
	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 1 de 29



**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA
PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACION
TURÍSTICA**


	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 2 de 29

Para mayor comprensión del acuerdo comercial que entienda suscribir al aceptar nuestros términos y condiciones, hemos diseñado un índice que le permita tener una visión general del mismo y a su vez le permitirá dirigirse de manera fácil y directa a la información que requiera, haciendo clic al enlace sobre el tema de su interés:


TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
1.1	Alcance	4
1.2	Destinatarios	4
1.3	Régimen legal aplicable	4
1.4	Identificación del intermediario del servicio	5
2	DEFINICIONES PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO	5
2.1	LA EMPRESA y/o WEEKEND SANTANDER	6
2.2	PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST)	6
2.3	CLIENTE	6
2.4	PASADIA	6
2.5	PAQUETE TURISTICO y/o HOTELERO	6
2.6	ABONOS.....	6
2.7	RETRACTO	6
2.8	REPROGRAMACIÓN:.....	7
2.9	CANCELACIÓN	7
2.10	PENALIDAD	7
3	OBLIGACIONES DE LAS PARTES	7
3.1	Obligaciones del cliente.....	7
3.2	Deberes del Cliente	9
3.3	Obligaciones de la empresa.....	9
4	DERECHOS DEL CLIENTE	10
4.1	Derecho de retracto	10
4.2	Derecho a la Reversión del pago	10
4.3	Devolución y reintegro de dineros	12

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 3 de 29

5	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO.....	13
5.1	Canales habilitados de Atención de la empresa.	13
5.2	Peticiónes y Consultas	14
5.3	Reclamo o Queja	14
6	RIESGOS ASUMIDOS POR EL CLIENTE	14
6.1	En actividades turísticas	15
6.2	Actividades de aventura y deportes extremos	15
7	CONDICIONES DE RESERVA, CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN	18
7.1	Medios de pago para reservas realizadas el día de la ejecución del servicio turístico contratado.....	18
7.2	CAMBIOS DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE	19
7.3	PENALIDAD POR CANCELACION DEL SERVICIO	19
7.4	RETRASOS Y NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE.....	20
7.5	REPROGRAMACIONES Y CAMBIOS DE FECHAS SIN PENALIDAD	20
7.6	PENALIDADES POR REPROGRAMACIÓN	21
7.7	Cancelación y/o modificación de servicio turístico por la empresa antes del inicio	21
7.7.1	Adquisición de pasadías con transporte	21
7.7.2	Cancelación y/o modificaciones de las condiciones de los planes por parte de la empresa después de iniciados.....	23
7.8	Cambio de las condiciones del servicio por condiciones climáticas que pongan en riesgo a los clientes.....	24
8	DISPOSICIONES VARIAS	24
8.1	Exención de Responsabilidad	24
8.2	Protección de los derechos de Propiedad intelectual	25
8.3	Derechos de imagen y fotografías del Cliente-Usuario.....	26
8.4	Explotación sexual infantil.....	26
8.4.1	Protocolo de prevención de la explotación sexual infantil	26
8.5	Tratamiento de los datos personales del cliente	28

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 4 de 29

CAPITULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Alcance

El presente documento se considera el contrato que regula las condiciones generales sobre las cuales serán prestados los servicios por parte de **WEEKEND SANTANDER**, sociedad identificada como **PROMOTORA DE SERVICIOS JURIDICOS 2J S.A.S** y son elaborados con el propósito de velar con el deber de información y con la finalidad de que puedan ser leídos y revisados en todo momento, previo a la adquisición o reserva de cualquier servicio ofrecido en el portal web de weekendsantander.com en consideración a que la aceptación de los términos y condiciones obligara a su cumplimiento por parte de nuestro clientes.


Weekend Santander se reserva el derecho de modificar estos Términos y publicar una nueva versión en nuestra web, por cualquier motivo y en cualquier momento. Estos cambios no afectaran los derechos y obligaciones preexistentes. Si continúa usando el portal web después de que hayamos publicado cualquier modificación de los Términos, aceptas los Términos en vigor en ese momento. Consulta estos Términos de vez en cuando para estar actualizado en caso de que se hayan realizado cambios. Si no estás de acuerdo con alguna de las condiciones de los Términos o modificaciones posteriores, o si no estás satisfecho con la forma como prestamos los servicios podrás no hacer uso de los mismos.

1.2 Destinatarios

Para nosotros es muy importante que los usuarios y futuros clientes nacionales o extranjeros antes de realizar cualquier tipo de reserva, pueda conocer de manera clara y detallada las condiciones sobre las cuales se prestaran los servicios de intermediación turística, una vez que decidas aceptar cualquier servicio turístico ofertado por nosotros. Es por ello, que hemos diseñado los aspectos clave a tener en cuenta y pueda tener claridad sobre el servicio contratado.

1.3 Régimen legal aplicable

Nuestro acuerdo comercial se elabora de conformidad a las normas del estatuto del consumidor, regulación encuentra con fundamento en la ley 1480 del 2011 y leyes del sector turismo según lo regulado en el Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 5 de 29

vigentes y directrices ordenadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, documento el cual fue elaborado de forma organizada y redactado en un lenguaje claro y conciso a fin de que sea de fácil lectura e interpretación por parte de los usuarios y clientes de nuestra plataforma web conforme los servicios de intermediación turística en Santander.

