|  |
| --- |
| **CUSCO EXPRESS** |

Visitando: Cusco, Machu Picchu

3 días 2 noches



Descubre en este viaje de tres fascinantes días los motivos por los que Cusco es un destino tan especial. Recorre los principales atractivos de la Ciudad Imperial, los sitios arqueológicos cercanos y maravíllate con algunos de los paisajes andinos más hermosos en tu camino hacia la enigmática ciudadela inca de Machu Picchu.

SALIDA diaria

INCLUYE

* Traslado Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto en servicio privado.
* Traslados hotel – estación del tren – hotel, en servicio compartido.
* Tren a Machu Picchu ida y vuelta en servicio compartido: Voyager (IncaRail) o Expedition (PeruRail).
* Tren a Machu Picchu ida y vuelta en servicio compartido: 360 o Vistadome, para categoría Primera Superior.
* 2 noches de alojamiento en el hotel seleccionado en Cusco.
* Desayunos diarios en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
* 1 almuerzo en Aguas Calientes (día 2). Bebidas no incluidas.
* Excursiones en servicio compartido con guía en español e inglés.
* Entradas a los circuitos turísticos mencionados.
* Visita de la ciudad de Cusco y sitios arqueológicos en servicio compartido.
* Visita guiada a Machu Picchu, en servicio compartido.
* Impuestos hoteleros.

NO INCLUYE

* 2% sobre el valor del paquete turístico por el manejo de divisas, valor cobrado por pago en efectivo en moneda extranjera no reembolsable.
* Tiquetes Aéreos. (Q de combustible, Impuestos de tiquete, Tasa Administrativa).
* Tasas de aeropuerto.
* Alimentación no estipulada en los itinerarios.
* Bebidas con las comidas.
* Propinas.
* Traslados donde no esté contemplado.
* Extras de ningún tipo en los hoteles.
* Excesos de equipaje.
* Gastos de índole personal.
* Gastos médicos.
* Tarjeta de asistencia médica.

|  |
| --- |
| **ITINERARIO** |

DÍA 1 CUSCO – VISITA DE LA CIUDAD Y SITIOS ARQUEOLÓGICOS

Llegada a la Ciudad Imperial, recibimiento y traslado al hotel. Alojamiento.

En las horas de la tarde, disfrute de una visita guiada por esta encantadora ciudad, que fue la capital del Imperio inca. El recorrido comienza en Coricancha, también conocido como ‘el templo del sol’. Fue construido por orden del inca Pachacútec para rendirle culto al sol y, a la llegada de los españoles, se convirtió en la base para la construcción del Convento de Santo Domingo. Luego, visite la Catedral, el monumento más imponente de la Plaza de Armas, y diríjase a las colinas donde está Sacsayhuamán, uno de los edificios incas más emblemáticos construido en el siglo XV. Se trata de una inmensa fortaleza construida con grandes piedras, cuyo traslado y montaje sigue siendo un misterio. Continuará hacia Qenqo, un complejo arqueológico de uso religioso, donde se celebraban rituales relacionados con la agricultura. Para finalizar, visitará Puca Pucará, situada a siete kilómetros de la ciudad. Puca Pucará, que significa "Fuerte Rojo", era un complejo arquitectónico de supuesto uso militar, con múltiples ambientes, plazas, baños, acueductos y torres. Se cree que fue utilizado por el séquito inca mientras el líder descansaba en Tambomachay. Tras finalizar la visita, regreso al hotel.

