estar consciente de las penalidades que se puedan presentar por la no utilización o cambios de los mismos.
21. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a deducciones que realice el prestador del servicio. Si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el viajero, éste debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, las políticas de reembolso por los servicios no tomados en suceso que existan serán únicamente definidas por el prestador del servicio, debido a que están anexas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como: cruceros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.
22. Se informa al pasajero que el motivo de su viaje y/o visado es de turismo y no de negocios, por consiguiente, es motivo de deportación y cancelación de su programa en el destino; y ni el operador ni la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia es responsable de dicha consecuencia como tampoco da lugar a asesoría en destino ni a reembolsos.
23. Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente para su viaje, tales como documento de identificación, pasaportes, visas, permisos, vacunas, fotocopias de los folios de nacimiento autenticados si viaja con menores, en caso de estar embarazada llevar permiso del médico, etc., según las leyes de los países que serán visitados. Según su nacionalidad consulte la documentación requerida. Será obligación del cliente obtener por su cuenta dicha documentación, si la agencia fue la responsable de suministrar la asesoría para el trámite de la visa, esta no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero los documentos requeridos para el ingreso o no se lo permitan, evento en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de las políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido.
24. Cualquier inconveniente de índole personal en el aeropuerto como: pasaporte vencido, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada y por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero que no pueda viajar por lo anterior, se perderá el 100% del paquete turístico. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no es responsable que los clientes pierdan algún servicio contratado por no tener su documentación de viaje al día.
25. Los menores de edad en ningún momento podrán viajar solos. Deben viajar con uno de sus padres y comprobarlo por medio del registro de nacimiento o en compañía de un adulto responsable debidamente autorizado, por medio de una carta de autorización de salida autenticada por los padres. Una copia de la autorización autenticada deberá entregarse en el momento del check-in/abordaje al igual que se deberá entregar en el lugar del alojamiento, junto a la autorización se debe presentar la tarjeta de identidad o copia del registro civil que indique que el menor puede viajar con esta persona. La autorización autenticada debe ser con vigencia de menos de 30 días a la fecha del viaje para viajes internacionales.
26. No olvide su licencia de conducir. Para ser utilizada a nivel internacional debe estar vigente.
27. Los precios del plan están sujetos a cambio sin previo aviso y a disponibilidad al momento de reservar, por fluctuación en los tipos de cambio, tarifas de transporte, precio de combustible y tasas e impuestos aplicables, acorde con las normas y leyes de cada país. Los impuestos de salida del país pueden variar, en caso de que el programa lo incluya el pasajero debe asumir la diferencia.
28. Todos los programas deberán estar pagados antes de la fecha de salida, La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia le informará al usuario los plazos de depósitos y valores a pagar de acuerdo con el plan adquirido.
29. Los precios en dólares y euros son liquidados al valor de la tasa representativa del mercado (TRM) del día en que se efectúe el pago, dicha tasa puede presentar variaciones día a día.
30. Los colaboradores de Comfenalco Antioquia y/o terceros, no están autorizados para recibir dinero, los pagos por concepto de servicios contratados con la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia sólo se deben realizar en las cuentas certificadas a nombre de COMFENALCO ANTIOQUIA Nit 890.900.842-6 o en nuestras sedes físicas de Comfenalco Antioquia. Una vez realice el pago de su servicio exija el recibo de pago. Recuerde que todos nuestros servicios están acompañados de un número de confirmación, el cual debe ser indicado en el momento del pago. Ante cualquier duda, contáctanos por nuestros canales oficiales. La Agencia de Viajes

Comfenalco Antioquia no se hace responsable por pagos realizados a través de medios diferentes a los antes mencionados.

31. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligará a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.
32. Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud, si el trámite toma más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. Lo anterior de conformidad con el art. 4º párrafo del Decreto 2438 de 2010.
33. En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, podrá recibir asesoría por parte de los asesores de la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, pero la agencia no es responsable de dicho requisito y no será responsable del trámite que hagan directamente los pasajeros o las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones, ni habrá reembolsos por esta causa. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.
34. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, hace entrega de relación de prestadores de servicios, hoteles y recomendaciones al usuario. En el suceso que el viajero quiera realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, conductas de alcoholismo y drogadicción comprobadas las cuales atenten contra el éxito del mismo. En el acontecimiento que faltare servicios por prestar al momento de retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.
35. En caso de que el turista se niegue a hacer uso del kit de protección personal para COVID –19 y acatar las disposiciones que le son aplicables en el protocolo de Bioseguridad, y las cuales fueron informadas y aceptadas de manera previa al viaje, el proveedor de servicios turísticos o el operador puede y debe reservarse el derecho de admisión sin cargos adicionales.
36. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, si por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado en el tour y éste deba ser retirado. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar.
37. El cumplimiento y puntualidad en los itinerarios establecidos son esenciales para el éxito del programa. El guía o coordinador del programa está autorizado a dejar a las personas que no cumplan con los horarios coordinados previamente.
38. Verifique con el Asesor, el tipo de acomodación que necesita. En caso de excursiones, solo se garantizará acomodación múltiple, hasta que se reúna el número de personas necesarias. La Agencia de Viajes de Comfenalco no se hace responsable de la acomodación con personas desconocidas que quieran compartir la habitación con usted, sugerimos consultar y tomar habitación sencilla, la cual tiene un recargo. La acomodación doble aplica para 2 adultos. Si se acomodan 1 adulto y 1 niño en una acomodación doble, el niño debe pagar tarifa de adulto.
39. La garantía de los servicios está cubierta desde el momento que inicia el viaje hasta el momento en que termina, por lo anterior el usuario debe comunicar cualquier inconveniente presentado en el momento de la utilización de los servicios con el objetivo de buscar solución inmediata y hacer ajustes con los proveedores. El usuario se podrá comunicar a la línea telefónica indicada en el voucher o en la línea telefónica (57-4) 4447110.
40. El desconocimiento de este reglamento no lo exime de su cumplimiento.
41. Consultar con un asesor de viajes las vigencias, condiciones, formas de pago, requisitos, observaciones importantes, restricciones, impuestos, documentos de viaje, cancelaciones y penalidades aplicables para cada programa.
42. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. En ninguna circunstancia la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero. No olvide bolso de mano para llevar sus objetos personales. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia no se hace responsable por dinero u objetos de valor dejados en las habitaciones.
43. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas o el prestador turístico en cuanto a peso y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas o del prestador turístico sin previo aviso.
44. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia informa al viajero que el acceso a sitios turísticos puede verse impedido o limitado por regulaciones que afecten el cupo máximo de turistas.
45. Las excursiones grupales requieren un número mínimo de pasajeros para ser confirmadas. En caso de no cumplirse con ese número mínimo, se ofrecerá una alternativa similar, sin que esto implique incumplimiento o si da lugar se realizará la devolución del dinero.
46. Todos los hoteles tienen establecidas horas de entrega y salida de las habitaciones, por lo cual el pasajero debe cumplir con el horario establecido, ya que, de no cumplir con estos, está expuesto a pagar valores adicionales. El horario de los hoteles es independiente del itinerario de la aerolínea. Tener en cuenta que en el caso de los vuelos nocturnos los hoteles guardan el equipaje a las personas mientras se acerca la hora de desplazamiento al aeropuerto. En general, la hora prevista de entrega de habitaciones de los hoteles a los pasajeros / clientes es a partir de la 3:00 pm, pudiéndose dar el caso de que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida antes de las 12:00 horas o, caso contrario, se verá obligado a pagar el correspondiente suplemento por utilización de la habitación.
47. En algunos hoteles, a la llegada del pasajero a la recepción, se solicita dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras, o en su defecto un depósito en efectivo (moneda local). Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

48. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.
49. En caso de que el plan no incluya tarjeta integral de asistencia al viajero, se le recomienda tomarla por su seguridad. Si decide no aceptarla, debe firmar una carta de exoneración a la Agencia de Viajes. Consultar cubrimiento.
50. La agencia de viajes informa a sus pasajeros la importancia de incluir un seguro de cancelación de viaje multicausa, consulta con un asesor los beneficios, términos y condiciones.
51. En caso de insolvencia, liquidación, proceso de reorganización empresarial, suspensión de actividades o cualquier otra situación de carácter financiero o administrativo que impida total o parcialmente la adecuada prestación de los servicios turísticos por parte de los operadores turísticos, prestadores de servicios turísticos o demás proveedores responsables de su ejecución (en adelante, los Operadores), el Cliente reconoce y acepta que las reclamaciones relacionadas con dichas situaciones deberán ser gestionadas directamente ante el Operador correspondiente, conforme a lo dispuesto en la Ley 300 de 1996, la Ley 2068 de 2020 y demás normas concordantes. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia actúa como intermediaria en la comercialización de los servicios turísticos, sin ejecutar directamente los mismos, por lo cual no responde por la solvencia, continuidad operativa ni capacidad financiera de los Operadores, ni por los perjuicios derivados de las situaciones anteriormente descritas, sin perjuicio de las responsabilidades que le sean legalmente exigibles en su calidad de intermediaria, de conformidad con la normativa colombiana vigente y el Estatuto del Consumidor.
52. El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados, de conformidad con las leyes anteriormente enunciadas en concordancia con el Código Civil y Código de Comercio Colombiano.
53. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia con registro Nacional de Turismo No. 1909 y 207622 como agencia de viajes y turismo, expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es amparada y regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012 y por la Ley 2068 de 2020, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por consiguiente, nuestra responsabilidad por las deficiencias en cualquiera de los servicios prestados está determinada en la ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios debe ser consultada con el asesor de viajes.
54. Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.
55. La Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. Por lo anterior la Agencia de Viajes Comfenalco Antioquia contribuye a la conservación y preservación del medio ambiente, patrimonio natural, sociocultural y económico, de acuerdo con el decreto 1608 de 1978, ley 23 de 1973, ley 397 de 1997 y ley 99 de 1993.
56. La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO ANTIOQUIA, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 14 y 15 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, cuenta con una Política de Tratamiento de datos personales, publicada en la página web <http://www.comfenalcoantioquia.com.co> en la cual se encuentran previstas las finalidades para las cuales COMFENALCO ANTIOQUIA realiza el tratamiento de datos personales y se detalla la manera en que usted puede ejercer sus derechos.

***El respeto a los demás, es la base de una convivencia pacífica.***

#### **El Turista y Viajero Responsable**

Estimado viajero: «El turista y viajero responsable» es una guía práctica, que pretende ayudarle a que su viaje sea una experiencia enriquecedora. Los consejos que a continuación le presentamos se basan en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo.

Los viajes y el turismo deben concebirse y practicarse como un medio de desarrollo personal y colectivo. Si se llevan a cabo con una mente abierta, son un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

Todos tenemos una función que cumplir en la generalización de unos viajes y un turismo responsables. Los gobiernos, las empresas y las comunidades deben procurarlos sin duda por todos los medios, pero usted también, en su calidad de visitante, puede apoyar sensiblemente este objetivo de muchas maneras:

1. Ábrase a las culturas y tradiciones distintas de las suyas: su experiencia se verá transformada, usted se ganará el respeto de la población local, y ésta lo acogerá más fácilmente. Sea tolerante y respete la diversidad; observe las tradiciones y las prácticas sociales y culturales del lugar.
2. Respete los derechos humanos. Cualquier forma de explotación vulnera los objetivos fundamentales del turismo. La explotación sexual infantil es un delito punible, tanto en el lugar donde se lleve a cabo como en el país de residencia de quien lo cometa.
3. Ayude a conservar el entorno natural. Proteja la flora y la fauna silvestre y su hábitat, y no compre productos elaborados a partir de plantas o animales en peligro.
4. Respete los recursos culturales. Las actividades turísticas deben practicarse con respeto por el patrimonio artístico, arqueológico y cultural.
5. Su viaje puede contribuir al desarrollo económico y social. Compre artesanía y productos locales para apoyar la economía del lugar, y atégase a los principios del comercio justo. Cuando regatee, tenga presente el concepto de salario justo.
6. Antes de salir de viaje, infórmese sobre la situación sanitaria efectiva de su destino y sobre el acceso en él a servicios consulares y de emergencia, y asegúrese de que su salud y su seguridad personal no correrán peligro. Cerciórese de tener cubiertas allí sus necesidades específicas (alimentación, accesibilidad o atención médica) antes de decidirse a viajar a un destino determinado.
7. Reúna toda la información posible sobre su destino, y dedique tiempo a entender sus costumbres, normas y tradiciones. Evite los comportamientos que puedan ofender a la población local.
8. Infórmese de la legislación vigente para no cometer ningún acto que se considere delictivo en el país visitado. No trafique con drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, ni productos o sustancias peligrosas o prohibidas por los reglamentos nacionales.