1.4 Identificación del intermediario del servicio


Nuestra empresa se encuentra registrada como **PROMOTORA DE SERVICIOS JURIDICOS 2J**, está constituida como una sociedad por acciones simplificada (S.A.S.) identificada con NIT No. 901394590-2, el cual se encuentra domiciliada en el municipio de Piedecuesta, Santander, ubicado en la calle 3 # 16 - 7 piso 2 barrio san Cristóbal VI etapa, y que tiene por objeto social principal crear, comercializar y promover mediante la intermediación de servicio como planes turísticos, de hoteles, alojamientos, pasadías, expediciones y todo tipo viajes de naturaleza y aventura en Santander dirigiendo su oferta a CLIENTES tanto nacionales como extranjeros. Todos los viajes ofrecidos en nuestro portal web son operados por otras personas naturales o jurídicas con independencia logística y legal, por lo que dichas personas serán las jurídicamente responsables por la prestación del servicio y riesgos asociados a cada viaje o actividad recreativa o turística.

- Página web denominada: www.weekendsantander.com
- Correo electrónico: weekendsantander@gmail.com
- Correo electrónico PQRS: weekendsantanderpqr@gmail.com
- Teléfono: 3178313212

CAPITULO II

2 DEFINICIONES PARA EL ENTENDIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO

Consideramos importante que, como usuario y cliente, comprenda en su totalidad las definiciones de nuestro convenio, con el propósito de lograr un completo entendimiento del acuerdo, y puedan hacer uso de sus derechos, así como dar cumplimiento a sus deberes y obligaciones.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 6 de 29

Son definiciones necesarias para entender el presente acuerdo, las siguientes:

2.1 LA EMPRESA y/o WEEKEND SANTANDER

Se entenderá que hace referencia a la empresa intermediaria denominada PROMOTORA DE SERVICIOS TURISTICOS 2J S.A.S, persona jurídica de derecho privado que administra, actualiza y promueve el sitio web, www.weekendsantander.com

2.2 PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST)

Persona natural o jurídica que tiene como objeto, el desarrollo o ejecución de una o varias actividades económicas dentro del segmento del turismo que expone sus servicios turísticos en nuestra plataforma, que cuenta con la facultades dadas por las autoridades colombianas para operar como Prestador de Servicios Turísticos y que cuenta con Registro Nacional de Turismo en los términos del Decreto 229 del 2017, según las condiciones de la Ley 300/1996 y el Decreto 2438 de 2010 y los demás contemplados por el Ministerio De Comercio, Industria y Turismo y las autoridades territoriales de su domicilio.

2.3 CLIENTE

Persona natural o jurídica que a través del sitio weekendsantander.com o sus canales de contacto contrata los servicios del PST.

2.4 PASADIA

Actividad o plan de viaje que se desarrolla en un solo día con la presencia y -o acompañamiento de un PST.

2.5 PAQUETE TURISITICO y/o HOTELERO


Se refiere a servicio ofrecido por el PST que es publicado en la página web de LA EMPRESA, el cual se caracteriza por definir los servicios que incluye, los días de ejecución de la actividad, las fechas previstas, disponibilidades entre otros aspectos.

2.6 ABONOS

En el anticipo de dinero que transfiere el cliente a la Empresa con el objeto de realizar la reserva del servicio o plan turístico.

2.7 RETRACTO

Es el derecho que le asiste al cliente o consumidor para desistir del servicio contratado sin necesidad de justificar la causa, dentro de los 5 días siguientes contados desde la fecha de

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 7 de 29

la adquisición o reserva del servicio, con el objeto de que le sean reintegrados los dineros que hubiesen sido pagados o desembolsados a la empresa o al PST.

2.8 REPROGRAMACIÓN:

Posibilidad con la que cuenta el CLIENTE, así como la empresa para modificar la fecha de la prestación del servicio, siempre y cuando se realice bajo las condiciones y límites temporales que se determinan más adelante.

2.9 CANCELACIÓN

Posibilidad que posee el cliente para revocar la reserva realizada, reconociendo el pago de gastos de administración y sometiéndose al pago de penalidades según a la cercanía de fechas del servicio contratado.

2.10 PENALIDAD

Sanción económica descrita de manera previa, sobre el cual se informa al cliente que adquirió el servicio por el incumplimiento a los términos y condiciones contemplados en el presente acuerdo o en el evento de cancelar los servicios por fuera de los términos de ley.

CAPITULO III

3 OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1 Obligaciones del cliente


EL CLIENTE que contrate cualquier servicio turístico con PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS deberá cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a) Contar con la **mayoría de edad** (18 años). En caso de no tener la edad requerida para la compra del servicio, así como para la asistencia al servicio turístico deberán estar acompañados por sus padres o por un adulto responsable que cuente con autorización de los padres, quienes firmarán todos los documentos en su nombre.
- b) Tener vigente al momento de la prestación del servicio, **seguro médico** personal que cubra los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje. Weekend Santander o el PST podrá exigir al CLIENTE la presentación de dicho seguro antes del viaje o plan contratado. Al contratarse el servicio con nuestra empresa se entiende que el CLIENTE cuenta con dicho seguro, con vigencia

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 8 de 29

y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio.