DÍA 2 CUSCO – MACHU PICCHU – CUSCO

Desayuno en el hotel. Traslado a la estación de tren de Ollantaytambo para iniciar su aventura hacia Machu Picchu Pueblo en una ruta de aproximadamente dos horas y media. Una vez en el tren, viajará observando los paisajes andinos durante un trayecto de una hora y media. Luego de llegar a la estación de Aguas Calientes, nuestro guía lo estará esperando y lo acompañará hasta el punto de partida del bus. Luego tomará un autobús para el viaje de 25 minutos cuesta arriba a Machu Picchu, conocida como la "ciudad perdida de los Incas”. Se cree que este sitio arqueológico fue construido en 1450 por el Inca Pachacútec como su casa de vacaciones. Sin embargo, un siglo después, la ciudad fue abandonada tras la conquista española, escapando de la destrucción que azotó a otros asentamientos incas. A lo largo de la visita guiada, tendrá la oportunidad de conocer los orígenes de esta impresionante ciudadela y explorar sus monumentos más destacados. Después de completar el recorrido, tomará el autobús a Aguas Calientes, donde disfrutará de un almuerzo en el restaurante. La hora del almuerzo puede variar según el ingreso a la ciudadela. Después del almuerzo, puede explorar el encantador pueblo y, en el momento apropiado, abordará el tren de regreso. El viaje en tren tomará una hora a Ollantaytambo. Llegada y traslado a su hotel en Cusco. Alojamiento.

**Nota:** Recuerde confirmar su reserva lo antes posible para proceder con la compra de entradas con anticipación debido al aforo limitado de la ciudadela. Las entradas están sujetas a disponibilidad.

DÍA 3 CUSCO

Desayuno en el hotel. A la hora convenida, traslado al aeropuerto para tomar el vuelo de salida.

FIN DE LOS SERVICIOS

PRECIOS POR PERSONA EN USD

Vigencia: diciembre 20 de 2024.

La validez de las tarifas publicadas aplica hasta máximo el último día indicado en la vigencia.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Doble** | **Triple** | **Sencilla** | **Niño con cama 10 años** | **Niño con cama 6 a 9 años** | **Niño sin cama 2 a 5 años** |
| Económico | 468 | 458 | 547 | 404 | 369 | 490 |
| Turista | 483 | 474 | 594 | 416 | 381 | 513 |
| Turista Superior | 506 | 478 | 651 | 434 | 399 | 540 |
| Primera | 543 | 514 | 708 | 461 | 426 | 578 |
| Primera Superior | 745 | 796 | 1.105 | 613 | 578 | 739 |

* Hoteles previstos o de categoría similar.
* Precios sujetos a cambio sin previo aviso.
* Aplican gastos de cancelación según condiciones generales sin excepción.
* Las tarifas no aplican para fechas especiales como: Semana Santa (24 al 31 de marzo), Inti Raymi (22 al 28 de junio), Fiestas Patrias (27 al 31 de julio), Navidad, Año Nuevo, ni congresos o eventos especiales.
* Desayunos tienen horarios asignados de acuerdo a las políticas de cada establecimiento hotelero, siendo por lo general entre las 06:00 a las 10:00 horas, en caso de que el pasajero tenga traslado o se retire antes de las horas asignadas, perderá este beneficio, no pudiendo ser compensados en otro hotel. Los servicios de Room Service o de un box breakfast tienen costo adicional y no compensan el desayuno que no se pueda tomar.
* La entrada a Machu Picchu es exclusivamente para pasajeros de nacionalidad colombiana. Si el pasajero es de otra nacionalidad se debe adicionar USD 35 por persona.
* Para las reservas con servicio de trenes a Machu Picchu, los asientos serán asignados de acuerdo a la disponibilidad del coche.
* Los horarios de recogida para los servicios pueden estar sujetos a modificación y serán reconfirmados un día antes.
* En caso de realizar la reserva en un hotel diferente a los mencionados, aplica suplemento.
* Es de carácter obligatorio enviar la copia del pasaporte para realizar reserva de servicios en Cusco.

