

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LAIKA TRAVELS S.A.S

LAIKA TRAVELS le da la Bienvenida a nuestra Comunidad de Viajeros y Turistas, agradeciéndole de antemano la confianza depositada al preferirnos e invitándole a tener presente la información contenida en las siguientes cláusulas:

PRIMERA. ¿QUIÉNES SOMOS?. - LAIKA TRAVELS es una agencia de Viajes, legalmente constituida como una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), que actúa como intermediario entre el Cliente o Consumidor y los Proveedores de Servicios Turísticos (entiéndase como tales: Aerolíneas, Hoteles, Empresas de Transporte, Empresas de Renta o Alquiler de Vehículos, entre otros). Por lo anterior, **LAIKA TRAVELS S.A.S** (en adelante LAIKA TRAVELS), actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores y no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico.

Contamos con más de dos (2) años de experiencia en el Mercado, tiempo en el cual ha sabido posicionarse y ganar la confianza de sus clientes para la búsqueda de las mejores alternativas al momento de planificar un viaje.

El Objetivo de La Agencia es buscar soluciones integrales para cualquier requerimiento de sus clientes, que les permiten a estos acceder a mejores precios con un alto estándar de calidad y seguridad para hacer de sus viajes la mejor experiencia. La propuesta de valor ofertada, es brindar una atención personalizada y directa para cada cliente, según sus necesidades, presupuestos y especificaciones, para asegurarse que todo salga igual o mejor a lo planeado por este.

SEGUNDA. MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD. - Al contratar Servicios Turísticos a través de **LA AGENCIA**, 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) ha concurrido por voluntad propia a las oficinas de **LAIKA TRAVELS** y/o ha utilizado la Plataforma Web o demás canales de comunicación de comercio electrónico de **LA AGENCIA** 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 LA AGENCIA es verídica, exacta, actual y completa.

TERCERA. GENERALIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. - Estas condiciones son de carácter general, derivadas de los servicios de intermediación prestados por LAIKA TRAVELS; sin embargo, bajo ninguna circunstancia reemplazan o modifican los términos y condiciones especiales o específicas, las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas o las políticas internas que cada Proveedor Turístico haya definido para la prestación de los Servicios Turísticos que ofrece dentro del mercado. **LAIKA TRAVELS**, no se hace responsable ni tiene ningún tipo de injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

Por lo anterior, le recomendamos antes de contratar, revisar los términos y condiciones particulares que tenga cada Proveedor Turístico para cada uno de sus Servicios Turísticos.

Es importante resaltar que todos los tiquetes, paquetes y/o servicios turísticos que incluyan servicio de transporte aéreo adquiridos por El Cliente, solamente incluyen: a) los trayectos que se especifiquen en el Voucher de Servicios o Itinerario, el cual será entregado al momento de realizar la compra y/o enviados por correo electrónico (en caso de compras por página web o medios electrónicos institucionales); b) junto con un artículo personal entre 8 a 10 Kilógramos (kg) dependiendo de la aerolínea. Para los fines correspondientes, se entenderá como artículo personal: Un bolso o mochila de espalda, cuyas dimensiones máximas deberán ser confirmadas con los agentes de servicio al cliente o directamente con la aerolínea con la cual se haya adquirido el tiquete aéreo.

Cualquier otra maleta o artículo que el cliente, usuario o pasajero desee llevar tendrá costos o recargos adicionales.



CUARTA. LÍMITES Y EXCLUSIONES DE LA RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA. - **LAIKA TRAVELS**, en su calidad de intermediario, se compromete a realizar la búsqueda, reserva y emisión de los tiquetes aéreos y/o servicios turísticos que requiera el cliente y que más se ajuste a su presupuesto y demás necesidades. Así mismo, **LA AGENCIA**, brindará información clara, completa, precisa, veraz, transparente, oportuna e idónea acerca del Servicio Turístico que desee adquirir el Cliente, garantizando el acompañamiento en su proceso pre-compra y post-compra.

Pese a lo anterior, **LA AGENCIA**, no garantiza y excluye de su responsabilidad los siguientes eventos:

- Los riesgos para la salud e integridad que el destino elegido presente.
- Las condiciones de salud y médicas preexistentes o súbitas, que el cliente, consumidor y/o pasajero posea y por alguna razón se manifiesten días previos a la fecha del viaje o dentro de la ejecución del servicio turístico adquirido, so pena de las circunstancias que sean cubiertas por el seguro médico que eventualmente se adquiera, cuyos términos y condiciones no serán en medida alguna responsabilidad de **LAIKA TRAVELS**, sino con el Proveedor de Servicios Turísticos correspondiente que emita dicho seguro.

En aquellos casos en donde se presente alguna condición de salud o médica antes del viaje, siempre será necesario que el Cliente, pasajero y/o consumidor de aviso a **LA AGENCIA** por escrito como mínimo un (1) día antes de la fecha del viaje y haga envío de los soportes correspondientes. En cuyo escenario, **LAIKA TRAVELS**, actuando bajo su calidad de intermediario, únicamente se encargará de validar con la aerolínea o el Proveedor de Servicio Turístico correspondiente, si es posible realizar algún cambio de fecha o eventualmente si procede el reembolso parcial o total, no obstante, la decisión final la tiene el Proveedor de Servicios Turísticos, y **LA AGENCIA** no tiene injerencia alguna en ello.

- Que el cliente, consumidor y/o pasajero, no se presente con la anticipación requerida, llegue tarde o simplemente no asista en la fecha y hora señaladas para el viaje.
- Los hechos que se presenten en las instalaciones, zonas, áreas, con objetos o en la ejecución de cualquiera de los servicios de los Proveedores Turísticos.
- Cambios de itinerario por ajuste de horarios, rutas o cancelaciones de vuelo de parte de las Aerolíneas.
- Daños o pérdidas que de cualquier modo usted o quienes viajen junto a usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido.
- La falta de documentación de El Cliente y/o violación de los reglamentos o políticas internas por parte de este ante los Proveedores Turísticos, que puedan obstaculizar o impedir el uso y goce los tiquetes aéreos y/o demás servicios turísticos contratados.
- Cualquier acto ilícito que eventualmente decida ejecutar el Cliente, usuario, consumidor o pasajero con ocasión al viaje o paquete turístico contratado.
- Cualquier hecho derivado de caso fortuito, fuerza mayor, incluyendo, pero sin limitarse a fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, pandemias o emergencias sanitarias, sociales, económicas y ecológicas, entre otros, así como también el hecho exclusivo de la víctima o de un tercero, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del servicio turístico y que provocaran eventualmente demoras, interrupciones o impidieran de forma alguna la ejecución del mismo.

QUINTA. IMPORTANCIA DE LA VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN DURANTE EL PROCESO DE COMPRA. - Le recomendamos que revise tanto los términos y condiciones particulares aplicables al servicio turístico que desea adquirir como los términos y condiciones generales de Compra, antes de confirmar su reserva y manifestar su aceptación, evitando así cualquier sorpresa o malentendido, para poder disfrutar de su viaje como lo planeó. Las Políticas de cada Servicio Turístico son fijadas por cada Proveedor sin injerencia de **LAIKA TRAVELS**. Se aclara especialmente que **LAIKA TRAVELS** 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 de servicios turísticos.