- c) Mantener en archivos físicos o digitales los **documentos legales requeridos por autoridades colombianas**, tales como visa, pasaporte, pase sanitario, carne de vacunación, certificados, permisos, autorizaciones entre otros documentos que sean necesarios, entendiendo el cliente que reconoce y declara conocerlos antes de realizar viajes en el territorio de Colombia, así como contar con tales exigencias, siendo requisito indispensable para contratar los servicios aquí previstos, de lo contrario la falta de cualquiera de ellos será considerado incumplimiento al presente contrato.
- d) Se compromete y obliga a **aceptar las instrucciones, inducciones y recomendaciones impartidas** por el personal de LA EMPRESA o de los PST como son: permanecer siempre en grupo, cuidar personalmente sus pertenencias, no traer joyas ni metales preciosos, armas, municiones, material explosivo o inflamable, corrosivos, u objetos que constituyan peligro para el grupo o el destino turístico; a no incursionar en zonas o en áreas no permitidas, a no exceder los límites de sus habilidades individuales y en general atender todas aquellas instrucciones y precauciones que imparta el guía a la hora de salida o durante el recorrido dentro de las actividades contratadas en los servicios turísticos.
- e) El CLIENTE se hace **responsable por todos los daños** que durante el viaje ocasione a terceros, así como los que cause por los daños y lesiones corporales o muerte que surjan durante el servicio cuando quiera que las mismas resulten de causas ajenas a los PST, aceptando que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a sus herederos, a terceros y en general a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos Términos y Condiciones, exonerando a PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS del deber de vigilancia que tiene el CLIENTE con sus dependientes o los responsables sobre menores de edad que participe en uno o cualquiera de los servicios turísticos.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 9 de 29


3.2 Deberes del Cliente

- a) Leer detenidamente, previo a la aceptación de los servicios ofrecidos por Weekend Santander la información contenida en los términos y condiciones aquí contemplados y demás aspectos regulados en el portal web.
- b) Suministrar toda la información necesaria de forma completa y detallada para dar cumplimiento al objeto del contrato y en los plazos definidos por Weekend Santander.
- c) Informar de manera veraz y exacta sobre sus condiciones físicas y estado de salud a Weekend Santander y/o al Operador del Servicio, con el objeto de prevenir riesgos derivados de servicios turísticos o de aventura.
- d) Realizar las aclaraciones y modificaciones a los datos suministrados que sean necesarios dentro de un plazo no inferior a 3 días, contados desde la fecha de su registro o inscripción inicial.
- e) Avisar con la debida anticipación, dentro de los plazos definidos en el presente contrato para la reprogramación o cancelación de reservas sobre cualquier modificación a la reserva o itinerario de viaje so pena de incurrir en penalidades y-o el cobro de costos administrativos por parte de LA EMPRESA.

3.3 Obligaciones de la empresa

Weekend Santander, en su calidad de intermediador de servicios turísticos actúa frente al CLIENTE como comercializador de un servicio operado por un tercero afiliado, éste último será responsable de:

- a) Garantizar la existencia del PST y velar para que se lleve a cabo la prestación del servicio turístico con base en la información previamente suministrada en el portal de Internet de la empresa, de acuerdo a las condiciones ofrecidas y-o la información suministrada por el PST.
- b) Suministrar al CLIENTE, de manera clara, completa y detallada, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que han de ser operados por el prestador del servicio turístico y sobre la cual PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS presume su veracidad.
- c) Recepcionar y notificar a los PST cualquier queja o reclamo que el CLIENTE presente frente a la prestación del servicio.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 10 de 29

- d) Mantener a disposición del CLIENTE, canales de contacto para atender y resolver de cualquier duda o inconveniente que le surja relacionada con la prestación del servicio y con anterioridad a la suscripción del contrato entre éste y el CLIENTE;
- e) Facilitar un acompañamiento permanente al CLIENTE, a través de los medios idóneos, prestándole asesoría para ponerlo en contacto con los PST por los servicios hasta el momento de la prestación del servicio turístico contratado.
- f) Mantener informados al CLIENTE y al prestador del servicio turístico, de cualquier situación que pudiera incidir en la ejecución del servicio turístico en las fechas programadas.
- g) Resolver al CLIENTE cualquier duda que con su conocimiento pudiere solucionar en relación con los productos de terceros proveedores


CAPITULO IV

4 DERECHOS DEL CLIENTE

4.1 Derecho de retracto

De conformidad a lo contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 en Colombia opera el derecho de retracto en todos los contratos para la venta que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, como para el presente caso la intermediación de servicios en el comercio electrónico.

El derecho de retracto o desistimiento voluntario del servicio es aplicable siempre y cuando el contrato no haya comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su celebración. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de **cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato**. Cumpliendo dicho término, la empresa procederá a reintegrar la suma total de los dineros que hubiesen sido pagados o abonados a WEEKEND SANTANDER o al PST para la prestación de los servicios turísticos, sin que se realice ningún tipo de descuento o retención. La devolución del dinero al cliente consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 11 de 29

EL CLIENTE reconoce y acepta que cualquier cancelación del servicio, por fuera del término legal, deberá asumir las penalidades que varían de acuerdo a la anticipación temporal con la que solicite formalmente la CANCELACIÓN.

IMPORTANTE: El derecho de retracto no aplicará en aquellos casos en donde el servicio contratado se vaya a ejecutar dentro de los 5 días siguientes a la compra del mismo. Es decir, que, para reservas con 5 días de anticipación a la fecha de la actividad, no procede este derecho.


4.2 Derecho a la Reversión del pago

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2011 cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el deudor en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

El CLIENTE deberá presentar queja ante PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J S.A.S por escrito al correo weekendsantanderpqr@gmail.com, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el CLIENTE tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 12 de 29

LA EMPRESA dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, remitirá la solicitud de reversión directamente al emisor del instrumento de pago (establecimiento bancario) para que este procese y garantice la devolución de los montos pagados.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Se destaca que la mala fe del CLIENTE demostrada ante autoridad judicial o administrativa será sancionada por la Superintendencia de Industria y Comercio con una sanción pecuniaria hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).