POLÍTICA DE NIÑOS

* Infante se considera de 0 a 1 año 11 meses. Sin cargo (no incluye alimentación, cama, asiento). Comparte cama con adultos.
* Niño de 2 a 5 años aplica a tarifa de Niño, sin derecho a cama. Comparte cama con los padres.
* Niño de 6 a 9 años, aplica a tarifa de Niño, con derecho a cama.
* Niño de 10, se considerar tarifa de Niño con derecho a cama, pero se debe adicionar el ingreso del Boleto Turístico en Cusco (incluido en el precio).
* A partir de los 11 años, se paga tarifa de adulto.
* Máximo un niño por habitación. Otras acomodaciones deberán ser consultadas.
* Los niños deben tener las edades indicas a la fecha de viaje y enviar copia de pasaporte, de lo contrario no aplicaría la tarifa.

REGLAMENTO DE INGRESO A SITIOS ARQUEOLÓGICOS DEL CUSCO

Todo turista extranjero deberá presentar su pasaporte original o copia del mismo al ingreso de cada sitio turístico.

El Boleto Turístico del Cusco General o Parcial debe detallar el nombre del pasajero en el ticket, el cual debe coincidir con el de su pasaporte (original o copia).

Las restricciones actuales sobre las visitas a Machu Picchu disponen la permanencia máxima de 4 horas en la ciudadela y el primer ingreso con acompañamiento de un guía. Si el visitante realiza una ruta alterna (Montaña Machu Picchu o Huayna Picchu) tendrá 3 horas para recorrerlas, adicionales a las 4 horas de la ciudadela. Si el pasajero desea ingresar nuevamente en el turno vespertino o al día siguiente, deberá adquirir previamente un boleto adicional para ingresar en el nuevo turno. No hay venta de boletos en la zona arqueológica.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE MACHU PICCHU

* El primer ingreso a la ciudadela requiere de manera obligatoria el acompañamiento de un guía. Tome nota que el guiado dura aproximadamente 2 horas y 30 minutos.
* La entrada a Machu Picchu permite la permanencia máxima de 4 horas en la ciudadela, de querer permanecer el tiempo completo informar a su guía al inicio del tour.
* La ruta de visita a la ciudadela Machu Picchu y los horarios están sujetos a disponibilidad.
* Para las excursiones en compartido no se incluye la visita al Puente Inca.
* Para la compra de entradas a Machu Picchu es necesario enviar nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte o documento de viaje de los pasajeros, los cuales deben coincidir con el pasaporte / documento vigente que será usado para el viaje. Es importante tomar en cuenta que los ingresos a la ciudadela son no reembolsables desde la compra.

RECOMENDACIONES INSTRUCCIONES PARA TRASLADO DE EQUIPAJE A BORDO DEL TREN RUTA A MACHU PICCHU

* Llevar el mismo documento que presentó a la agencia, dado que los tickets de tren e ingreso a Machu Picchu serán emitidos con la misma información.
* En todos los servicios de tren a Machu Picchu, el pasajero podrá llevar consigo en el tren hacia/de Machu Picchu únicamente equipaje de mano (mochila, bolso o maletín) con un peso no mayor a 5kg / 11lb. Encontrará su equipaje en el hotel elegido.
* Tamaño permitido: 62 pulgadas lineales 157 cm (alto + largo + ancho).



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cantidad** | **Peso máximo** | **Tamaño (largo + ancho + alto)** |
| 1 bolso o Mochila | 5 kilogramos / 11 libras | 62 pulgadas / 157cm |

* Los asientos en el tren son asignados de acuerdo a la disponibilidad del coche. Las ubicaciones sólo pueden gestionarse después de la emisión de los boletos.

**VISITAS Y EXCURSIONES OPCIONALES, EN SERVICIO COMPARTIDO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Descripción** | **Precio por persona** |
| Upgrade a Tren THE 360° o Vistadome | Viaje ida y vuelta | 50 |

* Precios sujetos a cambio sin previo aviso.

