

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO

El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email a servicio al cliente servicioalcliente@polarisway.com.co antes de utilizar este sitio web.

La Agencia de Viajes no garantiza que sus aplicaciones funcionarán de manera interrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso esta Agencia de Viajes podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del mouse, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso: Este sitio es ofrecido a usted como usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación entre el sitio web de la Agencia de Viajes y usted será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas.

CONDICIONES GENERALES

Organización y responsabilidades:

Este sitio en internet que pertenece a la Agencia de viajes, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de internet de esta agencia de viajes. En este sentido la Agencia de viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales 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 usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible. Las presentes «Condiciones Generales» son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

Este Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeta al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96 el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD

Esta Agencia de Viajes está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. La agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia de Viajes no es responsable por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los términos y condicione específicos del plan elegido. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios y según los términos y condiciones específicos del plan.

En caso de requerirse visa, La Agencia de Viajes prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

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

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes, podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados por el usuario durante la realización de la reserva, así mismo sobre los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en este boletín o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa

publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

AUTORIZACIONES, LICENCIAS Y MARCAS REGISTRADAS

La Agencia de Viajes es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de contenidos tales como: imágenes, gráficas, caracteres, textos, software, videos entre otros, así como de las codificaciones HTML, CSS, PHP y otros códigos utilizados para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, copiado, distribuido, retransmitido, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el Usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el Sitio, acepta ceder a esta Agencia de Viajes el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a esta Agencia de Viajes y sublicenciarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario. Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer Enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o

cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a esta Agencia de Viajes, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de esta Agencia de Viajes.

Este sitio ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, información, software, productos y servicios obtenidos de este sitio. Los contenidos de este sitio web están registrados bajo las leyes de Copyright, es marca registrada de esta Agencia de Viajes.

Si usted tiene conocimiento de una infracción de nuestra marca, por favor háganoslo saber al e-mail servicioalcliente@polarisway.com.co

NEGACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La información, software, productos y servicios publicados en este sitio web, pueden contener inexactitudes o errores, incluyendo tarifas y/o precios, errores en particular. Esta Agencia de Viajes no garantiza la exactitud y declina toda la responsabilidad por errores en la información y descripción de contenido y/o servicios que se encuentren en el sitio web, los cuales en algunos casos son suministrados por los proveedores de estos servicios. Además, esta Agencia de Viajes se reserva expresamente el derecho de corregir cualquier precio en el sitio web, reservas formuladas en virtud de un precio incorrecto. En tal caso, si está disponible, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva en el precio correcto o la cancelación de la reserva, sin penalización, siempre y cuando cumpla, con las anteriores características.

SERVICIOS

Términos y condiciones adicionales se pueden aplicar a las reservaciones, compra de bienes y servicios y a otras secciones de este sitio, según el proveedor de servicios específicos y usted como usuario acuerda aceptar dichas cláusulas.

INSCRIPCIONES

El simple hecho de inscribirse para participar de cualquier viaje de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

LIMITACIONES DE USO PERSONAL Y COMERCIAL

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer reservaciones auténticas o compras y no puede ser utilizado con otros propósitos que los aquí descritos. No se realizará ningún tipo de reservas especulativas, falsas o fraudulentas. Usted como usuario asume que es mayor de edad para hacer uso del sitio y para aceptar las obligaciones legales y económicas que ello conlleva. Usted acepta que es consiente de todas las responsabilidades que deriven del uso del sitio web de esta Agencia de Viajes ya sean estas provocadas por usted o por terceros operando bajo su contraseña. La información, códigos de programación, productos y demás servicios publicados en este portal pueden contener errores tipográficos e inexactitudes. Esta Agencia de Viajes y colaboradores realizarán periódicamente cambios para actualizar la información. Como condición para el uso de este sitio, usted garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.

Descripción de términos en alguno de los productos o servicios que se encuentran en el sitio web de esta Agencia de Viajes:

AÉREO

TARIFA “TURÍSTA CON RESTRICCIONES”

Cuando el comprador elige la tarifa «Turista con restricciones», salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el ticket aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.

TASA ADMINISTRATIVA

Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice, la cual no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el ticket se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

MENORES NO ACOMPAÑADOS (VUELOS REGULARES)

A efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años de edad en la fecha del vuelo.

*** BEBE/INFANT (INF):**

Es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.

*** NIÑO/CHILD (CHD):**

Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.

*** JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP):**

Es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.

Limitaciones de menores con cada adulto:

Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:

Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años.

Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años.

Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa a aplicar para él BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

Consulte otras restricciones con el asesor comercial.

VUELOS EN AEROLINEAS DE BAJO COSTO

La normativa de las compañías aéreas de bajo costo en general, obliga a que todos los menores de 14 de años viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores de 14 años se les denegará el embarque. **LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO** de cada servicio serán informadas en la consulta específica del servicio.

DESTINOS DE VIAJES

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje.

Por la venta de viajes, esta Agencia de Viajes no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

Documentación: Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. Esta agencia de viajes declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas.

Equipaje: En el transporte terrestre, la agencia de viajes niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

Aclaraciones: 1. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin. 2. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

Cancelaciones: En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.

