

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

## CONTRATO DE COMRADE SERVICIOS TURÍSTICOS

MARKTRAVEL (persona natural) agencia con domicilio en la ciudad de Cali e identificada con NIT No. 1.061.743.133, [www.marktravel.com.co](http://www.marktravel.com.co) en adelante LA AGENCIA, por un lado y EL COMPRADOR, que se encuentra debidamente identificado en los datos de la reserva, por el otro lado y en conjunto las partes, han decidido suscribir el presente contrato de servicios turísticos, bajo las siguientes:

### ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

**PRIMERO:** En el marco de sus actividades LA AGENCIA opera únicamente como intermediario entre los consumidores y los prestadores, entendiéndose que LA AGENCIA no es el Prestador de los Servicios Turísticos. Por lo anterior, EL COMPRADOR que contrata los Servicios, lo hace directamente con el Prestador.

**SEGUNDO:** Se aclara que las estipulaciones del presente contrato no reemplazan, modifican o suplen los términos y condiciones que cada prestador establezca para el disfrute de los Servicios Turísticos que presta; por esta razón, EL COMPRADOR declara, que antes de adquirir el Servicio Turístico por intermedio de LA AGENCIA, consultó directamente las condiciones, especificaciones y particularidades que cada prestador tiene establecido para el Servicio Turístico que desea adquirir. Lo anterior, en la medida en que LA AGENCIA no establece, ni participa en la formulación de los términos y condiciones que cada Prestador maneja con relación a sus productos y servicios.

**TERCERO:** LA AGENCIA se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en las condiciones del presente contrato y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello EL COMPRADOR deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará en cuanto le sea posible.

**CUARTO:** EL COMPRADOR acepta y garantiza que, al adquirir tiquetes de viaje por intermedio de LA AGENCIA: (i) es mayor de edad, (2) posee plena capacidad para la celebración de contratos, (3) está adquiriendo los Servicios Turísticos para su uso personal o para quien le haya autorizado para actuar, (4) toda la información proporcionada para la adquisición de los Servicios Turísticos por medio de LA AGENCIA, es real, precisa, actual y completa y (5) acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones del presente contrato.

**QUINTA:** El presente contrato se regirá por las normas del ordenamiento civil, mercantil y demás leyes aplicables, así como las cláusulas que se desarrollan a continuación:

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

### CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD

**PRIMERA. OBJETO:** EL COMPRADOR a través de este contrato acuerda con EL VENDEDOR la compra de un paquete turístico a cambio de un precio y conforme a las especificaciones que se detallan en la cotización y/o factura.

**SEGUNDA. PRECIO:** El precio que deberá pagar EL COMPRADOR será el precio ofrecido en los términos de la cotización al momento de la compra. EL COMPRADOR se compromete a pagar de manera incondicional a la orden de EL VENDEDOR la suma total de su reserva, dinero que se consignará exclusivamente en los medios electrónicos y/o presenciales descritos en la cotización o factura.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** El precio del contrato incluye (i) el precio o tarifa fijada por el proveedor, (2) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (3) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de LA AGENCIA y (4) los servicios turísticos especificados en la cotización anexa y que hace parte integral del presente contrato.

**TERCERA. CONDICIONES 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, ferias, congresos, salidas de alta temporadas, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, estas serán informadas a través de nuestro material impresos, o digital, o asesor comercial, o confirmación de servicios. Lo anterior de conformidad con el art. 4º numeral 6º del decreto 2438 del 2010. El valor de los itinerarios ha sido calculado con la base en la diversidad de cambio de moneda.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento que el precio de los productos y/o servicios objeto de una oferta de compra no sea pagado, se entenderá que existe incumplimiento del contrato, lo cual es causal para darlo por terminado por parte de MARKTRAVEL En consecuencia, el COMPRADOR asumirá el valor de la devolución de dichos productos y/o servicios al respectivo depósito.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En los eventos de pago por los demás medios posibles, de acuerdo con lo establecido en este contrato, la propiedad sobre los productos y/o servicios se transmitirá al comprador desde el mismo momento del perfeccionamiento del contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En caso de que la modalidad de pago seleccionada sea, “Pago en cuotas” EL COMPRADOR suscribirá un pagaré en favor de LA AGENCIA, el cual formará parte integral del presente contrato. Se entiende que la suscripción del pagaré constituye el reconocimiento de la aceptación de la modalidad de pago descrita.