HOTELES PREVISTOS O SIMILARES

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría Económica** | |
| **Ciudad** | **Hotel** |
| Cusco | Cusco Plaza Saphi |
| San Francisco Plaza |
| Royal Inka I |
| Royal Inka II |
| Augusto´s Cusco |

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría Turista** | |
| **Ciudad** | **Hotel** |
| Cusco | Tierra Viva Saphi |
| Tierra Viva San Blas |
| Tierra Viva Cusco Centro |
| La Hacienda Cusco |
| Casa Andina Koricancha |
| Maytaq Wasi |

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría Turista Superior** | |
| **Ciudad** | **Hotel** |
| Cusco | José Antonio |
| Xima Exclusive Cusco |
| Casa Andina San Blas |
| Casa Andina Catedral |
| Los Portales |
| San Agustin Dorado |
| San Agustin Plaza |
| Casa Andina Standard Machu Picchu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría Primera** | |
| **Ciudad** | **Hotel** |
| Cusco | Costa del Sol Ramada |
| Hilton Garden Inn |
| Sonesta Cusco |
| Plaza de Armas hotel |
| Novotel Cusco |

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría Primera Superior** | |
| **Ciudad** | **Hotel** |
| Cusco | Palacio del Inka |
| Aranwa Cusco Boutique Hotel |

|  |
| --- |
| **CONDICIONES ESPECÍFICAS** |

**VIGENCIA DEL PLAN**

La validez de las tarifas publicadas en cada uno de nuestros programas aplica hasta máximo el último día indicado en la vigencia.

Ejemplo: Si un paquete es de 3 noches y desean iniciar servicios el último día de la vigencia del programa el precio solo aplica para esa noche, los días siguientes se deben recotizar con precio de la nueva temporada.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

* Tarifas sujetas a cambios y disponibilidad sin previo aviso.
* Al recibir All Reps el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, All Reps Ltda. entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones al pasajero.
* Se prestarán los servicios de traslados en los vuelos informados por el cliente, en caso de existir algún cambio y no sea informado con suficiente tiempo no nos haremos responsables, igualmente si el cliente hace algún cambio por cuenta propia o la aerolínea.
* Se entiende por servicios: traslados, visitas y excursiones detalladas, asistencia de guías locales para las visitas.
* Las visitas incluidas son prestadas en servicio compartido no en privado.
* Los hoteles mencionados como previstos al final están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
* Las habitaciones que se ofrece son de categoría estándar.
* Si antes de iniciar el viaje o durante su ejecución, se presentaran situaciones de seguridad, afectación de la calidad de los servicios o factores externos, cancelación o retrasos de vuelos, que obligaran a la modificación de los itinerarios, fechas, servicios adicionales, tanto All Reps como el operador, podrán realizar las modificaciones que estimen necesarias, procurando ofrecer los servicios indicados en el itinerario, sin que se generen indemnizaciones o penalidades.
* Precios no válidos para grupos, Semana Santa, Inti Raymi, Fiestas Patrias, congresos o eventos especiales.
* La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com).

**DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

* Pasaporte con una vigencia mínima de seis meses, con hojas disponibles para colocarle los sellos de ingreso y salida del país a visitar, o, Documento de identidad vigente para ciudadanos colombianos.
* Certificado Internacional Vacuna contra la Fiebre Amarilla (sugerida).
* Permiso de salida y registro civil para menores, carta autenticada en notaria informando datos de la persona con quien viaja el menor, motivo del viaje y fecha de salida y regreso (se sugiere llevar fotocopias adicionales de este documento).
* Todo turista extranjero deberá presentar su pasaporte / documento original o copia del mismo al ingreso de cada sitio turístico en Cusco.
* Es responsabilidad de los viajeros tener toda su documentación al día para no tener inconvenientes en los aeropuertos.
* La documentación requerida puede tener cambios en cualquier momento por resolución de los países a visitar.