Reclamaciones: Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail servicioalcliente@polarisway.com.co La información la encontrará en nuestra sección de Servicio al Cliente.

Concordancia: Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas «Condiciones Generales», las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

PUBLICIDAD

Esta página web puede tener contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Portal cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. Esta Agencia de Viajes no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los Contenidos publicitarios insertados en el Portal pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: servicioalcliente@polarisway.com.co y desde allí se hará contacto con el pautante.

CONEXIONES Y ENLACES CON TERCEROS PORTALES

Este sitio puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de la Agencia de Viajes.

La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de la Agencia de Viajes, no implica ningún tipo de asociación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de esta Agencia de Viajes y éste, no

tiene, por tanto, ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por esta Agencia de Viajes. Por supuesto, usted es el único responsable de mantener el secreto de sus contraseñas y de la información contenida en su cuenta de usuario. Por favor sea muy cuidadoso con esta información.

SERVICIO DE AYUDA

- Uso de carteleras, salas de charla y otros foros de comunicación
- Si el sitio contiene carteleras, salas de charla y otros medios o foros de comunicación de mensajes. Usted, como usuario de los mismos, acuerda enviar y recibir solo mensajes y material que sea apropiado y que esté relacionado con el mismo. Como ejemplos del mal uso del foro estarían:
- Difamar, insultar, abusar, acosar, amenazar y violar los derechos legales (como el derecho de privacidad y publicidad) de terceros.
- Publicar, distribuir, anunciar o diseminar cualquier tipo de información o material difamatorio, discriminatorio, obsceno, indecente o ilegal.
- Cargar archivos que contengan software u otro material protegido por las leyes de propiedad intelectual (o derechos de autor) a menos que se posean dichas autorías y derechos o se hayan recibido todos los permisos pertinentes de uso.
- Cargar archivos que contengan virus, estén corruptos o contengan cualquier tipo de programas o código que puedan dañar las operaciones de las computadoras de terceros.
- Eliminar cualquier atribución de autorías, notificaciones legales, designaciones de propiedad y/o marcas en cualquier archivo del sistema.
- Falsificar el origen de la fuente, del programa de computación o de cualquier material contenido en el archivo cargado.
- Anunciar u ofrecer la venta de bienes y/o servicios, realizar encuestas, concursos o enviar cartas en cadena.
- Bajar cualquier archivo cargado por cualquier otro usuario de un foro con conocimiento de que no debería de ser legalmente distribuido de esa manera.
- Como usuario usted acepta que los foros son para uso de comunicaciones públicas y no privadas. Así mismo, usted acepta que las charlas, conferencias, boletines y otras comunicaciones entre otros usuarios no están respaldadas por esta Agencia de Viajes, o sus afiliados, y que dichas comunicaciones no serán consideradas para revisión, control de virus y/o aprobadas por esta Agencia de Viajes o sus afiliados. Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de retirar sin notificación previa cualquier contenido de

un fórum, así como el derecho total de denegar, a su discreción, el acceso a cualquier usuario portal o a cualquier parte del mismo sin previo aviso.

POLARIS WAY S.A.S // POLITICA DE PRIVACIDAD

A continuación, **Polaris Way S.A.S** expone de manera clara el uso que se tendrá con los datos suministrados, en conformidad al cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013**.

Los datos personales proporcionados se deben a la relación comercial desarrollada por la solicitud de reserva o cotización de tiquetes aéreos, hoteles, paquetes turísticos, autos y cruceros entre otros. Dicha información está siendo suministrada expresamente por usted como usuario a través del actual formulario y requiere su autorización para continuar con el tratamiento de dicha información para las siguientes finalidades:

1. Informar acerca de nuestros productos, servicios, promociones o cambios.
2. Proveer nuestros servicios o productos.
3. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con los clientes, empleados y proveedores.
4. Elaborar estadísticas.
5. Evaluar el nivel de satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios o productos.
6. Realizar envío de propuestas de nuestros planes o servicios.
7. Generar facturación.
8. Generar pagos.
9. Generar actualizaciones o cambios en los servicios o productos a prestar.

Al aceptar los términos y condiciones a continuación expuestos, acepta entonces el uso de sus datos personales para los puntos ya indicados. Los derechos que le asisten como titular de la información son: conocer, actualizar, rectificar y solicitar la

supresión de sus datos personales; solicitar la prueba de la autorización otorgada; ser informado sobre el uso que se da a sus datos personales; presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas de datos personales; revocar la autorización otorgada y consultar de forma gratuita los datos personales previamente autorizados. Si en algún momento solicita entonces ejercer estos derechos, es decir, si usted desea que sus datos personales sean suprimidos de nuestras bases de datos en los términos del **Decreto 1377 de 2013**, puede contactarse a la línea de atención al cliente al **3227653804**; al correo electrónico **servicioalcliente@polarisway.com.co**, de no manifestarlo **Polaris Way S.A.S** podrá continuar realizando el tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos.

CONTRA LA PORNOGRAFÍA 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.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo **17 de la Ley 679 de 2001**, la agencia de viajes advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