**CUARTA. INFORMACIÓN PARA PAGOS:** Dentro de las alternativas que se contemplan en la cotización para el pago de los productos y/o servicios seleccionados por EL COMPRADOR, LA AGENCIA presenta en algunos casos, un link o enlace que comunica con los sitios web de las respectivas entidades financieras, en las cuales se procede a realizar el pago, y por consiguiente, en tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la entidad financiera, según lo establecido en sus

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

En los eventos en que no exista dicho vínculo, sino que la información es proporcionada directamente a MARKTRAVEL a través del agente, la responsabilidad por el manejo de la información personal será en los términos establecidos en este documento.

**QUINTA. PERFECCIONAMIENTO:** El contrato celebrado entre las partes se perfecciona desde el momento que EL COMPRADOR efectúe el primer pago y al momento de confirmarse la reserva por parte de LA AGENCIA. Las prestaciones principales a cargo de LA AGENCIA se harán efectivas cuando se realice la totalidad del pago del contrato pactado y en las fechas determinadas contractualmente.

**SEXTA. DERECHO DE RETRACTO:** Conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor), opera el derecho de Retracto en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. Para ejercer este derecho y recibir el valor pagado, sin descuentos o retenciones, EL COMPRADOR deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la operación de compra, notificar a LA AGENCIA su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. LA AGENCIA realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al Proveedor de Servicios Turísticos, y en caso de haber sido abonado, será el Proveedor de Servicios Turísticos, quien directamente deberá proceder con la devolución de su dinero, mediante un crédito, una reversión de cargo a su tarjeta de crédito o la devolución del monto abonado, de acuerdo con el medio más conveniente de devolución. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, LA AGENCIA requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

**SÉPTIMA. DERECHO DE DESISTIMIENTO:** Exclusivamente para las reservas de TIKETES AÉREOS, aplica de forma especial el derecho de desistimiento aéreo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos Colombianos (RAC), expedidos por la Aeronáutica Civil Colombiana (en adelante, el “Derecho de Desistimiento”). En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la compra del servicio. En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral. El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales.

**OCTAVA. CAMBIOS Y CANCELACIONES:** EL COMPRADOR podrá cambiar o cancelar el paquete turístico o viaje, en cuyo caso deberá pagar la mayor diferencia resultante o solicitar la devolución de la

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

diferencia en servicios y/o receptivos ofrecidos por EL VENDEDOR si el cambio o variación del servicio es imputable AL COMPRADOR; o en dinero si la variación o cambio en el servicio es atribuible AL VENDEDOR, exceptuando las modificaciones que en virtud de la cláusula de responsabilidad se puedan efectuar. EL COMPRADOR es consciente de que, independientemente del Canal de Venta, las gestiones se realizan on-line y en tiempo real. Cuando solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio, esto, en el entendido que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio)

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cualquier cambio en la reserva del paquete turístico, desarrollo del producto y/o servicio adquirido y demás condiciones o cancelaciones, los podrá realizar EL COMPRADOR por escrito o mediante medios electrónicos o similares, teniendo en cuenta que serán aplicables las condiciones de la tabla de penalidades y el reajuste de tarifa por cambio de fecha y destino o demás adiciones, que en su momento se liquidarán a EL COMPRADOR y serán de pago inmediato y total. LA AGENCIA podrá efectuar los cambios determinados por los prestadores de los servicios, de acuerdo con la cláusula de responsabilidad y con los términos y condiciones establecidos por ellos, con el fin de garantizar el éxito del viaje. LA AGENCIA procederá a cancelar las reservas respectivas, en los siguientes casos: (i) Si dentro de las 24 horas siguientes a la fijación de la reserva, no se ha efectuado el pago correspondiente para mantenerla; (2) cuando EL COMPRADOR no efectúe el pago de alguna de cuotas acordadas en el pagaré aplicable a la modalidad de “pago en cuotas”; (3) en caso que este contrato no esté pagado en su totalidad por lo menos treinta (30) días calendario antes de la fecha de viaje o veinte (20) días calendario antes de la fecha de viaje dependiendo si es una venta programada o es una venta al día.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si EL COMPRADOR solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos establecidos por el Prestador o por la ley, y la regulación específica de la tarifa seleccionada así lo permitiera, MARKTRAVEL realizará las gestiones de presentación y seguimiento de la solicitud, pero la decisión final será del Prestador. Se aclara que la forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por EL COMPRADOR son determinadas por los Prestadores, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Igualmente, se aclara que cada Prestador define sus penalidades sin intervención de MARKTRAVEL.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El cargo de gestión y/o Tarifa Administrativa cobrada por LA AGENCIA es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, este cargo de gestión no será reintegrado al comprador ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