NOTAS DE OPERATIVIDAD DEL DESTINO

* Para la compra de las entradas a Machu Picchu (Montaña), Huayna Picchu, Camino Inca y emisión de trenes a Machu Picchu necesitará presentar: nombres completos, número de pasaporte, fecha de nacimiento; los cuales deberán ser enviados en cuanto se reconfirmen los servicios. No nos haremos responsables en el caso de no tener los datos completos con la debida anticipación.
* El ingreso a Montaña de Machu Picchu, Huayna Picchu y Camino Inca es de compra inmediata y los cupos son limitados por día. Estas entradas no son reembolsables, ni endosables y quedarán en lista de espera hasta la reconfirmación de los servicios.

**POLÍTICA DE CANCELACIONES**

Se incurriría una penalización como sigue:

**Paquetes:**

* Cancelaciones 17 días antes de la salida, no tienen cargo.
* Cancelaciones entre 16 y 1 días antes de la salida, aplican a cargo del 100% por persona sobre el precio de venta del paquete turístico en la acomodación que este confirmado el circuito.
* NO SHOW. La no presentación el día de la salida del circuito incurrirá en el 100% por persona sobre el precio de venta del paquete turístico por persona en la acomodación que este confirmado el circuito.
* Los cargos mencionados son por persona y serán aplicados en caso de cancelación y/o modificacion de una reserva confirmada. El hecho que el pasajero modifique de una fecha a otra, sigue incurriendo gastos por la reserva inicial.
* Toda reserva nueva puede ser cancelada o modificada dentro de las 72 horas sin en ningun gasto.
* Estas políticas de paquetes aplican para las categorías de Económica a Primera.
* Para categoría Primera Superior, las políticas serán enviadas en el momento de confirmar la reserva.

**Machu Picchu, Camino del Inca, Montaña Machu Picchu, entrada Huayna Picchu, trenes y otros:**

* Los paquetes del Camino Inca, ingreso a Ciudadela Machu Picchu, Montaña Machu Picchu y entrada Huayna Picchu, trenes y otros servicios especiales, están sujetos a cargos de cancelación indicados en el momento de confirmar la reserva.
* Las entradas a Machu Picchu se comprarán a penas se tengan los datos de los pasajeros para asegurar los espacios. En caso de cancelación, una vez comprado, se cargará el monto efectuado por esta compra.
* La política de cancelación detallada aplica a toda reserva confirmada, ya sea en estado confirmada o en estado esperando prepago. La agencia de viajes es responsable por la verificación de la fecha en que la reserva entra en gastos y el pago del importe de la misma.
* **El resultado positivo de COVID 19, no exonera a los pasajeros del cumplimiento de las políticas de cancelación aplicables a este circuito.**
* Si la reserva está en prepago y al cancelarse genera gastos por cancelación la agencia de viajes será responsable por el pago de los mismos.
* No habrá reembolso alguno por los servicios no tomados durante el recorrido.
* La confirmación definitiva de los hoteles estará disponible treinta (30) días antes de la salida.
* El precio de los circuitos incluye visitas y excursiones indicadas en el itinerario.

**REEMBOLSOS**

Toda solicitud debe ser remitida por escrito dentro de los 20 días de finalizar los servicios, está sujeta a verificación, pasada esta fecha no serán válidos.

Los servicios no utilizados no serán reembolsables.

**ITINERARIO**

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos u operativos. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

**VISITAS**

En algunas ocasiones excepcionales, debido al clima o a otros factores extraños no previsibles, algunas visitas no se podrán efectuar. A cambio de ello se les podrá proporcionar alguna ruta o visita alternativa. Hay programas en los cuales se indica que en determinadas épocas del año no se efectúan alguna de las visitas programadas.

**TRASLADOS**

Estos pueden realizarse en taxi, minibús, autocar o cualquier otro tipo de transporte. Los precios de los traslados están basados en SERVICIO COMPARTIDO con un mínimo de 2 personas, consultar el suplemento cuando viaje una sola persona. Si los traslados se efectúan en horario nocturno, domingos y festivos existe también un suplemento.

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del mismo o de All Reps.

