



CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD

CODIGO: PS-F-001

La Agencia de Viajes Operadora de Turismo **COLOMBIA RAFTING EXPEDICIONES SAS**, identificada con el **RNT 12542**, se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios que ofrece, de conformidad con lo establecido en el decreto 053 del 2001.

La Agencia Operadora de Turismo **COLOMBIA RAFTING EXPEDICIONES SAS**, velara por el total cumplimiento y calidad de los servicios contratados por el usuario, brindando información completa, precisa y detallada ayudando a resolver posibles dudas o inconvenientes que susciten de los servicios que se ofrecen o hayan sido contratados.

1. Los servicios contratados por parte del usuario con Colombia Rafting Expediciones están señalados y constan en el boucher de actividades, el cual es entregado al usuario. Otros servicios que no se encuentren incluidos en el formato del boucher, serán escritos en el mismo.
2. La duración, la hora de inicio y finalización y demás información necesaria para el desarrollo de la actividad o tour serán suministradas al usuario con precisión, tal información es transmitida verbalmente.
3. Colombia Rafting Expediciones sas es prestadora directa de los servicios de rafting, Hidrospeed, kayak, caminatas; las demás actividades o servicios que contrate el usuario, son prestados directamente por otras agencias de viaje operadoras con las cuales Colombia Rafting Expediciones sas ha celebrado convenios. Colombia Rafting Expediciones sas no es responsable de las eventualidades que puedan ocurrir antes, durante, o posterior al desarrollo de la actividad que preste otra empresa con la cual tiene dicho convenio.
4. Colombia Rafting Expediciones sas se responsabiliza por la total prestación y calidad de los servicios que contrata el usuario. Sin embargo, se eximen de responsabilidad Colombia Rafting Expediciones sas y sus trabajadores en los eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos y cualquier otro caso de fuerza mayor que pueda ocurrir antes, durante, o posterior a la realización de la actividad o tour.

5. Colombia Rafting Expediciones sas se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, hoteles, restaurantes, transporte y los demás que sean necesarios para el éxito del desarrollo de la actividad o tour.
6. Colombia Rafting Expediciones sas restituirá al usuario el valor de los abonos pagados por este, en el transcurso del día en el que se constituyó la necesidad de cancelar la actividad o tour antes de su inicio. Si por alguna razón de fuerza mayor se tiene que interrumpir la actividad, la agencia prestadora del servicio restituirá al usuario el valor de los servicios no disfrutados por estos.

Parágrafo: Cuando se constituya casos de fuerza mayor, enfermedad o fallecimiento, no se restituye el valor pagado o abonado para los servicios de hotel y/o restaurante.

7. Colombia Rafting Expediciones sas tiene autonomía de modificar el itinerario, transporte, restaurante, hotel y/o demás servicios por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden a favor de la calidad del tour y/o de las actividades.
8. El usuario que por fuerza mayor o enfermedad se vea obligado a retirarse de la actividad, tiene derecho a que se le reintegre el valor de los servicios no disfrutados, exceptuando los que se produzcan posterior a la cancelación del servicio.
9. Colombia Rafting Expediciones sas actuando mediante un trabajador puede retirar al usuario que falte disciplinaria o moral y grave debidamente comprobada, cuando esta falta atente contra el desarrollo exitoso del servicio. Caso en el cual el usuario tiene derecho a que se le reintegre el valor de los servicios turísticos no disfrutados.
10. Colombia Rafting Expediciones sas se exime de responsabilidad en cuanto a los asuntos legales u otros inconvenientes en los que pueda verse afectado el usuario e igualmente no se responsabiliza de los gastos personales que incurra el usuario.
11. Colombia Rafting Expediciones sas no se responsabiliza de los bienes, objetos o equipaje que el usuario lleve consigo. El usuario podrá adquirir una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales.

12. En el supuesto de producirse la cancelación total del tour y/o servicios contratados, por causas diferentes a las que constituyan fuerza mayor, enfermedad o fallecimiento, o, que se manifiesten estas causas sin prueba; se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación; 50% en el término de 15 a 9 días de anticipación, y 100% en el término de 8 días de anticipación al desarrollo de la actividad, sobre el valor del plan turístico.

Parágrafo 1º. Para garantizar las reservas se requiere de un depósito del 50% sobre el valor total de la actividad, que serán abonados al mismo.

Parágrafo 2º. Una vez que el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, sin constituirse fuerza mayor, enfermedad, o fallecimiento, no tendrá devolución económica alguna.

Parágrafo 3º. El abono realizado para los servicios de hotel y restaurante no son reembolsables.

13. Todos los usuarios deben tener en regla la documentación correspondiente, según las leyes Colombianas establecidas.

14. Una vez entregado el depósito el usuario acepta las condiciones aquí estipuladas.

15. El usuario, representante o intermediario declaran que conocen y aceptan estas condiciones y renuncian a cualquier reclamación contra la agencia, la empresa tramitadora o sus trabajadores.

Cordialmente,

CESAR A. DIAZ MILLAN

Representante Legal