por LA AGENCIA. Así mismo, en el caso supuesto que EL COMPRADOR solicite el cambio o la cancelación de un Servicio Turístico, LA AGENCIA podrá cobrar un cargo de gestión adicional.

**PARÁGRAFO CUARTO: RE-ACTIVACIONES:** En caso que LA AGENCIA, por incumplimiento de EL COMPRADOR, haya cancelado la reserva, EL COMPRADOR podrá re-activarla debiendo las partes determinar una nueva fecha de viaje, con la reliquidación de tarifas según la temporada de viaje y sujeto a disponibilidad, o dar por terminado el contrato, para los dos casos se deben tener en cuenta las penalidades aplicables, el ajuste de tarifa y el descuento de las garantías por cada re-activación.

**NOVENA. REVERSIÓN DE PAGO:** En los términos de la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016, EL COMPRADOR deberá presentar una queja ante LA AGENCIA dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato y notificar de la reclamación al banco emisor, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al COMPRADOR. Se aclara que la reversión se verá reflejada en la cuenta del COMPRADOR en el término determinado por el emisor del instrumento de pago. MARKTRAVEL no tiene injerencia sobre dicho término.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Se aclara que, si la compra corresponde a un tiquete aéreo, EL COMPRADOR no podrá acogerse a esta figura por expresa disposición de la regulación mencionada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL COMPRADOR queda advertido, que en virtud de lo dispuesto por el artículo 2.2.2.51.10 del Decreto 587 de 2016, si como consecuencia de su solicitud de reversión, EL COMPRADOR recibiera montos que exceden lo originalmente pagado, EL COMPRADOR será responsable de la devolución de los mismos. Es importante aclarar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 587 de 2016, si se demuestra que EL COMPRADOR no se encontraba incurso en ninguna de las causales de reversión establecidas en la reclamación, LA AGENCIA y/o el emisor de su instrumento de pagos podrán cargar definitivamente la transacción reclamada a su tarjeta o medio de pago.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Se deja constancia que de demostrarse la mala fe del COMPRADOR en el proceso de reversión será sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los términos artículo 2.2.2.51.13, del Decreto 587 de 2016 hasta con cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

**DÉCIMA. NO SHOW:** EL COMPRADOR reconoce y acepta que de no presentarse a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con retraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. LA AGENCIA recomienda que si no va a utilizar la reserva en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, EL COMPRADOR deberá comunicarlo previamente a LA AGENCIA para conocer las restricciones aplicables. Cuando sean informadas las condiciones de cancelación o modificación, EL COMPRADOR deberá asegurarse de que su gestión no quede en una mera etapa de averiguación y deberá

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

realizar la solicitud a la agencia para que la misma efectivamente cancele el itinerario de viaje antes de la fecha de salida. LA AGENCIA no procederá a cambiar y/o cancelar el itinerario sin que EL COMPRADOR acepte las condiciones de cambio y/o cancelación del Proveedor, y que la consulta de condiciones de cambio / cancelación NO constituye aviso al transportador. Si EL COMPRADOR no realiza una instrucción clara, podrá perder su pasaje y constituir un No Show.

**DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN:** LA AGENCIA podrá dar por terminado con justa causa el presente contrato cuando EL COMPRADOR no cumpla con el pago oportuno, parcial o total de este contrato. En caso de terminación del contrato, por cualquiera de las partes, el VENDEDOR procederá a liquidar y requerir el pago de los valores proporcionales que corresponda por el no show, costo de haber reservado sillas en vuelos y los gastos en los que incurra EL VENDEDOR por la reservación ante sus proveedores, LAS PARTES reconocen el mérito ejecutivo que presta este contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA: CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD:** Con la firma del presente contrato, EL COMPRADOR declara y acepta que MARKTRAVEL está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen, y actúa como agente intermediario entre EL COMPRADOR y el prestador del servicio turístico seleccionado por EL COMPRADOR. La responsabilidad de la agencia respecto de la calidad del servicio se limita única y exclusivamente a los términos de cada ofrecimiento, teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada proveedor, las cuales son dadas a conocer de manera completa y oportuna al COMPRADOR para su entendimiento, aceptándolas integralmente desde el momento en que EL COMPRADOR cancela en todo o en parte los servicios comercializados por LA AGENCIA.