**VISITAS Y EXCURSIONES EN SERVICIO COMPARTIDO**

Todos los servicios son compartidos con pasajeros que viajan con otras agencias, ya sean locales o de otros países y generalmente están orientados hacia grupos en español. Hay que tener muy claro lo que son servicios en compartido y no privados, estos circuitos no incluyen propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores de buses, restaurantes, etc.

**SALIDA DE LAS EXCURSIONES**

Para el inicio del tour en autocar, es imprescindible que a la hora indicada los pasajeros se encuentren listos en la recepción del hotel de salida, a fin de que el itinerario pueda ser cumplido sin alteraciones.

**EQUIPAJE**

Durante el itinerario de los circuitos, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo al criterio de los guías y conductores acompañantes, mediante el pago de una cantidad determinada y en caso de que la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje.

**GUÍAS ACOMPAÑANTES**

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita, que le acompañaran en el circuito y/o en las excursiones. Nunca se hace refiere al guía acompañante desde Colombia.

HOTELES

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número que ocupe la misma. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias indicadas en las descripciones de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, desayunos, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

ACOMODACIÓN EN HABITACIONES TRIPLES

Los hoteles no disponen de una gran oferta de habitaciones triples, por lo general es un catre, es muy importante que el pasajero tenga conocimiento para evitar problemas en el destino, se debe conocer el peso y la altura de la persona adicional para hacer una buena recomendación.

**POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS HOTELES**

El registro de llegada o Check in del hotel inicia a las 15 horas (3 pm) del día de llegada. Si un pasajero quiere ocupar la habitación del hotel antes del horario indicado, el hotel puede cobrar por un día adicional y lo considera como una estancia de un día anterior. Ahora bien, si el huésped desea entrar a la habitación (siempre que haya disponibilidad de habitaciones) puede pagar por ello. En estos casos, si hay disponibilidad, y con previo consentimiento del mismo, se acordará a cargar en la factura un concepto de Early Check-In fee, o suplemento por Check-In temprano. Por lo general son tarifas preestablecidas de acuerdo a las horas de adelanto con respecto a la hora publicada de registro del hotel.

El día de la salida o check-out el huésped dispone de un tiempo máximo para dejar la habitación, de lo contrario el hotel puede cargar una noche más. La hora tope usada internacionalmente es las 12 del mediodía. Es importante destacar que el late check out nunca se considerará como un derecho de los clientes, sino un privilegio que puede ser otorgado por el jefe de recepción sobre la disponibilidad de las habitaciones. Puede que sea de forma gratuita o pagar por el uso de la habitación con un late check out.

**ATENCIONES ESPECIALES**

Determinados establecimientos ofrecen valores agregados o atenciones especiales a los pasajeros. La NO utilización no tiene ningún tipo de reembolso, estas están sujetas a disponibilidad, no están incluidas en los precios publicados.

**PROPINAS**

La propina es parte de la cultura en casi todas las ciudades del mundo. En los precios no están incluidas las propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.

Recomendamos preguntar a los guías para una mayor seguridad de los valores que se sugieren pagar. Valores aproximados: restaurantes 15%, maleteros USD 1 o 2 dólares por maleta, guías USD 5 por persona, conductores USD 2 por persona, camareras USD 1 o 2 dólares por noche.

**DÍAS FESTIVOS**

Durante la celebración de los días de fiesta propios de cada país y/o ciudad, es posible que los transportes, museos, comercio, medios de elevación, teatros, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso.

**TARJETA DE CRÉDITO**

A la llegada a los hoteles en la recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras.

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.

**PROBLEMAS EN EL DESTINO**

En caso de anomalías o deficiencia en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente al prestatario de los mismos, corresponsal local o bien directamente a All Reps. WhatsApp +57 312 4470822.

**RESERVAS**

Pueden ser solicitadas vía email:

* [asesor1@allreps.com](mailto:asesor1@allreps.com)
* [asesor3@allreps.com](mailto:asesor3@allreps.com)

O telefónicamente a través de nuestra oficina en Bogotá.

Al reservar niños se debe informar la edad.