La firma de este documento, el sólo uso de la Plataforma Web para compras online o el envío de estos términos y condiciones posterior a la confirmación de compra en caso de compras a través de medios a distancia (teléfono, correo electrónico, redes sociales corporativas) implicará la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Adicionalmente, debe resaltarse que su lectura le permitirá y facilitará ejercer sus derechos como consumidor, por lo cual sugerimos además imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de documentación del viaje o paquete turístico correspondiente. Tenga siempre presente el código de reserva, número de itinerario y/o localizador, ya que este número será el que identifique su transacción y el tiquete o servicio turístico adquirido y será indispensable a la hora de adelantar cualquier gestión ante la Agencia.

SEXTA. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA?.- Cuando el consumidor, pasajero y/o usuario se contacta con uno de nuestros Agentes de Servicio al Cliente ya sea de manera presencial o por medio de cualquiera de los canales de comunicación electrónicos institucionales de LA AGENCIA, como primera medida se realiza una cotización del(los) servicio(s) turístico(s) que se desea(n) adquirir, con las respectivas indicaciones de lo que incluye o no incluye el(los) correspondiente(s) servicio(s) turístico(s).

Posteriormente, si el cliente está de acuerdo con la cotización y/o confirma su compra, usted nos autoriza a hacer la reserva, la cual garantiza que el precio o tarifa se conserve, bloquee y separe el cupo, siempre y cuando el pago del servicio turístico adquirido y envío del comprobante de pago se efectúe hasta las 11:00 p.m del mismo día en el cual se autorizó la reserva, dado que si el pago y el comprobante se efectúan o envían después, la reserva será susceptible de cancelación o anulación, el cliente perderá el cupo correspondiente y además deberá validar con **LA AGENCIA** la tarifa al momento en que vaya a proceder a hacer el pago, dado que el mismo podrá surtir variaciones. A menos que la aerolínea y/o proveedor de servicio turístico que se quiera adquirir establezcan un periodo de tiempo más corto para acreditar el pago, en cuyo caso el pago deberá efectuarse de manera inmediata para garantizar la reserva.

La confirmación de la reserva y la emisión del tiquete solamente se generarán una vez se haya efectuado el pago total del servicio turístico correspondiente. Preste mucha atención, porque posteriormente se entregará al cliente el ticket electrónico y el recibo de caja; si la compra fue realizada de manera física se proporcionará dicha documentación impresa, o si la compra se efectuó por cualquiera de los canales institucionales electrónicos, se le allegará al cliente la documentación en formato digital.

Cuando se trate de compras hechas a través de la Plataforma Web de **LAIKA TRAVELS y/o LA AGENCIA**, el proceso de reserva y compra, se efectuará de manera online (en línea) y directamente por el **CLIENTE**, seleccionando el servicio turístico o paquete que desee adquirir, diligenciando la información básica requerida para efectos de realizar la correspondiente reserva, la cual será tratada conforme lo establece la Ley 1581 de 2012 (Ley para la protección de Datos Personales) o las que la modifiquen, complementen o deroguen y siguiendo el paso a paso que la misma página vaya indicando. A la hora de efectuar el pago, la Plataforma le permitirá escoger entre hacer el pago de manera inmediata en línea por cualquiera de los medios de pago que maneja **LA AGENCIA** o realizarlo en las oficinas, pero en todo caso, de igual manera el pago deberá realizarse hasta las 11:00 p.m del mismo día en el cual se hizo la reserva, so pena de que **LA AGENCIA**, la aerolínea o el proveedor de servicios turísticos cancele su reserva, disponga de su cupo y de que el precio y/o tarifa del(los) servicio(s) turístico(s) pueda variar. Una vez se haya completado el pago de la compra por la Plataforma Web, se hará envío del ticket electrónico y el recibo de caja, mediante correo electrónico que se haya suministrado voluntariamente a **LA AGENCIA**. En caso de que transcurra una (1) hora a partir de la confirmación del pago, y no se haya recibido el correo con el ticket electrónico y/o Voucher de servicios, revise la Carpeta Spam o Correo no deseado y verifique si dicho correo se recibió por estas pestañas o comuníquese por cualquiera de los canales de atención al cliente señalados en la cláusula Décimo Sexta de estos términos y condiciones, para verificar y hacer el envío del mismo.

La satisfactoria finalización de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, por ende y bajo cualquier escenario, dependerá de que el cliente efectúe el pago de la tarifa establecida para el servicio turístico deseado de manera completa y oportuna. Mientras no se confirme el pago total del servicio turístico, la reserva quedará en suspenso y podría ser cancelada unilateralmente por el Proveedor o **LA AGENCIA**, sin responsabilidad para estos últimos.

Por tanto, se reitera, la confirmación definitiva de los servicios turísticos y precios respectivos se producirá únicamente con la emisión, entrega o envío del Voucher y/o ticket electrónico del servicio turístico correspondiente, así como del Recibo de Caja en donde se detalla el valor del servicio turístico adquirido. Adicionalmente, en las operaciones o pagos que se realicen con tarjetas de crédito deberá esperarse a que se verifique el cumplimiento de los requisitos de la respectiva entidad Bancaria, quedando sujeta la reserva a que la Transacción haya sido **APROBADA**.

Si finalmente, la transacción hubiese sido Rechazada por cualquier motivo (ej. Saldo insuficiente en su tarjeta, falta de disponibilidad de cupo, variación en la tarifa, entre otros), **LAIKA TRAVELS** procederá a informarle al **CLIENTE** a la menor brevedad posible, las opciones que tienen disponibles para completar el pago, en caso de que usted desee insistir en la compra o reserva, o si así se solicita conforme a los parámetros establecidos en la cláusula de cambios, reembolsos y/o cancelaciones que se detalla más adelante, se realizará el reembolso de lo abonado.

SÉPTIMA. ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN SE EXIGE DE MANERA ESTÁNDAR PARA VIAJAR O QUE DOCUMENTACIÓN DEBE VALIDAR EL CLIENTE AL MOMENTO DEL VIAJE?. – LAIKA TRAVELS, podrá suministrar información como primera medida respecto a la documentación requerida para el viaje, pero siempre será el cliente, usuario o pasajero, quien tiene el deber de informarse de manera actualizada y responsable sobre la documentación legal, 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 de acuerdo al lugar de destino que se dirija.

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. Igualmente es importante que corrobore dicha información días antes al viaje, por cuanto hay requisitos que pueden sufrir cambios o variaciones constantemente.

Si requiere alguna documentación y no dispone de ella o la tiene vencida, haga los trámites necesarios para obtenerla o renovarla 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 del(los) país(es) de destino(s) y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar o confirmar su compra y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite: <https://www.iatatravelcentre.com/> . 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 de la documentación no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

Sin perjuicio de lo anterior, **LAIKA TRAVELS,** le informa que normalmente la documentación para viajar, dependiendo del caso es la siguiente:

EN CASO DE VIAJES NACIONALES:

- Documento de Identidad con foto.
- Así mismo el cliente deberá cumplir con todos los requisitos Covid, sanitarios y demás medidas de seguridad en salud que se requiera.

