

## CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

1. La realización de las actividades planificadas en el cronograma está sujeta a un número mínimo de participantes y a modificaciones por tarifas de proveedores, CAJAMAG en caso de no alcanzar este número mínimo de participantes informará con antelación la cancelación del evento.
2. CAJAMAG se hará responsable y garantizará la devolución del valor total abonado o pagado por el cliente. Cuando no se cumpla con el punto de equilibrio establecido para el evento turístico.
3. Para aquellos casos cuando la Sede organizadora de la actividad turística no cumpla el punto de equilibrio, podrá gestionar con otra Sede el envío de los excursionistas para cumplir con el punto de equilibrio.
4. Para reservar el cupo, el cliente puede separar pagando el 20% y el 80% del valor total del servicio hasta 10 días antes de la realización del evento y debe efectuar el pago total antes de la reunión informativa.
5. Las tarifas para niños en los paquetes turísticos están sujeta a consideraciones establecidas teniendo en cuenta el rango de edad por parte del proveedor y la categoría del afiliado, debido a que la edad mínima puede variar según las especificaciones de cada proveedor.
6. En caso que el cliente decida no utilizar el servicio sin evidencia valedera y solicite la devolución de lo pagado o abonado, este deberá asumir lo siguiente:
  - El 20% por gastos administrativos, más las penalidades que los proveedores de los servicios asignen a CAJAMAG. Adicionalmente se aplicará esta penalidad por cada solicitud de reembolso que se tramite por cualquier concepto y esta penalidad no es exonerable.
  - Para el caso de transporte aéreo la penalidad que aplique será definida por la aerolínea.
  - Para reservas en general (hoteles y reservas), si el pasajero cancela dentro de los términos establecidos y quiera viajar en una fecha posterior se le abonará al nuevo plan el valor total pagado, descontado las penalidades (Si se aplicaran).
7. En caso que el cliente no pueda viajar, dado a una calamidad doméstica o fuerza mayor (Pérdida de un familiar, fenómenos naturales como inundación, incendios y otros), y haya cancelado o abonado el valor del plan turístico y decida transferir el valor a otra persona que quiera utilizar el servicio y se encuentre en su misma categoría, debe solicitarlo por escrito autorizando a CAJAMAG realizar la transferencia del cupo. En caso que la persona no se encuentre en su misma categoría debe asumir la diferencia del cupo y en caso de ser menor no se realizarán devoluciones.
8. Para la porción terrestre, si el cliente decida no ir puede transferir el cupo (de acuerdo a lo estipulado en el #7 en cuanto a categorías diferentes) y cancelar la penalidad a que haya lugar.
9. Las tarifas no incluyen: llamadas telefónicas, lavandería, cajillas de seguridad, internet, medicinas y otros gastos no especificados en el plan adquirido.

*Nota: el documento proviene del documento Promesa  
Servicio CPS-1-DE-28 de Turismo del aplicativo  
Kawak.*

10. Para planes que incluyan tiquetes aéreos, el usuario debe cancelar el valor total del tiquete antes de ser emitidos.
11. Es indispensable que el cliente verifique con el asesor si el destino al que desea viajar, exige el pago de impuestos de entrada y/o salida y si este rubro está incluido en el valor del plan.
12. Solo puede viajar las personas que están inscritas, pues se encuentra amparado por la póliza de seguro de viaje (Aplicando condiciones y restricciones de la misma).
13. Toda persona en condición de discapacidad, trátase de: Joven, adulto o adulto mayor que desee participar en las actividades turísticas desarrolladas por el Programa de Turismo Social, deberá llevar acompañante, de lo contrario no podrá acceder al servicio, por razones de seguridad y cuidado de la persona discapacitada o adulto mayor.
14. Para excursiones nacionales el cliente deberá:
  - 1) Diligenciamiento de solicitud de actividad turística.
  - 2) Cancelar el valor del servicio, el cual puede ser: de contado, crédito, tarjeta débito o crédito, pignoración de subsidio y circulo de viaje.
  - 3) Anexar documento de identificación para viajes nacionales con tiquetes aéreos.
15. Para excursiones internacionales el cliente deberá:
  - 1) Tener pasaporte o visa según el destino a visitar vigente con fecha mínima de vencimiento a (6) seis meses;
  - 2) Tener las vacunas exigidas por el país o sitio turístico que se irá a visitar;
  - 3) Para el caso de personas embargadas, tener documento, constancia o certificado de permiso o autorización de salida del país expedida por el ente competente.
16. En caso de error o cambio de nombre en el tiquete aéreo, el cliente deberá pagar la penalización establecida por la empresa proveedora o aerolínea dependiendo de la tarifa.
17. La responsabilidad del equipaje de los participantes de una actividad turística ofertada por CAJAMAG, será asumida por la empresa transportadora ya sea terrestre o aérea, siempre y cuando el equipaje se haya dañado o perdido bajo la responsabilidad de la empresa transportadora.
18. La oficina de turismo social CAJAMAG no ofrece actividades de deporte extremo, en caso que el excursionista decida participar de esta actividad será bajo su responsabilidad, así mismo la Caja de Compensación Familiar del Magdalena no se responsabiliza de dicha actividad deportiva.