4.3 Devolución y reintegro de dineros

EL CLIENTE deberá realizar la solicitud por escrito mediante comunicación al correo electrónico weekendsantader@gmail.com. Los reembolsos siempre estarán sujetos a las condiciones de cancelación y reprogramación descritos en el presente acuerdo comercial, que fueron informadas previo momento de la compra. Asimismo, el tiempo de respuesta dependerá del servicio adquirido; por lo tanto, no es responsabilidad de Weekend Santander si el tercero (prestador del servicio) no autoriza la devolución del mismo según las restricciones tarifarias.

En ningún caso la tarifa administrativa o fee será reembolsable. Se generará un cobro por concepto de gastos administrativos y financieros de transacción. Los reembolsos solo se aplicarán a favor del pagador, si aplica la devolución del dinero. El reembolso se realizaría a través del mismo medio de pago en el que se realizó la compra o en el que convengan las partes, y se tardará entre 10 y 15 días hábiles después de recibir la información completa por parte del cliente y que sea aprobado dicho reembolso por parte del área de soporte de Weekend Santander.

Para tramitar el reembolso deberá adjuntar la siguiente información:

- Copia de la cédula del pagador.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 13 de 29

- Copia de la certificación bancaria del medio o los medios de pago con los que se realizó la compra, o a la que convinieron para generar el reembolso.
- Copia del voucher del servicio a reembolsar (Mensaje enviado por los agentes de venta de Weekend Santander).
- En caso de fuerza mayor enviar:
- Copia de la Identificación de los pasajeros.
- Soporte válido de la enfermedad (viajero o primer grado de consanguinidad): historia clínica o reenvío de correo del resultado de la prueba Covid-19 de ser el caso.
- Para el caso de primer grado de consanguinidad, registro civil que lo acredite, en caso de que se requiera.
- En caso de muerte: certificado de defunción.

Las exoneraciones por causas de fuerza mayor no son aprobadas por Weekend Santander, éstas son responsabilidad del tercero (prestador del servicio) y serán evaluadas, aceptadas o rechazadas por los mismos.

Actualmente todas las formas de reembolsos se dan en servicios ver art 17 del decreto 482 y art 4 del decreto 557 de 2020.

5 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO

5.1 Canales habilitados de Atención de la empresa.

Como se ha expresado anteriormente, podrá EL CLIENTE dentro de los términos de ley solicitar a **PROMOTORA DE SERVICIOS JURIDICOS 2J S.A.S.**, solicitar información, peticiones, quejas o reclamos y el ejercicio de los derechos de retracto y-o reversión de pagos.

Weekend Santander ha diseñado diferentes medios sobre los cuales se garantizará el libre ejercicio de los derechos del consumidor a través de la presentación de la solicitud respectiva en las siguientes direcciones:

- Comunicación escrita dirigida a dirección física de la empresa, ubicada en el municipio de Piedecuesta, Santander, ubicado en la calle 3 # 16 - 7 piso 2 barrio san Cristóbal vi etapa, con número de teléfono 3178313212.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 14 de 29

- Solicitud mediante herramientas digitales, enviada al correo electrónico dispuesto para ello: weekendsantanderpqr@gmail.com o la dirección de contacto ubicada en la página web: www.weekendsantander.com

Mecanismos a ejercer

5.2 Peticiones y Consultas

A través del mecanismo de la consulta, el cliente podrá solicitar a Weekend Santander, toda la información que requiera sobre los servicios contratados o la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible dar respuesta a la consulta dentro del término referenciado, se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta máxima cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3 Reclamo o Queja

A través del mecanismo de reclamo, EL CLIENTE, podrá reclamar a Weekend Santander, alguna inconformidad que tenga sobre la prestación del servicio de intermediación turística o devoluciones de dinero por la no prestación de los servicios.


El reclamo será atendido en un término máximo de (15) quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

En caso de que reclamo se encuentre incompleto, se le requerirá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos 30 días desde la fecha del requerimiento, sin que presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que la empresa no sea competente para resolver el reclamo siendo que la situación fue presentada por el proveedor turístico (hotel, pasadía, tour entre otros), dará traslado al PST para que se dé respuesta completa y oportuna al titular.

CAPITULO V

6 RIESGOS ASUMIDOS POR EL CLIENTE

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 15 de 29

6.1 En actividades turísticas


El CLIENTE es consciente y acepta en su totalidad los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades promocionadas por LA EMPRESA y que son operadas por los terceros afiliados. Se reconoce por parte del CLIENTE, igualmente, que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del viaje pueden ser catalogadas como peligrosas, lo cual contempla ciertas contingencias como sufrir daños tales como, pero sin limitarse a las descritas, a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, perjuicios económicos y patrimoniales desarrollo de la actividad ofrecida a grandes alturas, accidentes de tránsito, tráfico pesado o no, obstáculos y malas condiciones de las rutas o de las carreteras que requieran ser tomadas, entre otros.

Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados. También pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

6.2 Actividades de aventura y deportes extremos

EL CLIENTE en uso pleno de sus facultades legales y mentales entiende que las actividades de aventura que practique implican la posibilidad de sufrir lesiones, traumas, secuelas y existe la posibilidad de poner en riesgo la vida según la información aquí suministrada como del PST. Por lo tanto reconoce desde ya que de su interés y voluntad propia, ejecutarlas libremente comprometiéndome a seguir las recomendaciones y medidas de seguridad por lo tanto exonero de toda responsabilidad legal y jurídica a PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J S.A.S de cualquier daño o perjuicio que pueda sufrir como consecuencia de la omisión o engaño de la información descrita en este documento, entendiendo que es mi deseo practicarlos atendiendo a las recomendaciones de salud y advertencias Medicas que se describen a continuación:

- Enfermedades cardiocerebrovasculares (infartos, arritmias, angina o antecedente de enfermedad cardiaca, ACV), aneurisma.
- Diabetes y/o Problemas de tensión.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 16 de 29

- Enfermedades de columna vertebral, esguinces, luxaciones, hernia de disco, fracturas.
- Prótesis (piernas, brazos y/u otras extremidades).
- Problemas de osteoporosis.
- Alteraciones visuales (presbicia, estrabismo, miopía).
- Embarazo.
- Cirugías recientes (cirugías plásticas, invasivas, trasplantes) (inferiores a 6 meses).
- Problemas Respiratorios (asma, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica, neumonía, enfisema, bronquitis).
- Presencia de Fobias, Alergias, Reacción a medicamentos que no sean informados de forma voluntaria al PST previo al desarrollo de la actividad.
- Haber tomado cursos de natación o cualquier otro aprendizaje que le permita nadar dentro de la actividad contratada.

EL CLIENTE se compromete que en caso de presentar alguna de las anteriores situaciones médicas o no tener las habilidades físicas, por favor, especificara al asesor o guía cuáles enfermedades o lesiones presenta para tenerlas en cuenta al momento de desarrollar la actividad.

Por otra parte, entiende que las actividades no se podrán ejecutar bajo efectos de sustancias alucinógenas y/o bebidas alcohólicas

Y al momento de tomar el servicio cumple las condiciones físicas, de salud y vestimenta necesarias comprometiéndose a seguir fielmente todas las indicaciones del personal encargado a fin de evitar cualquier tipo de eventualidad.

Además, EL CLIENTE reconoce que, al firmar este contrato, y no acatar las instrucciones e inducción de guía, la no utilización de equipos o desistir del servicio al motivo de su ejecución, por motivos personales, podrá LA EMPRESA o el PST de manera unilateral cancelar el servicio, esto es no llevar a cabo el desarrollo del mismo con la persona que no siga las indicaciones, sin que tenga derecho a la devolución del dinero o reprogramación de la actividad.




**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE
INTERMEDIACION TURÍSTICA**

07-09-22

Versión: 04

Página: 17 de 29

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 18 de 29

CAPITULO VI

7 CONDICIONES DE RESERVA, CANCELACION Y REPROGRAMACIÓN


Para realizar la reserva de cualquier servicio turístico, el CLIENTE deberá diligenciar y/o enviar el "FORMULARIO DE RESERVA" o demás "FORMATOS" establecidos en el portal web de weekendsantander.com, aplicaciones utilizadas o cualquier otro medio que suministre la empresa (WhatsApp). Cuando el CLIENTE reserva uno o más servicios a través de nuestra página web El CLIENTE debe pagar de la siguiente forma: 1) el precio o tarifa fijada por el PST, 2.) los impuestos, tasas y/o tributos aplicables al servicio comercializado.

Solamente se entenderá perfeccionada la reserva del servicio por parte del CLIENTE una vez WEEKEND SANTANDER apruebe la solicitud de servicio remitida por el CLIENTE y se haya hecho un abono inicial. LA EMPRESA se reserva el derecho de no aceptar las órdenes de servicio cuyos CLIENTES no cumplan con los requisitos exigidos por la EMPRESA o cuando quiera que el servicio solicitado por EL CLIENTE exceda de cualquier forma las capacidades de los PST.

7.1 Medios de pago para reservas realizadas el día de la ejecución del servicio turístico contratado

Si el servicio, viaje o plan turístico está programado para el día viernes, sábado, domingo o festivo y se realiza reserva el mismo día o con pocos días de anticipación al desarrollo de la actividad turística, es importante que tenga en cuenta el procedimiento especial para su pago:

- a) Es necesario que EL CLIENTE pague el servicio a contratar a través de una recarga PSE al Nequi de la empresa, pago en efectivo desde un corresponsal bancario Bancolombia, Davivienda o BBVA, usar la Pasarela de Pagos (ePayco) o transferir de manera directa entre los Bancos dispuestos por Weekend Santander, esto es, de Bancolombia a Bancolombia, BBVA a BBVA, Davivienda a Davivienda o Falabella a Falabella. Lo anterior para que la transacción sea confirmada de manera inmediata,

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 19 de 29

sin requerirse la espera de días, ya que, pagos entre entidades bancarias diferentes, existe ciertas demoras para su comprobación.

- b) En caso de hacer omisión al procedimiento especial señalado para su pago, y decide efectuar la transacción a las cuentas de Weekend Santander desde entidades financieras diferentes a la recomendación señalada, deberá de igual forma pagar la totalidad del servicio adquirido al momento de iniciar la prestación del servicio con el Prestador del Servicio (Anfitrión), y una vez esté confirmado que el dinero se encuentra en las cuentas de la empresa se hará la devolución descontando los costos financieros de transacción y los gastos administrativos que corresponden al diez por ciento (10%).

PROCEDIMIENTO PARA CANCELACION, CAMBIOS Y REPROGRAMAR EL SERVICIO CONTRATADO

7.2 CAMBIOS DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE


Para realizar cambios pequeños (hora de llegada, servicios adicionales, etc.) del servicio ya programado y confirmado, el titular de la reserva deberá solicitarlo por escrito, con antelación no **menor a cinco (5) días antes** de la fecha del plan turístico o viaje contratado. Cambios estructurales de la reserva se evaluará según las políticas de reprogramación o cancelación (fechas, número de pasajeros, etc).