EN CASO DE VIAJES AL EXTRANJERO:

- Pasaporte Vigente
- Países de sur América o adheridos a tratado de Mercosur: Solamente documento de identidad con foto vigente.
- El pasajero deberá averiguar o preguntar a la agencia si para viajar a un destino determinado se requiere de Visa.
- Así mismo el cliente deberá cumplir con todos los requisitos Covid, sanitarios y demás medidas de seguridad en salud que se requiera según el país de destino. (Ej.: Vacunas, documentación o carnets adicionales).

EN CASO DE VIAJES AL EXTRANJERO CON MENORES:

- 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 actualizado.
- Permiso del (los) padre(s) que no viajen con el menor, si son permisos de salida permanentes estos permisos deberán contar bajo escritura pública y su fecha de expedición se recomienda que no sea superior a 30 días.
- En caso de que se requiera permiso de salida temporal, este podrá tramitarse ante notario público (si se otorga de mutuo acuerdo), juez de familia o si el padre está en el extranjero deberá adelantarse el trámite ante el consulado correspondiente, con las especificaciones que se señalen.
- Siempre deberá acompañarse a la documentación para viajar en estos casos el Registro Civil de nacimiento actualizado recomendablemente no mayor a 15 días.
- Para mayor información y detalles de los requisitos para salida de menores de edad del país usted puede consultar:

- <https://www.migracioncolombia.gov.co/>
- <https://www.migracioncolombia.gov.co/informacion-general/39-subdireccion-de-control-migratorio/salida-de-menores-del-pais>
- <https://www.icbf.gov.co/voy-salir-del-pais-con-mi-hijo-menor-de-edad-debo-solicitar-un-permiso-especial-al-padre-del-nino>
- <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/permiso-de-salida-del-pais>
- 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 CASO DE VIAJAR CON MASCOTAS:

- Deben consultarse las dimensiones y peso del canil, por si esta información llega a ser requerida.
- En caso de Viajes Internacionales, Requisitos que el ICA exija para la salida del país y la entidad encargada de sanidad y animales en el país de destino. Para mayor información puede consultar en: <https://www.ica.gov.co/importacion-y-exportacion/otros-procedimientos/requisitos-para-importar-mascotas.aspx>
- Si es un viaje en Colombia (nacional) se exige:
 - Carnet de vacunas con los respectivos refuerzos aplicados con no más de un (1) año de anterioridad,
 - Certificación de buena salud del animal emitida por un veterinario y,
 - En el caso de que la mascota sea un perro de soporte emocional el certificado correspondiente de un médico psicólogo y/o psiquiatra o pagar el cargo por el transporte de la mascota bajo las condiciones de cada proveedor de servicio turístico establezca.
- No obstante a lo anterior, es importante siempre validar directamente los requisitos con el Proveedor de Servicio Turístico correspondiente, dado que los mismos pueden variar dependiendo del Proveedor.

OCTAVA. ¿QUÉ DATOS PERSONALES ES NECESARIO SUMINISTRAR LA AGENCIA?.- Usted deberá informar al agente, si compra de manera telefónica o presencial y suministrarle a este los siguientes datos exactos, completos, actuales y verídicos, para poder realizar válidamente las reservas de los Servicios Turísticos correspondientes adquiridos a través de **LA AGENCIA:**

- Nombres y Apellidos Completos.
- Tipo de Documento y Número de Identificación.
- Correo Electrónico y/o E-mail.
- Dirección y Ciudad de Residencia.
- Teléfono Celular.

En caso de comprar a través de la Plataforma Web, igualmente deberá ingresar y diligenciar en línea todos los campos solicitados de manera exacta, completa, verídica y actualizada, para poder completar el proceso de Compra y autorización de Reserva con **LAIKA TRAVELS.**

Al ingresar sus datos personales en la Plataforma Web o declararlos vía telefónica o presencial, Usted declara que dichos Datos Personales son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. **LA AGENCIA** 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 la cláusula Séptima.

El correo electrónico suministrado, será el canal de comunicación principal con **LA AGENCIA**, por lo cual se recomienda al Cliente revise muy bien que el correo electrónico proporcionado esté correcto y así mismo que se mantenga atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Reserva 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 informado o ingresado por usted contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Reserva, ni las demás que le envíe **LA AGENCIA** relacionados con su relación comercial y/o con el servicio turístico adquirido.

Los Datos Personales suministrados por el Cliente, usuario, consumidor y/o pasajero, serán tratados conforme a lo señalado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 ("Ley de Protección de Datos Personales" o "Ley de Habeas Data"), el Decreto 1081 de 2015 y las demás normas que las modifiquen, complementen

o deroguen expresa o tácitamente, además de las Políticas Internas que tenga dispuestas LAIKA TRAVELS para estos efectos.

NOVENA. ¿QUÉ DATOS SE REQUIEREN PARA EMITIR LA FACTURACIÓN?.- El Cliente, deberá informar al agente o ingresar sus datos fiscales exactos para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal, dentro de los cuales se incluyen los siguientes:

CUANDO LA FACTURA SE EXPIDA A NOMBRE DE UNA PERSONA NATURAL:

- Nombres y Apellidos Completos.
- Copia del Documento de Identidad.
- Correo Electrónico y/o E-mail de constante acceso.
- Teléfono Celular.

CUANDO LA FACTURA SE EXPIDA A NOMBRE DE UNA PERSONA JURÍDICA:

- Nombre o Razón Social de la Sociedad.
- Número de Identificación Tributaria (NIT).
- Copia del Registro Único Tributario (RUT) Actualizado.
- Certificado de Existencia y Representación Legal (emitido por la Cámara de Comercio y/o entidad correspondiente) con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días.
- Correo Electrónico y/o E-mail institucional de Facturación Electrónica.

Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. **LA AGENCIA** 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 la cláusula octava, 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 **LA AGENCIA** la corrección de la factura dentro de los treinta (30) días desde la fecha de emisión del comprobante. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las sucursales, filiales y/o subsidiarias de **LAIKA TRAVELS**.

DÉCIMA. ¿QUÉ INFORMACIÓN SE VA ENCONTRAR A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO, CLIENTES Y/O USUARIOS EN LA PLATAFORMA O PÁGINA WEB DE LA AGENCIA?. - En la Plataforma Web de **LAIKA TRAVELS**, se encontrará publicada información relacionada con Vuelos, Hoteles, Autos, Actividades, Promociones, Paquetes, Datos de Contacto e Información Institucional de **LA AGENCIA** (¿quiénes somos? /Sobre Laika Travels, miembros del equipo de trabajo, etc). La información 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 en línea o conforme a lo señalado por los Proveedores de Servicios Turísticos, y estará en constante actualización, conforme a las variaciones que se produzcan de tarifa de los servicios turísticos y/o promociones.

En su calidad de intermediario, **LA AGENCIA** 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. **LA AGENCIA** 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.

LA AGENCIA 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. La Plataforma puede contener enlaces y puntos de dirección a otros sitios de Internet, recursos y auspiciantes de la Plataforma. Los enlaces de la Plataforma (en cualquier dirección) a otros sitios de terceros, mantenidos por terceros, no constituyen una recomendación de parte de **LA AGENCIA** de cualquier tercero, sus sitios web o el contenido de estos.