LA AGENCIA no asume responsabilidad por la prestación del servicio de transporte aéreo; la prestación de dicho servicio, retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar se rigen por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3), atendiendo las particularidades de la tarifa aérea adquirida.

La responsabilidad por el cuidado y custodia de los artículos personales recae exclusivamente en el pasajero, salvo que los mismos hayan sido puestos a disposición del prestador del servicio para su cuidado. En caso de llevar consigo objetos de valor, el usuario deberá darlo a conocer directamente al prestador del servicio, para tomar todas las medidas de cuidado necesarias para proteger dichos objetos; de lo contrario, las pérdidas y averías que sufran tales objetos deberá asumirlas en su integridad el usuario sin posibilidad de solicitar compensación o indemnización de perjuicios.

Cuando el usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del COMPRADOR, situación que EL COMPRADOR conoce y acepta. Lo anterior resulta aplicable, salvo que el producto o servicio específico, adquirido por el usuario, tenga topes de penalidad diferentes, evento en el cual, se aplicarán las penalidades, políticas de cancelación, no show y demás, impuestas por el operador contratado, a las cuales el usuario se encuentra adherido desde el momento de efectuar la reserva.

LA AGENCIA y los operadores no asumen responsabilidad por eventos de fuerza mayor tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, negación de permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso o movilidad del viajero, muerte, asuntos de salubridad, hechos de terceros, y cualquier otro evento ajeno a la agencia, que pudiere afectar la ejecución o continuidad del viaje; en tales eventos, los reintegros de dinero se efectuarán conforme a la ley y las políticas impuestas por cada proveedor de servicios según corresponda.

LA AGENCIA no se responsabiliza por los gastos personales ni adicionales al plan específico en los que EL COMPRADOR incurra, y tampoco asume responsabilidad por daños o pérdidas generadas al usuario por su impericia, negligencia, culpa. LA AGENCIA podrá efectuar modificaciones a los itinerarios previstos, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios con el fin de contribuir al desarrollo del viaje, bien sea antes de dar inicio o durante el viaje.

La agencia y los prestadores de servicios se reservan el derecho de expulsar al COMPRADOR cuando su comportamiento, reprochable disciplinaria y/o penalmente, genere inconvenientes en la ejecución normal del servicio y cause perturbación a terceros; se entiende que el comportamiento es reprochable cuando atente contra la moral, orden público y buenas costumbres. EL COMPRADOR deberá asumir por su cuenta y riesgo los gastos que se le generen por la exclusión del programa, y será el único y exclusivo responsable de las reclamaciones por compensación y/o indemnización de perjuicios que realicen terceros afectados, incluido el prestador de servicios, manteniendo indemne a la agencia y a los prestadores de servicios sobre tal situación.

Los precios de los programas están sujetos a cambios sin previo aviso por fluctuación de monedas internacionales, decisiones gubernamentales, modificación de impuestos, tasas o contribuciones que graven los servicios prestados, entre otras situaciones ajenas a la agencia, y sólo regirán los precios vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers de los demás servicios, al haber confirmación de compra. Los precios de publicidad y cotizaciones pueden fluctuar debido a la disponibilidad cambiante de los prestadores de servicios, en los cuales la agencia no tiene injerencia alguna. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en servicios de porción terrestre podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago. En ambas formas de pago se



|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

adicionará el 2% por concepto de gastos administrativos más IVA sobre el valor del precio informado y liquidado. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en tiquetes aéreos podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago.