*Nota: el documento proviene del documento Promesa  
Servicio CPS-1-DE-28 de Turismo del aplicativo  
Kawak.*

19. En caso que el excursionista decida alejarse del grupo o consumir alimentación no incluida dentro del plan turístico, será bajo su responsabilidad, así mismo CAJAMAG no se responsabiliza de lo antes mencionado.
20. En caso de que asistan a la excursión niños menores de edad en actividades turísticas, la persona responsable de llevarlo debe presentar una certificación de permiso o autorización autenticada ante la notaria de los padres o persona responsable del menor.
21. Es responsabilidad del cliente presentar la documentación (autorización autenticada, documento de identidad, pasaporte, visa y otros), requerida para el viaje nacional o internacional, en caso de incumplimiento de este requisito legal se aplicara el 100% de la penalidad.
22. Es responsabilidad de los participantes asumir el compromiso con la gestión sostenible en los aspectos ambientales (protección del patrimonio natural, uso eficiente del agua, de la energía y manejo adecuado de los residuos) y Socioculturales (patrimonio cultural, rechazo de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, rechazo del trabajo infantil y apoyo a la no discriminación de ningún tipo: raza, cultura, religión, entre otros) que deben tener en cuenta a la hora de visitar el destino.
23. CAJAMAG vigilará que los clientes cuiden la propiedad de los proveedores durante el desarrollo de la actividad turística, pero en caso de daños ocasionados por parte de los excursionistas a las instalaciones o equipos propios de los proveedores prestadores del servicio, las reparaciones deberán ser asumidas por los clientes.
24. La aceptación de los términos y condiciones del servicio se realiza con la firma del registro "Solicitud de Actividades Turísticas" y con la reunión informativa que se realiza previa a cada servicio.

## **EXCEPCIONES DEL SERVICIO**

1. CAJAMAG se reserva el derecho en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que medie aceptación del usuario, de hacer modificaciones al plan o servicio turístico contratado y no se responsabiliza y/o responde, por cambios que efectúen los prestadores del servicio o por imprevistos tales como:
  - Demoras en aeropuertos, retrasos de vuelos, congestión en Hoteles, cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos, por lo que los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionar parcial o totalmente los mismos, sólo se gestionará por parte del usuario el reembolso del importe que proceda con exclusión de cualquier otro compromiso.

*Nota: el documento proviene del documento Promesa  
Servicio CPS-1-DE-28 de Turismo del aplicativo  
Kawak.*

- Accidentes, pérdidas o daños que sufran los clientes como consecuencia de imprudencia o inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que para el disfrute de su estancia, sean hechas por parte de las aerolíneas, hoteles o prestadores de los servicios turísticos.
- Daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos, negligencias o no entrega en custodia de joyas y/o bienes de propiedad de los clientes.

2. CAJAMAG no se hace responsable de la imposibilidad de la prestación de los servicios contratados, cuando la causa sea atribuible al cliente.

3. CAJAMAG se reserva el derecho de hacer modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

4. Para el caso de exoneración de penalidades por parte de los proveedores en caso de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad u otras calamidades demostrables (incendio de vivienda e inundaciones y otras) del trabajador afiliado de quien está la reserva o un familiar en primer grado de consanguinidad. La solicitud de exoneración debe acompañarse del(os) correspondiente(s) soporte(s) y presentarse dentro de los 5 días contados a partir de la fecha inicial del viaje, a la oficina de Turismo Social, Sede Administrativa.

**Por muerte:**

- Acta de defunción,
- Registro civil de nacimiento de cada pasajero,
- Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

**Por enfermedad:**

- Soporte médico o Incapacidad médica firmada y sellada por médico tratante,
- Fotocopia documento de identidad de los pasajeros a exonerar,
- Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.