DÉCIMO PRIMERA. ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE PAGO QUE MANEJA LAIKA TRAVELS Y CÓMO FUNCIONAN?.-

Cuando El Cliente contrata o va reservar con **LA AGENCIA** uno o varios servicios turísticos, a la hora de proceder a pagar el precio o tarifa previamente cotizado, **LAIKA TRAVELS**, pone a su disposición y elección los siguientes medios de pago:

A) En efectivo dentro de las instalaciones de **LAIKA TRAVELS**, las cuales para efectos de claridad y seguridad se informa al Cliente que se encuentran ubicadas en las siguientes direcciones:

- CALI: *Avenida 6 Norte No. 17-92. Edificio Plaza Versalles. Piso 6. Oficina 611-612.*
- MEDELLÍN: *Calle 52 No. 49 – 27. Edificio Santa Elena. Oficina 1204.*

B) Mediante Transferencia o Depósito a las Cuentas bancarias autorizadas e institucionales de las entidades financieras que se mencionan a continuación: Bancolombia, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A (BBVA), Davivienda y Nequi.

C) A través de Links de Pago para pagos con Tarjetas de Crédito o para pagos con Tarjetas Débito mediante la plataforma PSE.

D) Optar por la Modalidad de suscripción del Contrato Viajé Fácil con Laika Travels (el cual es un Plan de Pagos ofrecido por **LA AGENCIA**), el cual se encuentra sujeto a una serie de cláusulas, términos y condiciones especiales que obran en documento aparte, el cual deberá ser puesto a disposición del Cliente para su lectura, manifestación de su consentimiento y firma del acuerdo.

E) Para Clientes en el Extranjero los medios de pago son únicamente mediante transferencia o depósito a las Cuentas de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria España (BBVA), Banco Banco Santander Argentina o mediante un Giro Bancario.

Una vez hecho el pago antes de la hora límite (11 pm- Hora de Colombia (GMT-5)) para la conservación de la Reserva, el Cliente deberá enviar inmediatamente el respectivo comprobante de pago para garantizar que se mantenga la reserva y proceda emitir el tiquete.

Dentro del precio y/o tarifa de la reserva del servicio turístico correspondiente, el cliente abona: i) el precio y/o tarifa establecida por el(los) proveedor(es) del(los) servicio(s) turístico(s), ii) los impuestos, tasas, contribuciones y/o demás percepciones fiscales que sean aplicables al Servicio Turístico adquirido y iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de **LAIKA TRAVELS S.A.S.** Se le recuerda que **LAIKA TRAVELS** actúa como un simple intermediario entre el Proveedor de Servicio Turístico y el Consumidor Final y/o Cliente, por lo cual los valores correspondientes al precio o tarifa de los servicios turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor y se constituyen como Ingresos a Terceros para efectos administrativos y contables.

Los medios y formas de pago disponibles para cada uno de los servicios turísticos ofertados por **LA AGENCIA** podrán variar, dependiendo de las condiciones, políticas y términos específicos que establezca **LAIKA TRAVELS** para cada servicio y/o Plan Turístico, pero en todo caso estos serán informados ya sea por parte del Agente de Servicio al Cliente correspondiente o a través de la Plataforma Web de **LA AGENCIA**, en forma previa a la confirmación de su compra o a la autorización de la reserva.

Los Números de cuenta y demás detalles o instrucciones relacionados con los medios de pago y la manera en cómo funcionan los mismos, serán brindados únicamente por los Asesores de Servicio al Cliente vinculados a **LAIKA TRAVELS S.A.S.**, los cuales se comunicarán y enviarán la información correspondiente solamente a través de los siguientes canales de comunicación institucionales:

- Línea Telefónica de WhatsApp Business: +57 311 7909790
- Instagram: @laikatravels
- Correo Electrónico: info@laikatravels.co .

LAIKA TRAVELS S.A.S no se hará responsable por pagos que sean efectuados de manera distinta a lo aquí señalado.

DÉCIMO SEGUNDA. ¿QUÉ TIPO DE TARIFAS OFRECE LAIKA TRAVELS Y QUÉ RESTRICCIONES O ESPECIFICACIONES TIENEN?. - Por Regla General las tarifas ofrecidas por LAIKA TRAVELS, son Tarifas Promocionales, razón por la cual no son susceptibles de cambios, reembolsos o cancelaciones, sin perjuicio del ejercicio legítimo y legal que el cliente pueda realizar de su Derecho de Retracto o del Desistimiento, bajo las condiciones y términos legales que se establecen para tal efecto. Si el cliente, consumidor y/o pasajero no requiere una tarifa promocional sino una tarifa flexible, que sea susceptible de cambios y devoluciones, deberá solicitarlo expresamente al Agente de Servicio al Cliente de la Agencia que lo esté asesorando en su compra.

No obstante, a lo anterior, si el Cliente desea realizar algún tipo de cambio, **LA AGENCIA**, efectuará las consultas respectivas para validar si las condiciones especiales del servicio turístico contratado permiten realizar cambios, cancelaciones o reembolsos y dado el caso, si esto está sujeto a alguna penalidad, diferencia tarifaria, cobro de gastos administrativos y cuánto sería el monto a pagar.

DÉCIMO TERCERA. ¿CUÁL ES SU POLÍTICA RESPECTO A CAMBIOS, REEMBOLSOS Y/O CANCELACIONES?. - Toda solicitud de cambio o cancelación, se encuentra sujeto a pago de penalidad y diferencia de tarifas sujetas a la reglamentación de la Aerolínea o Proveedor de Servicio Turístico correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:

A) Debe tenerse en cuenta que **LAIKA TRAVELS S.A.S** actúa como intermediario entre las Aerolíneas y demás proveedores de servicios turísticos, por lo cual a la hora de realizar cualquier cambio o solicitud, esto se sujetará al tipo de tarifa por usted seleccionada (recordándole que las tarifas promocionales no permiten hacer cambios, cancelaciones o solicitudes de reembolso) , así como también a los términos, condiciones y políticas internas de cada proveedor turístico (los cuales usted deberá consultar para mayor información en la página web de cada entidad).

B) En línea con lo señalado en el punto anterior (C), la agencia realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud de cambio, reembolso o cancelación, pero, tanto los tiempos de respuesta como la decisión final, serán de acuerdo a lo que tenga establecido la Aerolínea y/o el Proveedor de Servicio Turístico correspondiente. Tenga en cuenta que, si la fecha de ejecución del servicio es próxima, la agencia no puede garantizar que la Aerolínea o el Proveedor de Servicio Turístico emita una respuesta ágil sobre la situación y que **LAIKA TRAVELS**, sólo gestionará aquellas solicitudes que se manifiesten con como mínimo un (1) día de anterioridad al viaje.

Adicionalmente, debe tener en cuenta que las Aerolíneas y/o proveedores de los servicios turísticos, podrán establecer multas, penalidades o retenciones aplicables para los cambios y/o devoluciones solicitados. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de la agencia y que ellos son los que realizan directamente el reembolso de acuerdo a sus términos, condiciones y políticas internas.