7.3 PENALIDAD POR CANCELACION DEL SERVICIO

La cancelación de los servicios, por parte del cliente, en caso de que no desee reprogramar la fecha del servicio contratado podrá acarrear en su contra el cobro de penalidades.

Por lo tanto, EL CLIENTE reconoce y acepta que asume las penalidades que varían de acuerdo a la anticipación temporal con la que solicite formalmente la CANCELACIÓN y la razón por la cual cancele el servicio:

- Solicitudes de cancelación con más de 15 días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado, se devolverá el valor del depósito, pero incurrirá en un costo del 10% correspondiente a Gastos Administrativos y Financieros de Transacción.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 20 de 29

- Solicitudes de cancelación entre 15 a 6 días antes de la fecha del viaje tendrá una penalidad del 75% del valor total del abono.
- Solicitudes de cancelación con menos de 6 días de anticipación a la fecha del viaje tendrá una penalidad del valor total del abono.

7.4 RETRASOS Y NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE

WEEKEND SANTANDER no estará obligado a reembolsar al CLIENTE ninguna suma si por causas ajenas a la EMPRESA o al Prestador del Servicio, el CLIENTE no se presenta oportunamente en el lugar de inicio del servicio o llega con posterioridad al inicio del mismo (Ej. retraso o pérdida de vuelos).


Si la reserva no fue cancelada dentro del término previsto para la misma y no se presenta el día del inicio de los servicios, no tendrá derecho a ninguna modificación en la reserva.

Una vez iniciado el viaje, si por cualquier otro motivo ajeno a la voluntad o responsabilidad de la PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J S.A.S, se le imposibilita continuar con el plan e itinerario programado, se definirá como un servicio cumplido y no podrá ser reembolsado ni canjeado por otro servicio. Resolución 1375 de 2015 artículo 1878 Código de Comercio, Decreto 1499 de 2014 y normatividad concordante.

7.5 REPROGRAMACIONES Y CAMBIOS DE FECHAS SIN PENALIDAD

No se hará cobro de penalidad por reprogramaciones en casos de fuerza mayor, cuando el titular de la reserva o alguna de las personas que tomarán el servicio presente alguna situación de fuerza mayor (accidentes, enfermedades de los participantes del viaje o calamidad doméstica), siempre y cuando nos hayan compartido previamente al suceso, la información de los participantes del viaje, y se presente los soportes que justifiquen la situación. Los soportes deben ser enviados en un plazo no mayor a 5 días de la fecha en que fue notificada la situación de fuerza mayor, o de la fecha del viaje.

No se hará cobro de penalidad por cambio de fecha por casos de fuerza mayor ajenos al viajero y que impidan la prestación del servicio: cierre de aeropuertos, situaciones de orden público y desastres naturales.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 21 de 29

Los cambios de fecha de reserva o reprogramaciones sin penalidad solo aplicarán por las razones anteriormente mencionadas, en caso contrario, se aplican las penalidades por reprogramación que se mencionan a continuación.

7.6 PENALIDADES POR REPROGRAMACIÓN

El cambio de la fecha de la reserva o reprogramación del servicio turístico por razones ajenas a las mencionadas anteriormente, EL CLIENTE reconoce y acepta que asume las penalidades que varían de acuerdo a la anticipación temporal con la que solicite formalmente la modificación:

- Solicitudes de cambios de fecha con más de 7 días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado deberá estudiarse con el PRESTADOR DEL SERVICIO. Podrá tener una penalidad del 10% del total de reserva en caso de autorizarse la modificación.
- Solicitudes de cambios de fecha con 7 o menos días de anticipación a la fecha de ejecución del servicio contratado, tendrá una penalidad del valor total del abono.


Los cambios de fechas o reprogramaciones de las reservas están sujetos a disponibilidad, condiciones logísticas o cambios de tarifa por temporada que deberán ser pagados de manera adicional si aplica el caso.

Los cambios de fecha o reprogramaciones solo pueden efectuarse con el mismo producto viaje reservado inicialmente. Solo se puede reprogramar una vez la misma reserva. Una segunda reprogramación acarreará la penalidad del valor abonado.

7.7 Cancelación y/o modificación de servicio turístico por la empresa antes del inicio

7.7.1 Adquisición de pasadías con transporte


- a) Cuando los servicios estén sujetos a un cupo mínimo de participantes y así se haya comunicado al CLIENTE, si faltando OCHO (8) días para el inicio del servicio, no se ha confirmado el mínimo de reservas requeridas para el inicio del servicio, LA EMPRESA o el PST podrá cancelar de manera unilateral la ejecución del servicio. En

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 22 de 29

este caso, LA EMPRESA informará al CLIENTE y le reembolsará el 100% del monto pagado. Sin perjuicio de lo anterior, LA EMPRESA o el PST podrá ofrecer a los CLIENTES la opción de hacer un pago adicional para compensar el bajo número de participantes para desarrollar el servicio según lo planeado. Si no hay acuerdo de todos los CLIENTES para hacer el pago adicional, se podrá hacer una nueva reserva en un servicio distinto, abonando el valor de la reserva inicial o solicitar el reembolso del 100% pagado.