**COMUNICADO IMPORTANTE PARA GARANTIZAR UNA BUENA ASESORÍA A LOS PASAJEROS**

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, All Reps podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

Para garantizar la calidad y el cumplimiento de los servicios, los horarios de cada uno de los circuitos son muy estrictos y All Reps no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. All Reps no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo del circuito.

Para poderle asesorar correctamente, All Reps requiere de esa información. Por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra Política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web: [www.allreps.com](http://www.allreps.com). La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto a las necesidades de sus clientes y en ningún momento será suministrada a terceros.

All Reps no asume ninguna responsabilidad, en el caso que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.

**CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**

**ALL REPS,** con Registro Nacional de Turismo 2434 Agencia de Viajes y Turismo, 30445 Agencia de Viajes Operativa y 72976 Agencia de Viajes Mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. De igual manera, su responsabilidad está definida por las determinaciones propias que adopte al respecto, las cuales se enmarcan dentro de los límites y autorizaciones establecidas por la legislación vigente. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas que prestan u operan los servicios de turismo anunciados que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) o sitio web [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com).

Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

En las condiciones específicas de cada plan reservado se definirá la forma de pago, plazo y demás condiciones de contratación. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de la Agencia de Viajes en el momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, que cotice o anuncie nuestra empresa están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia, solicitamos revisar las condiciones particulares establecidos para cada plan.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán debidamente informadas al cliente al momento de solicitar el servicio. El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no será responsable frente al pasajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, según las condiciones del contrato de transporte aéreo. Tampoco será responsable de la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.

**ALL REPS** 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; a) 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), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que lograran 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 b) 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 **ALL REPS**, 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.

Si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el viajero, este debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, aplicarán las políticas de reembolso definidas por el operador o prestador del servicio, debido a que son condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como (cruceros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.), en las cuales **ALL REPS** no tiene ningún tipo de control o injerencia.

Por regla general, **ALL REPS** conservará el 100% del anticipo entregado por el cliente y/o el 100% del valor pagado, salvo que se pacte de otra manera en las condiciones especiales de cada programa o contrato, cuando el cliente no se presente a disfrutar el servicio, o la solicitud de cancelación se realice por fuera de los términos establecidos en cada programa, o, las razones invocadas por el cliente para cancelar no estén definidas como un evento de cancelación, o cuando el pasajero decida retirarse del tour. De presentarse alguna de estas circunstancias, **ALL REPS** gestionará ante los operadores del programa una solicitud de reembolso, lo cual no implica que **ALL REPS** se comprometa a obtener de su parte una respuesta positiva y un monto determinado. En caso tal que los operadores accedan a realizar un reembolso al cliente, **ALL REPS** tendrá derecho a retener los valores que correspondan a costos administrativos, financieros y márgenes de ganancia estimada.

**ALL REPS** 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 obligara 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.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud o el máximo establecido legalmente, si el tramite toma más tiempo por causas ajenas a **ALL REPS**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, **ALL REPS** informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que hagan directamente 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. 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.

Será responsabilidad exclusiva de cada pasajero cumplir los requisitos exigidos por cada aerolínea para el embarque, así como los requisitos exigidos por las autoridades migratorias de cada país para la salida, ingreso y estadía. Más allá de las obligaciones de información y asesoría al pasajero, **ALL REPS** no asume ningún tipo de responsabilidad con el pasajero por el embarque, ni por la salida del país o el ingreso a países extranjeros ya que su autorización depende de las autoridades migratorias. Advertimos que el ingreso y estadía en países extranjeros es completamente discrecional por parte de las autoridades migratorias, en consecuencia, en caso de denegaciones de ingreso o deportaciones, no seremos responsables frente al pasajero.