También los proveedores de servicios turísticos podrán negarse a realizar cambios o devoluciones, cuando las tarifas adquiridas así lo adviertan o señalen.

C) En aquellos casos en los cuales se solicitan cambios y estos sean viables conforme a lo establecido por el respectivo proveedor de servicios turísticos, primero el cliente, consumidor y/o usuario deberá acreditar y confirmar el pago total de las penalidades y diferencias tarifarias a las que haya lugar. Una vez acreditado lo anterior, la Agencia deberá proceder a cancelar la reserva o el ticket correspondiente para proceder a emitir uno nuevo, los cuales se registrarán 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 pagada y la nueva tarifa, según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio.

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 y a mayor anticipación en fecha de compra mejores precios podrá conseguir el cliente, consumidor y/o pasajero).

D) Las devoluciones y/o Reembolsos a los cuales acceda realizar tanto la Agencia como los proveedores de servicios turísticos correspondientes (dada la calidad de intermediario de **LAIKA TRAVELS**), podrán efectuarse de acuerdo a los términos y condiciones especiales de cada caso en particular, por cualquiera de los siguientes medios:

- Mediante Voucher, Tarjetas y/o Bonos de Servicios,
- Transferencia Bancaria,
- Reversión de cargo a su tarjeta de crédito o,
- La devolución en efectivo del dinero pagado o abonado.

Los tiempos de devoluciones y/o reembolsos que no se realicen en ejercicio del derecho de Retracto o Desistimiento, pueden tardar entre 30 días como mínimo y 120 días calendario como máximo.

E) Para que la Agencia pueda realizar las devoluciones, reembolsos o reintegros a que haya lugar, el Cliente deberá aportar una copia legible de su cédula de ciudadanía y la certificación bancaria de la cuenta desde la cual realizó el pago total o el abono correspondiente.

F) Para poder realizar cualquier solicitud de cambio, reembolso o cancelación, deberá hacerse por escrito ya sea de forma presencial en las instalaciones de **LAIKA TRAVELS** o a través del correo electrónico servicioalcliente@laikatravels.co.

DÉCIMO CUARTA. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE RETRACTO, CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA HACER USO DE ESTE Y CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA SU EJERCICIO?.- Usted podrá ejercer el derecho de retracto, es decir, el derecho que tiene todo consumidor para arrepentirse o revertir la compra de cualquier producto o servicio que haya adquirido, sin lugar a ningún tipo de descuentos o retenciones.

Para poder hacer uso de este derecho, usted deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la compra de los tiquetes aéreos o del servicio turístico correspondiente, **AVISAR a LA AGENCIA** su decisión en tal sentido, por escrito ya sea de forma presencial en las instalaciones de **LAIKA TRAVELS** o a través del correo electrónico servicioalcliente@laikatravels.co.

El reembolso del dinero, se realizará por parte de **LAIKA TRAVELS**, en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la solicitud del cliente.

Este derecho no será aplicable a las compras presenciales y/o tradicionales. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 3.10.1.8.2. del Reglamento Aeronáutico No.3 (RAC 3).

DÉCIMO QUINTA. ¿ QUÉ ES EL DESISTIMIENTO, CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA EJERCERLO, CÓMO DEBO EJERCERLO Y MEDIANTE QUÉ CANALES?.- Se podrá hacer uso de esta figura, la cual consiste en el derecho que le asiste a todo consumidor que haya realizado ya sea una compra tanto por medios tradicionales como por medios no tradicionales o a distancia (es decir a través de: teléfono, correo electrónico o comercio electrónico) de emitir aviso a la Agencia de Viajes para renunciar a su viaje, por cualquier circunstancia, siempre y cuando dicho aviso se haga con la anterioridad debida y se asuman por parte del pasajero las retenciones que eventualmente pueda realizar la aerolínea o Agencia de Viajes.

Este derecho que posee el consumidor, tiene unas particularidades que deben tenerse en cuenta y se encuentran reguladas en materia Aeronáutica en el artículo 1878 del Código de Comercio y los artículos 3.10.1.8.1 del Reglamento No.3 (RAC 3) y 2 de la Resolución 1375 de 2015 de La Aeronáutica Civil, las cuales son:

- Que debe ejercerse al menos 24 horas antes a la fecha del vuelo.
- No aplica para tarifas promocionales, a menos que la Aerolínea o Agencia decidan conforme a las circunstancias particulares o a sus términos y condiciones internas del servicio ofertado realizar el reembolso del dinero correspondiente.
- En todo caso, siempre está sujeto a que la Agencia de Viajes pueda retener o descontar hasta un 10% del valor pagado por el servicio o producto.

Por lo tanto, si usted desea realizar desistimiento alguno respecto al tiquete aéreo y/o cualquier servicio turístico, que ya haya sido adquirido y pagado en su totalidad con la Agencia, ésta podrá:

- A)** Negarse al reembolso del dinero si se trata de una tarifa promocional o,
- B)** Descontar el 10% del valor total pagado por el tiquete aéreo o por cualquier servicio turístico.

La solicitud de Desistimiento necesariamente deberá presentarse por escrito, ya sea presencialmente en las instalaciones u oficinas de **LAIKA TRAVELS** o a través del correo electrónico servicioalcliente@laikatravels.co.

DÉCIMO SEXTA. PQR'S y CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.- Se le informa al cliente que tienen derecho a interponer Peticiones, Quejas y Reclamos, relacionados con el tiquete aéreo o el servicio turístico contratado con la agencia, las cuales deberán presentarse siempre por escrito, de acuerdo con los derechos consagrados a su favor como consumidor y en especial con aquellos previstos en la Ley 1480 de 2011, el Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y el capítulo 32, del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 para la efectividad de la garantía.

Los canales de comunicación dispuestos para ello son: **(i)** WhatsApp Business: +57 311-790-9790, **(ii)** el correo electrónico: servicioalcliente@laikatravels.co.

DÉCIMO SÉPTIMA. INFORMACIÓN, TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS INTERNAS ESPECIALES DE CADA PROVEEDOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS. - Se reitera, que el Cliente debe tener muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de sus Servicios Turísticos. Por esto, cuando revise las regulaciones, términos, condiciones y/o políticas internas específicas de cada servicio turístico ofrecido, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

CAPÍTULO 1- VUELOS

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica y, a su vez, cada Compañía Aérea y/o Aerolínea, establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos. Por lo anterior, es importante que usted tenga en consideración los siguientes aspectos acerca de los Vuelos y/o Compra de Tiquetes Aéreos:

1.1. RESERVAS DE VUELOS, TARIFAS: LA AGENCIA es una agencia acreditada por la **IATA**, y se encuentra autorizada a comercializar Pasajes Aéreos en representación de las Compañías Aéreas miembro de la **IATA**, dando cumplimiento a sus manuales de tarifas, condiciones de transporte de sus instrucciones escritas.

Cuando Usted ingresa una Solicitud de Compra en la Plataforma Web 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, de igual forma sucede, en caso de que la compra haya sido realizada presencialmente o a través de medios de comunicación electrónicos institucionales, en el momento en el que se confirma la reserva, se efectúa el pago total y se suministran los datos personales al Agente de Servicio al Cliente.