- b) Ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito, hecho de un tercero o uso indebido del servicio del cliente, LA EMPRESA podrá modificar las condiciones ofrecidas en un principio o podrá cancelar cualquiera de los planes ofrecidos (antes del inicio del viaje o durante el mismo).
- c) En caso de cancelación por parte de LA EMPRESA o el PST, una vez iniciado el plan turístico, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del cliente, LA EMPRESA devolverá únicamente los costos de los servicios que no se hayan ejecutado. En cualquier caso, EL PST no deberá asumir los costos adicionales en los que el CLIENTE haya incurrido, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.
- d) Weekend Santander podrá modificar unilateralmente las ofertas publicadas en la página, sin previo aviso, en los eventos en que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan, tales como, alteración repentina del estado de las vías, aumento de costos, las condiciones climáticas, cierre de Parques Nacionales, Reservas o cualquier espacio público y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos. También podrá modificar de cualquier manera la oferta por situaciones de seguridad que así lo ameriten, previo al inicio de la ejecución del servicio o durante la ejecución del mismo.


Esto no constituirá incumplimiento por parte de PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS. En todo caso PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos. Igualmente, PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS se reserva el derecho de modificar de forma unilateral la oferta de servicios publicada en su página web por razones comerciales o empresariales.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 23 de 29

7.7.2 Cancelación y/o modificaciones de las condiciones de los planes por parte de la empresa después de iniciados

LA EMPRESA y-o el PST podrá cancelar el servicio después de su inicio y retener los equipos entregados al CLIENTE en caso de que éste no cumpla con las **normas de seguridad** y utilización impartidas por los empleados y contratistas de los PST para el respectivo servicio, o cuando quiera que el CLIENTE transgreda las leyes de tráfico, consuma alcohol o sustancias ilegales durante la expedición, agrede física o psicológicamente a otros integrantes del viaje o a terceros, o cuando su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen. En el evento de surgir cualquier tipo de perjuicio el CLIENTE deberá compensar e indemnizar a la EMPRESA y-o al PST por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. Bajo estos eventos LA EMPRESA o el PST no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del servicio al CLIENTE.

WEEKEND SANTANDER así como los PST aliados, podrán modificar cualquiera de las condiciones de ejecución de los servicios contratados cuando quiera que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan; incluyendo pero sin limitarse a: actos de desorden civil; incluyendo guerra, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa, y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil, actos, o ausencia de actos, del Gobierno y de las ramas Legislativa y Judicial incluyendo leyes, órdenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, renovación o confirmación de permisos y licencias, que sean realizados bien por el Gobierno o cualquier Autoridad Competente sobre las actividades de alquiler de equipos o actividades de alto riesgo, epidemias, deslizamientos de tierra, huracanes, inundaciones, avalanchas, rayos, terremotos, incendio, maremoto, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial y marítimo alteración repentina del estado de las vías, las condiciones climáticas y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos; sin que por tal motivo se constituya incumplimiento por parte de PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS. En todo caso LA EMPRESA garantiza que las nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje EL PST y la EMPRESA no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 24 de 29

7.8 Cambio de las condiciones del servicio por condiciones climáticas que pongan en riesgo a los clientes

En caso de que las condiciones climáticas varíen o se presente cualquier otra situación de fuerza mayor o caso fortuito que cambie las condiciones del viaje, el itinerario o impida la realización del paquete turístico, Weekend Santander y/o el PST **podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá reprogramar** la fecha del viaje. Cuando sea posible y LA EMPRESA lo decida, dará las opciones de reprogramar el viaje o permitirles a los clientes dejar el depósito por el valor del paquete turístico para usar en cualquier otro plan, en una fecha diferente.


CAPITULO VII

8 DISPOSICIONES VARIAS

8.1 Exención de Responsabilidad

Weekend Santander sólo será responsable por prestar los servicios ofrecidos en su página web o aquellos acordados entre éste y el CLIENTE, limitando su alcance a lo publicado en su página de Internet y a la información suministrada sobre los servicios ofrecidos por sus redes sociales al momento del perfeccionamiento. PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

En todo caso, y teniendo en cuenta que la Empresa sólo presta servicios de intermediación entre los CLIENTES y los prestadores de servicios turísticos (PST), las partes aceptan inequívocamente que Weekend Santander no responderá por cualquier lesión, muerte, pérdida, reclamación, causa de fuerza mayor, accidente, retraso o cualquier daño directo, especial, ejemplar, punitivo, indirecto, fortuito o importante de cualquier tipo (incluyendo, entre otras, la pérdida de beneficios o ahorros) que se derive de un contrato, agravio, responsabilidad objetiva o cualquier otra, que se ocasione a los CLIENTES durante el curso de dichos planes y/o expediciones. En el evento en que por vía jurisdiccional se determine la responsabilidad civil de LA EMPRESA la misma en cualquier supuesto sólo irá hasta al

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 25 de 29

equivalente monetario de lo pagado por el CLIENTE a los PST por el plan de viaje y/o la expedición respectiva.

Weekend Santander, así como los PST no se hacen responsables por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del CLIENTE y/o sus acompañantes. Igualmente, LA EMPRESA no se hará responsable por ningún retardo en la entrega del vehículo y/o equipo al CLIENTE, cuando el mismo sea causado por razones ajenas a su voluntad.

Igualmente, no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el prestador del servicio turístico ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la ejecución del mismo.

8.2 Protección de los derechos de Propiedad intelectual

Todos los textos, fotos, ilustraciones, marca comercial de Weekend Santander, así como Las fotografías, videos, contenido, diseño de la página, documentos u otro material producido por LA EMPRESA contenido en esta página, están protegidos por la ley, de acuerdo con lo dispuesto a las normas de los Derechos de Autor y de los Derechos Conexos.