La agencia informará de manera oportuna acerca de los requisitos de documentación y sanidad que se requieran para cada destino. Los planes comercializados no incluyen trámite de pasaportes, visado o permisos de salida del país y/o ingreso a otro Estado, y es responsabilidad exclusiva del COMPRADOR cumplir con los requisitos de documentación necesarios para efectuar el viaje, así como con los requisitos de sanidad como es el caso, por ejemplo, de vacunación. Por ende, LA AGENCIA recomienda al COMPRADOR tomar todas las precauciones de documentación antes de adquirir servicios turísticos, toda vez que ni los operadores ni la agencia se responsabiliza por la no ejecución de los servicios cuando es imputable al COMPRADOR por este tema.

En caso de prestar asesoría para la expedición de la documentación requerida para el viaje, LA AGENCIA no se responsabiliza por los resultados del trámite, debido a que el otorgamiento de pasaporte, visa, o cualquier tipo de permiso de ingreso, salida del país, tránsito en otro país, entre otros, es decisión discrecional de la autoridad gubernamental competente que los expide. Es responsabilidad única y exclusiva del COMPRADOR portar y exhibir en todo momento, los documentos que se requieran para efectuar el viaje y para garantizar la estancia en el lugar de destino, para corroborar la situación ante las autoridades que así lo requieran; es responsabilidad del COMPRADOR portar los documentos auténticos, pues cualquier irregularidad presentada es exclusiva responsabilidad del COMPRADOR.

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se efectúa con apego a la normativa correspondiente: RAC3, Ley 1480 de 2011. Los pagos por los servicios que EL COMPRADOR deje de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud, y con base en las políticas adoptadas por cada proveedor de servicios. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a LA AGENCIA, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

Para efectos de robustecer la protección, EL COMPRADOR podrá adquirir pólizas de seguro que coadyuven al éxito de su viaje. Dichos productos obedecen a contratos de seguro y/o asistencia en viaje según corresponda, y se ejecutarán conforme a las políticas, términos y condiciones de los agentes de seguros que el usuario puede contratar. La información sobre coberturas, trámites, derechos y obligaciones será aquella que las aseguradoras o prestadores de servicios de asistencia le ha suministrado a la agencia, quien se la dará a conocer al COMPRADOR de manera oportuna para que decida sobre su adquisición y conveniencia.

LA AGENCIA como agente intermediario velará para que la prestación de servicios operada por terceros sea óptima y de calidad según lo ofrecido, brindando al COMPRADOR toda la colaboración y gestión para



|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

hacer llegar a los proveedores las peticiones, quejas o reclamos que deseen elevar, antes, durante y después de la ejecución de los servicios. Sin embargo, en caso de tener alguna dificultad in situ, EL COMPRADOR deberá ponerla en conocimiento del prestador de servicio directa e inmediatamente, para que el prestador solucione la inconformidad de manera expedita. Lo anterior sin perjuicio de la notificación que debe hacer el usuario a la agencia de viajes para lo propio.

**DÉCIMA CUARTA. ADVERTENCIA:** En virtud del artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009, y el artículo 1 de la Ley 1336 de 2009, se establecen disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación sexual comercial, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad. Bajo ese entendido, cualquier incumplimiento a dichas disposiciones podría generar sanciones penales y administrativas conforme a las leyes aplicables. Igualmente, cada Prestador en sus términos y condiciones determinará las medidas tendientes a prevenir cualquiera de estas conductas tipificadas como delitos en las leyes.

Está prohibido el tráfico y comercialización de fauna y flora silvestre, de bienes culturales regionales y/o nacionales, de sustancias estupefacientes, los actos de discriminación, entre otras conductas que alteran el turismo responsable y sostenible.