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 al 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 **LAIKA TRAVELS** no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

1.2. 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 GDS's, 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 Reserva 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 del(los) ticket(s) electrónico(s) y su facturación. **LA AGENCIA** no fija tarifas aéreas ni tiene control sobre la disponibilidad de las mismas.

1.3. 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 **LA AGENCIA**. Si Usted paga mediante depósito o transferencia bancaria, **LA AGENCIA** endosa a la Compañía Aérea los montos correspondientes a las tarifas. En todos los casos, **LA AGENCIA** solo percibe el valor correspondiente al Cargo de Gestión.

1.4. REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS: Por razones ajenas a **LA AGENCIA**, 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 la autoridad aerocomercial conforme la regulación aplicable y **LA AGENCIA** no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de estas variaciones que afecten la reserva acordada, la Compañía Aérea (Aerolínea) o **LA AGENCIA** por medio de la cual se realizó la reserva, si ésta ha tenido conocimiento de dicha variación, informarán al pasajero las alternativas disponibles por el medio de comunicación más ágil (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil,

redes sociales, etc) a más tardar con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su expresa confirmación o aceptación previa. No obstante, se exceptúan de lo anterior, los cambios repentinos e imprevistos originados en situaciones como las de orden meteorológico, fallas técnicas, condiciones operacionales u otras ocurridas con menos de veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, que impidan su normal y puntual ejecución, los cuales de igual manera deberán ser informados al pasajero a la mayor brevedad posible, por cualquier medio de comunicación ágil y eficaz (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto por teléfono móvil, redes sociales, etc). Todo lo cual se encuentra conforme al artículo 3.10.1.6 del Reglamento Aeronáutico No.3 (RAC 3), modificado por el art.1 de la Resolución 02466 del 2015.

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 veinticuatro (24) horas de la salida de su vuelo o estando ya transcurriendo dicho lapso de tiempo, **LA AGENCIA** no puede realizar gestiones sobre los Pasajes Aéreos.

1.5. 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 nacionales aconsejamos presentarse en el aeropuerto con 3 horas de anticipación y, para vuelos internacionales, la anticipación deberá ser de al menos 4 horas. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su Pasaje Aéreo están expresados en hora local del país de escala y/o destino, que por lo regular se fija en hora militar, siendo las 06:00 horas (h), las seis de la mañana y las 18:00 horas(h), las seis de la tarde. 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. Igualmente sino, se toma alguno de los trayectos en el orden en que fueron adquiridos originalmente, se cancelan automáticamente los trayectos posteriores.

1.6. 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, **LA AGENCIA** 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, **LA AGENCIA** 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. Aclaremos 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 Diferencia Tarifaria puede realizarse a través de cualquiera de los medios de pago autorizados por **LA AGENCIA**, señalados en la cláusula décimo primera de estos términos y condiciones. Además, tanto en el caso de cambios como de cancelaciones, **LA AGENCIA** podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

1.7. CAMBIOS EN EL(LOS) NOMBRE(S) O CAMBIO DE PASAJERO: El Pasaje Aéreo emitido a nombre del pasajero es nominativo (se asigna a una persona en específico), personal e intransferible. Preste mucha atención al ingresar su(s) nombre(s) y apellido(s) en el(los) lugar(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 Reserva. Su(s) Pasaje(s) Aéreo(s) se emitirá(n) automáticamente con la información ingresada por Usted en la Plataforma Web o por la declarada al agente de servicio al cliente en caso de ventas a través de medios a distancia (teléfono, correo electrónico, redes sociales corporativas), sin ningún tipo de validación previa por parte de **LA AGENCIA**. 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. **LA AGENCIA** no se hace responsable por errores y/o inconsistencias en los Datos Personales por Usted declarados.

1.8. ERRORES INVOLUNTARIOS EN LOS DATOS PERSONALES DE LOS VIAJEROS: En aplicación de lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico No.3 (RAC 3) y en la Resolución 2466 de 2015, proferida por la Aeronáutica Civil Colombiana, **LA AGENCIA** le informa que en caso de incurrir en un error en la información correspondiente a sus datos personales, entendiendo estos últimos, de manera exclusiva, como nombre (s) y/o apellido (s) contenidos en el tiquete aéreo expedido, podrá comunicarlo a la aerolínea directamente o a **LA AGENCIA**, 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 del RAC 3, modificado por el art.1 de la Resolución 2466 de 2015, la corrección que se haga podrá generar un pago adicional fijo, cuyo monto no podrá ser superior al vigente 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.

1.9. MENORES DE EDAD 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, **LAIKA TRAVELS**, 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. Adicionalmente, recuerde que para viajes al extranjero con menores de edad es deber de **EL CLIENTE** informarse, dar cumplimiento y presentar toda la documentación requerida para tal fin, dependiendo de cada caso en particular, por lo cual se recomienda seguir lo indicado en la **CLÁUSULA SÉPTIMA** de estos términos y condiciones, así como consultar los Links que se dejan a disposición para mayor información al respecto.

1.10. EQUIPAJE: Todas las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Infórmese antes de viajar. **LA AGENCIA** 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, del cual deberá obtener una constancia y un código Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR), para posteriormente poder realizar el seguimiento respectivo y obtener la respuesta de la Aerolínea, la cual podrá tardarse hasta veintiún (21) días o más de acuerdo a los términos y condiciones que tenga establecidos cada una de estas como proveedor de servicio turístico. Le aconsejamos contratar una asistencia de viajero y/o seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos.

1.11. SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE / EMBARAZADAS: Si Usted presenta alguna condición de salud particular (ej. Mujeres en estado de embarazo, lesiones orgánicas, enfermedad anterior al vuelo, patologías preexistentes, etc), la aerolínea le exigirá una constancia y/o certificación de aptitud médica que le permita realizar el viaje, esta certificación médica deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y debe tener una fecha de emisión no superior a diez (10) días antes a la fecha del vuelo. El transportador y/o **LA AGENCIA**, no serán responsables por daños sufridos a los pasajeros y/o clientes que no observen estas indicaciones, ni aquellos que suministren información que no sea completa, veraz, actualizada, oportuna e idónea o que incurran en reticencias o inexactitudes para el lleno de lo aquí requerido, de conformidad con lo establecido en los artículos 3.10.2.10, 3.10.2.11 y 3.10.2.12 del Reglamento Aeronáutico No.3 (RAC 3), modificados por el artículo 1 de la Resolución 01458 de 2015.

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.

1.12. 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. **LAIKA TRAVELS** no puede extender la validez de un Pasaje Aéreo bajo ninguna circunstancia.

1.13. PASAJES "SÓLO IDA": Por disposiciones migratorias de cada país, en caso de ser no residente del país de destino y contratar por intermedio nuestro 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, por lo cual si usted realiza la compra solamente de un tiquete de Ida será bajo su entera responsabilidad.