Por lo tanto, los derechos reservados son de propiedad exclusiva de la empresa, al igual que los derechos patrimoniales y morales sobre los mismos. LA EMPRESA podrá usar dicho material para cualquier propósito, a su discreción, sin limitación alguna.

Queda terminantemente prohibida su reproducción, modificación, distribución o comunicación pública, la puesta a disposición del público y en general cualquier otra forma de explotación de todos o parte de los contenidos de este sitio web, así como de su diseño.

El acceso a los contenidos del Sitio no implica concesión de licencia de uso de los indicados derechos, por lo que, salvo autorización expresa y escrita por parte de LA EMPRESA.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 26 de 29

8.3 Derechos de imagen y fotografías del Cliente-Usuario

LA EMPRESA podrá hacer uso de FOTOS, VIDEOS, MATERIAL AUDIOVISUAL y derechos de imagen del cliente siempre que exista autorización expresa del CLIENTE o autorización tacita o inequívoca, cuando EL CLIENTE o USUARIO de manera autónoma y voluntaria haga uso en redes sociales de hashtags, etiquetas y menciones en redes sociales referentes a LA EMPRESA con la finalidad de que hagamos uso mediante el reposteo o publicación de las fotografías, videos, cortos, reels, historias o cualquier otro tipo de material fílmico y gráfico donde aparezca EL CLIENTE en nuestras redes sociales oficiales con fines publicitarios de las actividades turísticas realizadas.


Bajo el consentimiento otorgado EL CLIENTE acepta el uso promocional de sus imagen personal o material audiovisual sin que por ello implique el pago de remuneración o reconocimiento patrimonial motivo por el cual renuncia a reclamaciones, quejas y reclamos sobre las publicaciones, historias, post, publicidades pagas, fijas o virtuales o de cualquier otro tipo que se realicen por parte de WEEKEND SANTADER.

8.4 Explotación sexual infantil

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad. De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior, podría generar responsabilidad de tipo penal y/o administrativo.

8.4.1 Protocolo de prevención de la explotación sexual infantil

PROMOTORA DE SERVICIOS TURISTICOS 2J S.A.S., está comprometida con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto, es nuestro compromiso empresarial realizar las siguientes actividades de prevención:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 27 de 29

- a) Se Informa al CLIENTE “en todos nuestros planes aplica el art 16 de la ley 679 de agosto 03 de 2001, protección a menores de edad sobre prostitución”. Solicitar información a los clientes acerca de su documento de identidad, pasaporte si es extranjero y cedula de ciudadanía si es nacional.
- b) Para el caso de los menores de edad, se solicitará tarjeta de identidad o registro civil, se verifica parentesco que lo identifique con parentesco de primer grado, si la persona viaja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se informa que debe portar carta de autorización de los padres para viajar. No permitir la venta de paquetes turísticos cuando se tenga la sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.
- c) Para este caso el personal de LA EMPRESA debe evitar a toda costa vender el servicio turístico a la persona. Por ningún motivo los empleados, proveedores, guías y PST podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio en donde se muestren actividades sexuales con menores de edad.
- d) Estaremos en la búsqueda Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y PST.

Sabemos que, aunque el turismo no es el causante de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, provee de anonimato a potenciales explotadores y su infraestructura puede facilitar la realización clandestina de acciones de explotación. Somos conscientes de las graves consecuencias que tienen las actividades de Explotación Sexual Comercial Infantil asociadas al turismo, tanto para la industria turística como para la sociedad en general y para los niños, las niñas y los adolescentes en particular. Reconocemos nuestra responsabilidad de proteger a los niños, las niñas y los adolescentes frente a cualquier tipo de acción que facilite su Explotación Sexual Comercial y que atenten contra su integridad física y su adecuado desarrollo sexual.

Es nuestra disposición de trabajar mancomunadamente con las autoridades públicas, y PST, para fortalecer las medidas de prevención y control necesarias para la erradicación de este flagelo.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 28 de 29

8.5 Tratamiento de los datos personales del cliente

LA EMPRESA se compromete a guardar reserva de toda la información personal, económica, financiera, contable, laboral, estratégica, de mercado, o de otra índole, que se obtenga del CLIENTE.


En los mismos términos se obliga a realizar las actuaciones pertinentes para conservar, preservar, proteger, guardar, y nunca compartir, divulgar, publicitar, exponer, comunicar, expandir, extraer, sustraer o cualquier otra acción que atente con culpa leve o dolo por su acción u omisión respecto de la información y los datos personales DEL CLIENTE, que le sean compartidas en atención a la prestación de los servicios que ofrece, de conformidad a lo señalado por la Ley 1581 de 2012.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, LA EMPRESA, en su calidad responsable del tratamiento de datos personales, ha publicado su Política de Tratamiento de Datos, que puede ser consultada en la parte inferior de nuestra página web.

-

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010, EL CLIENTE 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 y de transporte que ha adquirido.

Cualquier inquietud adicional que tenga no dude en comunicarse con LA EMPRESA, para atender su consulta en cualquier momento y haremos todo lo posible por dar respuesta clara y oportuna a las inquietudes en el menor tiempo posible. Recuerde escribirnos a weekendsantander@gmail.com

 weekend SANTANDER	TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERMEDIACION TURÍSTICA	07-09-22
		Versión: 04
		Página: 29 de 29

PROMOTORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 2J SAS
WEEKEND SANTANDER
weekendsantander@gmail.com