**DÉCIMA QUINTA. HABEAS DATA:** EL COMPRADOR autoriza expresamente a EL VENDEDOR, de acuerdo con su aceptación previa a las políticas de tratamientos de datos personales, para que en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 recolectan y usen para fines contractuales y comerciales los datos personales que serán suministrados por EL COMPRADOR. De acuerdo con el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, son derechos de EL COMPRADOR con respecto a los datos personales que sean suministrados los siguientes:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA AGENCIA.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA AGENCIA para la recolección y uso de los datos personales salvo cuando dicha autorización no sea necesaria en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- c. Ser informado por LA AGENCIA previa solicitud realizada por EL COMPRADOR, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en su recolección y/o uso no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión del dato procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en dicha recolección LA AGENCIA ha incurrido en conductas contrarias a la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de recolección y/o uso. EL COMPRADOR autoriza que le sean aplicadas las políticas de privacidad y confidencialidad de datos personales establecidos en y por consiguiente con la suscripción del presente contrato EL COMPRADOR indica que: otorgo mi libre, voluntaria, informada y expresa autorización para que se lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales según en ellas se establece. En caso que EL COMPRADOR tenga alguna inquietud, observación o comentario a EL VENDEDOR en desarrollo de su relación contractual, comercial y manejo de datos podrá contactarse al correo electrónico [marktravel07@gmail.com](mailto:marktravel07@gmail.com). EL COMPRADOR MANIFIESTA QUE LA INFORMACIÓN DADA Y ENTREGADA HA SIDO CLARA, VERAZ, SUFICIENTE, EXPRESA, OPORTUNA, VERIFICABLE, COMPENSABLE, PRECISA E IDÓNEA Y QUE LAS INQUIETUDES HAN SIDO RESUELTAS.

**DÉCIMA SEXTA: LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** LA AGENCIA declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

EL COMPRADOR conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que el GRUPO ARCADIA, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU u OFAC, esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL COMPRADOR, persona natural: (i) registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas; (ii) las autoridades competentes lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

**DÉCIMA OCTAVA. VERIFICACIÓN DE TÉRMINOS:** Hace parte integral del presente contrato, además de las obligaciones contempladas en la legislación aplicable al contrato en materia turística y comercial, la VERIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES contempladas en la cotización o factura explicadas a EL COMPRADOR, quien acepta que: (i) no hay promesas, ni condiciones verbales adicionales, ya que el presente contrato y documentos anexos contemplan todas las estipulaciones, condiciones y servicios que por el mismo aceptan y adquieren y (ii) que fue informado adecuadamente del alcance de la

|                                                                                   |                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|  | <b>CONTRATO DE DE SERVICIOS<br/>TURÍSTICOS</b> | CÓDIGO:          |
|                                                                                   |                                                | VERSIÓN: 01      |
|                                                                                   |                                                | FECHA 10/11/2023 |

cláusula de responsabilidad que como prestador de servicios turísticos tiene EL AGENCIA según la Ley de Turismo.

**DÉCIMA NOVENA. DECLARACIÓN DE LAS PARTES:** LA AGENCIA y EL COMPRADOR acuerdan que el presente contrato determina e incluye las ofertas iniciales presentadas de manera verbal o escrita, de manera directa o indirecta, siendo así este contrato, la única fuente de obligaciones entre ellos.

**VIGESIMA: DOMICILIO:** El domicilio contractual se establece en la ciudad de Cali y las peticiones quejas o reclamos del cliente pueden ser enviadas al correo electrónico [marktravel07@gmail.com](mailto:marktravel07@gmail.com)

**VIGÉSIMO NOVENA. ACUERDO DE FIRMA MECÁNICA:** En adelante, LAS PARTES acuerdan y aceptan AUTORIZAR Y ADOPTAR el uso de la firma mecánica para realizar transacciones, firmar contratos, pactos, documentos, formularios, transacciones y acuerdos entre ellas de forma mecánica, firma que consistirá en un archivo gráfico que reproduce la firma manuscrita de las partes, formado por una gran colección de píxeles cuadrados con marca de agua (JPEG), que se plasma en el documento y se reproduce en formato PDF.

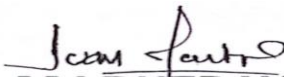
**Parágrafo Primero:** De conformidad con la ley 527 de 1999 en su artículo 28, la firma mecánica que aquí se adopta tiene la misma validez y efectos jurídicos que la firma manuscrita.

**Parágrafo Segundo:** Se presume que todo documento que contenga la firma que mediante este acto se describe y sea remitido a través de los canales de contacto de las partes (whatsapp, correo electrónico, entre otros) es verdadero.

Para constancia se suscribe el presente contrato en dos (2) ejemplares del mismo valor y tenor.

**POR LA AGENCIA**

**POR EL COMPRADOR**

  
**MARKTRAVEL**  
 Nit.: 1.061.743.133

**JUAN ERNESTO MAMBAGUE GARCIA.**

CC 1.061.743.133

Representante Legal

Marktravel

(agencia de viajes)