1.14. STOP OVER Y/O ESCALAS EXTENSAS DE MÁS DE 24 HORAS: Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over o escalas con visa en países que así lo requieran; se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

1.15. VUELOS O AEROLÍNEAS LOW- COST: Tenga presente que cuando reserva un vuelo de una aerolínea identificada como "low cost" / tarifas Promocionales ("Promo") o "light", la tarifa publicada no permite cambios ni cancelaciones, no incluye reserva de asiento, ni equipaje facturado (solo un artículo personal), 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 y/o Reserva, 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.

1.16. RESPONSABILIDAD SOLIDARIA ENTRE AEROLÍNEA OPERADORA Y COMERCIALIZADORA: Le invitamos a tener presente que, en algunos casos, el itinerario del vuelo elegido podrá ser operado por más de una compañía aérea y/o Aerolínea. Este fenómeno se denomina "Acuerdo de Código Compartido entre Aerolíneas" y hace parte de la práctica aeronáutica común. Durante el proceso de compra, Laika Travels le informará con detalle si su vuelo corresponde a un "Acuerdo de Código Compartido" y le indicará la identificación de la aerolínea que comercializará su vuelo (aerolínea comercializadora) y la(s) aerolínea(s) que operará(n) cada uno de los tramos de su itinerario (aerolínea(s) operadora(s)). En todos los casos, y de acuerdo con la legislación local, tanto la aerolínea operadora como la comercializadora, responderán solidariamente ante fallas en la prestación del servicio aéreo.

1.17. 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 (Aerolínea), Usted puede efectuarlo directamente ante la ante Aerolínea correspondiente o ante la Superintendencia de Transporte (<https://www.supertransporte.gov.co/>) y la Aeronáutica Civil Colombiana (www.aerocivil.gov.co), quienes son los organismos encargados de regular, vigilar, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica civil y el transporte aéreo en Colombia, así como de garantizar los derechos de los usuarios y/o pasajeros de este sector.

1.18. CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO: A continuación, ponemos a su disposición, enlace en el que podrá encontrar las condiciones generales de los contratos de transporte aéreo o datos de contacto dispuestos por las principales aerolíneas con las cuales tiene convenio, alianza o trabaja **LAIKA TRAVELS**:

AMERICAN-AIRLINES (American Airlines Inc. sucursal Colombiana)

https://www.aa.com/i18n/customer-service/support/conditions-of-carriage.jsp?locale=es_ES https://www.aa.com/i18n/customer-service/support/legal-privacy-copyright.jsp?locale=es_ES

AIR CANADA (Air Canadá Sucursal Colombia)

<https://www.aircanada.com/us/es/aco/home/legal/conditions-carriage-tariffs.html#/>

UNITED AIRLINES (United Airlines Inc.)

<https://www.united.com/es/co/fly/about-contract-of-carriage.html>

<https://www.united.com/es/co/fly/contract-of-carriage.html>

<https://www.united.com/ual/es/ES/fly/legal.html>

LATAM (LATAM Airlines Group SA)

<https://www.latamairlines.com/co/es/legal/condiciones-del-contrato-de-transporte/>

<https://www.latamairlines.com/co/es/legal/conoce-tus-derechos>

IBERIA (Iberia Líneas Aéreas de España S.A Operadora Sucursal Colombiana)

<https://www.iberia.com/co/condiciones-transporte/>

<https://www.iberia.com/co/informacion-legal/>

<https://www.iberia.com/co/derechos-pasajero/>

AVIAREPS (AVIAREPS Colombia S.A.S)

<https://www.aviareps.com/industry/growing-your-airline/>

GOL (Gol Linhas Aéreas S.A)

<https://www.voegol.com.br/es-ar/informaciones-legales/contrato-del-transporte-aereo-de-pasajeros>

<https://www.voegol.com.br/es-ar/informaciones-legales>

AVIANCA (Aerovías del continente Americano S.A)

<https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/contrato-transporte/>

COPA-AIRLINES (Compañía Panameña de Aviación, S.A)

<https://www.copaair.com/es/web/pa/contrato-transporte>

<https://www.copaair.com/es/web/pa/terminos-condiciones>

JETBLUE (JetBlue Airways Corporation)

https://www.jetblue.com/magnoliapublic/dam/ui-assets/p/contract_of_carriage.pdf

<https://www.jetblue.com/legal>

EUROAIRLINES S.L

<https://www.euroairlines.es/aviso-legal/>

SKY AIRLINES

https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/CONTRATO_TRANSPORTE_SKY_ESPANOL_cbac374f13.pdf

https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/terminosycondicionesdeusoweb_app_0fcd978144.pdf

AIR TRANSAT

<https://www.airtransat.com/en-CA/Legal-notice/Conditions-of-carriage-and-tariffs?ici=footerlink&icn=tariffs>

<https://www.airtransat.com/en-CA/Legal-notice/General-Terms-and-Conditions?ici=footerlink&icn=conditions>

<https://www.airtransat.com/en-CA/Legal-notice/Terms-of-use-of-the-Air-Transat-sites?ici=footerlink&icn=terms-of-use-of-websites>

PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS S.A (Sucursal Colombia)

<https://plusultra.com/condiciones-del-transporte/>

IBEROJET AIRLINES (Evelop Airlines S.L DBA)

<https://www.iberohjet.com/es/condiciones-contrato>

<https://www.iberohjet.com/es/condiciones-generales>

JETSMART (JetSMART Airlines SpA)

<https://home-assets.jetSMART.com/co/es/tyc/condiciones-generales>

<https://home-assets.jetSMART.com/co/es/tyc/derechos-pasajeros>

<https://home-assets.jetSMART.com/co/es/tyc/regulaciones-particulares>

CAPÍTULO 2 – ALOJAMIENTOS

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

2.1 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. **LAIKA TRAVELS** no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.

2.2 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 términos y condiciones del Proveedor y los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. **LAIKA TRAVELS** 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.

2.3 MODALIDADES DE PAGO: **LAIKA TRAVELS** le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Alojamientos. La Agencia, en cada caso, le indicará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado:

- **2.3.1. 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.

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

- **2.3.3. PREPAGO A LA AGENCIA:** Usted acepta que **LAIKA TRAVELS** 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: **LAIKA TRAVELS** ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso **LA AGENCIA** ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el overbooking (sobreventa o exceso de reservas) es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El overbooking (sobreventa o exceso de reservas) 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 alternativo(a) de calidad igual o superior a la reservada por usted originalmente. **LAIKA TRAVELS**, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.

2.5 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** (no presentación y/o asistencia) 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 **LAIKA TRAVELS**.

2.6 SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS: La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones, así como también las penalidades aplicables conforme a cada circunstancia en particular, estarán sujetos a las Políticas de cada Alojamiento (Proveedor de Servicio Turístico), todo lo cual será informado en la Plataforma, en el Voucher y/o Recibo de Caja correspondiente. **LA AGENCIA** no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.

Es importante recordar que las tarifas económicas o promocionales son las más restrictivas en cuanto a las posibilidades, términos y condiciones especiales del servicio turístico adquirido.

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

2.8 EQUIPAJE- DEPÓSITO DE OBJETOS DE VALOR: Si Usted lleva consigo objeto y/o bienes materiales 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 objetos y/o bienes materiales depositados. Tenga en cuenta que, si sus objetos y/o bienes materiales son excesivamente valiosos en relación con la importancia, estatus y/o calificación del Alojamiento, o los mismos causaran molestias para el Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.