En relación con los perjuicios, de ser permitido por la legislación vigente y salvo que se establezca de otra manera en las condiciones especiales de cada programa, **ALL REPS** únicamente responderá por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento responderá por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o perdida de oportunidad. En todo caso, su responsabilidad por los perjuicios, en ningún evento excederá el cien por ciento (100%) del valor del contrato, orden de compra, o paquete turístico adquirido. De igual manera, **ALL REPS** no será responsable de los daños o perjuicios que sufran los usuarios cuando exista culpa directa de estos, o desatiendan las instrucciones y recomendaciones impartidas por los operadores para el disfrute del servicio, o sea producto de un comportamiento negligente.

Para garantizar los derechos que como consumidor le asisten a los clientes o usuarios, las agencias que adquieran nuestros productos se comprometen a brindar información clara, oportuna y suficiente a los usuarios sobre los programas turísticos que ofrezcan, incluyendo todos aquellos aspectos necesarios que le permitan a los usuarios definir su decisión de compra, como las calidades del servicio, los términos de la garantía, los términos de cancelaciones y penalidades, forma de pago, responsabilidad de los operadores y demás.

**DERECHO AL RETRACTO. ALL REPS** respetará el derecho al retracto consagrado en favor del pasajero, y dará aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Aeronáutica Civil en su resolución 1375 de 2015, en cuanto a los demás servicios de turismo diferentes al transporte aéreo, en los que opere el derecho de retracto por corresponder a ventas no tradicionales, se dará cumplimiento a lo establecido por el estatuto de protección al consumidor.

**CONDICIONES Y FORMA DE PAGO** El valor y forma de pago de depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) o asesor comercial o confirmación de servicios.

El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (Dólar, Euros, Yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas, con el fin de evitar que la pérdida de valor de la moneda local genere un desequilibrio económico. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por **ALL REPS** pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

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 halla 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. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc. De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios sufridos por el pasajero por la prestación del servicio de transporte terrestre utilizado por los operadores locales.

**ALL REPS** hará entrega de la lista de prestadores de servicios, hoteles y demás operadores que se utilizarán en cada paquete, junto con un documento de recomendaciones al usuario. En el evento en que el viajero desee realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, **ALL REPS** no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. **ALL REPS** no será 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, atente contra el éxito del mismo. Si faltaren servicios por prestar al momento del retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

**ALL REPS**, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado a causa de su retiro. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar a ello.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia **ALL REPS** responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

**ALL REPS** informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por **ALL REPS**. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. 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.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán debidamente informadas al viajero al momento de solicitar nuestros servicios, por la agencia de viaje que atienda directamente al cliente, nuestros asesores, o en nuestros manuales, material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com). Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen un 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 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 **ALL REPS**.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, **ALL REPS**, 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.

**ALL REPS** 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. **ALL REPS** precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo**, ALL REPS** implementará mecanismo de debida diligencia para un conocimiento adecuado de los clientes. De igual manera, las agencias de viajes que adquieran los paquetes de **ALL REPS** deberán implementar procesos de conocimiento del cliente adecuados, que permitan el análisis de estos riesgos frente a cada cliente, a manera de ejemplo, consulta en listas OFAC, ONU. En caso de advertir cualquier riesgo, la agencia deberá hacer la valoración jurídica respectiva y abstenerse de hacerla la venta al cliente. **ALL REPS** podrá requerir a las agencias el análisis de cada cliente para soportar su sistema de gestión de riesgos de LA/FT.

En materia de datos personales, Las Agencias que adquieran nuestros servicios deberán solicitar autorización previa y expresa a los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo las finalidades necesarias para la prestación efectiva del servicio, indicando que los datos serán compartidos con **ALL REPS** y demás operadores. En caso de requerirlo, **ALL REPS** podrá solicitar a las Agencias copia de la autorización concedida por el usuario.

**Actualización:**

**06-01-23**

**Revisada parte legal.**

**DERECHOS DE AUTOR**

**ALL REPS LTDA.** es propietario exclusivo de los derechos de autor de este material, cualquier reproducción, copia, venta, publicación o difusión sin su consentimiento, dará lugar al inicio de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.