2.9 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 de Servicio están expresados en horario local del lugar de destino y regularmente se fijan en hora militar.

2.10 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 la Ley 1480 de 2011 ("Estatuto del Consumidor"), Ley 300 de 1996 (Ley General del Turismo), Ley 2068 de 2020 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/ y/o www.sic.gov.co .

CAPÍTULO 3 – AUTOS

Cada empresa rentadora de autos, entiéndase como "la(s) "Rentadora(s)", tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos, entiéndase como "el (los) Auto(s)".

3.1 RESERVA DE AUTOS, TARIFA: LAIKA TRAVELS garantiza que el precio informado en la Plataforma Web para el alquiler de Autos incluye la renta del auto por un período determinado (día, semana, mes), kilometraje ilimitado o limitado (según los términos y condiciones especiales de cada proveedor) 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 Web, 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.

3.2 INFORMACIÓN DE AUTOS: Cuando Usted reserva un Auto en la Plataforma Web de **LAIKA TRAVELS** 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.

3.3 MODALIDADES DE PAGO: LAIKA TRAVELS 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 **LA AGENCIA** el 100% de su reserva; (b) abonar solo el 50% 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 **LAIKA TRAVELS** 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 **LA AGENCIA**, su reserva podría quedar sujeta a confirmación, circunstancia que le será informada al correo electrónico suministrado.

3.4 SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS: De acuerdo a lo establecido por cada Rentadora usted podrá 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 **LAIKA TRAVELS** 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 conforme a lo señalado en la cláusula Décimo Tercera de estos términos y condiciones y podrán demorar entre 30 y 120 días calendario hasta su efectiva acreditación. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, **LAIKA TRAVELS** requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Sin embargo, las reservas confirmadas y abonadas a través de **LAIKA TRAVELS** no admiten modificaciones por lo que si la tarifa lo permite 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.

3.5 PERIODO DE ALQUILER- DEVOLUCIÓN DEL AUTO: Los períodos de alquiler se calculan en bloques de veinticuatro (24) horas. La duración de su alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en su Voucher de servicios. 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 de servicios, 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.

3.6 DOCUMENTACIÓN: Cuando Usted se presente ante la Rentadora deberá presentar: (i) el Voucher de servicio enviado por LAIKA TRAVELS; (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.

3.7 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 el cual podrá ser de hasta el doble de la tarifa abonada e incluso en algunos casos un monto superior dependiendo del valor máximo a responder en caso de siniestro o abonar por el alquiler del Auto.

3.8 CARGOS ADICIONALES: Le hacemos saber que, durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos bajo su responsabilidad, 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 **LAIKA TRAVELS**.

3.9 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 **LAIKA TRAVELS**. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a LAIKA TRAVELS, quien no es responsable por los valores que usted deba abonar por tales conceptos.

3.10 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 Web o por intermedio del agente de servicio al cliente que lo esté asesorando, en caso de ser consultada.

3.11 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 **LAIKA TRAVELS** no se hace responsable por tales conceptos y valores.

3.12 CONDUCTORES MENORES DE 26 AÑOS: En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 18 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.

3.13 JURISDICCIÓN EXTRAÑA: Si Usted planea cruzar una frontera estatal (es decir si usted quiere pasar de un país a otro), 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.

3.14 RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD APLICABLE A LA RENTA DE AUTOS: Le informamos que la actividad de intermediación de LAIKA TRAVELS, 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), Ley 2068 de 2020 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, y la Superintendencia de Transporte.

CAPÍTULO 4 – 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").

4.9 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 de servicios están expresados en horario local del lugar de destino y regularmente en hora militar.

4.11 CONTACTO CON EL OPERADOR: En algunos casos se le solicitará que, previo a la fecha para hacer uso de la Actividad o Traslado, usted se comunique 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 usted no podrá hacer uso del servicio. Si usted no realiza este contacto en el tiempo y forma indicados por **LA AGENCIA** y, en virtud de ello, usted ve frustrado el uso y goce del servicio, **LAIKA TRAVELS** no se hará responsable y usted no tendrá derecho a exigir reembolso alguno por parte de **LAIKA TRAVELS** y/o el Operador.

4.13 ACTIVIDADES RIESGOSAS: En los casos en los que la Actividad contratada sea una actividad de riesgo usted asume el riesgo de participar en la Actividad y usted declara estar sano y gozar de buena salud física, mental y estar debidamente entrenado para participar de esa Actividad. Mediante el presente usted 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.

4.10 RESPONSABILIDAD: LAIKA TRAVELS no será responsable de las condiciones de las atracciones o lugares, tampoco de situaciones o hechos ocurridos dentro de las instalaciones del operador turístico, ni de actos de comisión u omisión por parte de terceros en cualquier Actividad, lugar o servicio.

CAPÍTULO 5 – PAQUETES

En la pestaña “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 + hoteles y/o alojamientos + autos + actividades + y/o cualquier combinación entre los servicios ofertados por **LAIKA TRAVELS**) según sus gustos y necesidades realizando una sola búsqueda y reservando tantos Servicios como Usted desee. **LAIKA TRAVELS** 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.

5.13 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 LAIKA TRAVELS.

5.2 POLÍTICAS 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 cancelación 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.

LAIKA TRAVELS S.A.S- LAIKA TRAVELS, es una sociedad por acciones simplificada constituida según las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la ciudad de Cali – en la Avenida 6 Norte #17 – 92. Oficina: 611 – 612.

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. 31460.

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el 14 de abril de 2023.

LAIKA TRAVELS 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 vigencia desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Usando esta Plataforma Web 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.

DÉCIMO OCTAVA. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN. Con lectura y suscripción de estos términos y condiciones, se entiende que usted como cliente o consumidor autoriza el uso de su imagen como dato personal, respecto a todos los videos, fotografías y/o cualquier tipo de material audiovisual que voluntariamente haya compartido por cualquiera de los canales de comunicación institucionales de **LAIKA TRAVELS**, con el fin de utilizarlo para fines publicitarios o campañas de marketing en donde se compartan las experiencias de los Clientes de **LA AGENCIA**.

DÉCIMO NOVENA. DECLARACIÓN DE INGRESOS. – El cliente declara que sus ingresos, así como los recursos utilizados en el cumplimiento de las obligaciones que asume en virtud de los servicios turísticos adquiridos con **LAIKA TRAVELS**, provienen de actividades lícitas y no se relacionan con el lavado de activos, la financiación del terrorismo, sus delitos fuente o la comisión de conductas punibles bajo las leyes aplicables. El cliente manifiesta no encontrarse registrado negativamente en la lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, en las listas OFAC, Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de Norteamérica, INTERPOL o FBI, ni en otras listas administradas por autoridades nacionales o internacionales en relación con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

VIGÉSIMA. ACEPTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN. – El cliente en pleno uso de sus facultades, de manera libre, voluntaria y luego de habersele explicado el alcance del presente documento, otorga su aceptación a las cláusulas aquí contenidas con la firma impuesta, declarando entenderlas.

EL CLIENTE,

LAIKA TRAVELS S.A.S,

C.C.

NIT. 901591909-2