



GEMA TOURS S.A.S. **Términos y Condiciones**

GEMA TOURS S.A.S., es una empresa intermediaria de prestación de servicios turísticos. Nuestras licencias vigentes son:

- Registro Nacional de Turismo #1412 Gema Tours Sucursal Cartagena. Agencia de Viajes y Turismo
- Registro Nacional de Turismo #1438 Gema Tours oficina Hilton Cartagena. Agencia de Viajes y Turismo
- Registro Nacional de Turismo #30572 Gema Tours oficina aeropuerto Rafael Núñez, Cartagena. Agencia de Viajes y Turismo
- Registro Nacional de Turismo #305 Gema Tours sucursal Bogotá. Agencia de Viajes Mayorista
- Registro Nacional de Turismo #1412 Gema Tours sucursal Bogotá. Agencia de Viajes y Turismo
- Registro Nacional de Turismo #13963 Gema Tours sucursal Medellín. Agencia de Viajes y Turismo
- Registro Nacional de Turismo #30248 Gema Tours Cartagena. Agencia de Viajes y Operadora
- Registro Nacional de Turismo #30724 Gema Tours sucursal Bogotá. Agencia de Viajes y Operadora
- Registro Nacional de Turismo #31032 Gema Tours sucursal Medellín. Agencia de Viajes y Operadora
- Registro Nacional de Turismo #7021 Gema Tours OPC. Cartagena. Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones
- Registro Nacional de Turismo #14829 Gema Tours Bogotá OPC. Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones.
- Registro Nacional de Turismo #7022 Gema Tours Medellín OPC. Operador Profesional de Congresos, Ferias y Convenciones.
- Registro Nacional de Turismo #21673 Gema Tours. Arrendador de vehículos.

De acuerdo con la ley 300 de 1996, Decreto 53 - 18 de enero de 2002, Decreto 2438/2010 y Ley 1480 de 2011

COTIZACIONES

- Todas las cotizaciones deben realizarse por escrito, con la información total del servicio solicitado, poniendo de manifiesto los términos y condiciones del servicio.
- Las cotizaciones no representan una reserva, ni garantiza disponibilidad en los hoteles, circuitos, cruceros o cualquier servicio turístico.
- Los usuarios de los servicios turísticos autorizarán de manera previa, clara y voluntaria, a GEMA TOURS S.A.S., el tratamiento de sus datos personales requeridos para tramitar las cotizaciones, mantener el canal de comunicaciones con ellos y gestionar los servicios solicitados.
- Requieren [autorización de tratamiento de datos personales](#), por parte del usuario.

RESERVACIONES

- Todas las reservas deben realizarse por escrito con la información completa, vía correo electrónico o fax. No se aceptan reservas telefónicas
- Toda reserva debe llevar el nombre de todos los pasajeros, especialmente cuando comparten habitaciones personas del mismo sexo.
- Para realizar las reservas de cruceros y el cruce de lagos de Sur América, deben enviar escaneado por correo electrónico o por fax, copia de la hoja de los datos biográficos del pasaporte de cada pasajero.
- Todas las reservas deben hacerse con la garantía de un depósito y deberán ser pagadas en su totalidad, previa la ejecución de la reserva o prestación del servicio, con excepción de los créditos aprobados por gerencia.
- Al momento de ser solicitada la reserva, cada usuario será asesorado e informado sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deberán tener en cuenta en el desplazamiento.
- **GEMA TOURS S.A.S.**, no acepta solicitudes de reserva vía telefónica, por lo tanto, no acepta reclamos por la misma vía.
- 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 y servicios de asistencia deben ser consultados con el asesor de viajes o en la página www.gematours.com al momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.
- Información adicional puede ser consultada con el asesor de viajes ó en www.gematours.com.

TARIFAS

- Todas las tarifas registradas en nuestro tarifario están sujetas a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, de acuerdo con los cambios y las políticas de los proveedores.

Para Turismo Receptivo:

- Las tarifas publicadas en nuestra intranet No incluyen el impuesto de IVA del 19%. Debe adicionarlo para pasajeros nacionales y pasajeros extranjeros que no cumplan requisitos de exención.



AEROLINEAS

- **GEMA TOURS S.A.S.**, no se responsabiliza por cambios de fechas, cancelaciones, cambios de horarios o cambios de tarifas de las aerolíneas involucradas en nuestros programas.
- Tarifas Aéreas son sujetas a cambios sin previo aviso por parte de las Aerolíneas y a la disponibilidad de cupos al momento de solicitar la reserva.

HOTELES, CRUCEROS Y RENTADORAS DE AUTOS

- **GEMA TOURS S.A.S.**, no se responsabiliza por el incumplimiento en los servicios de los proveedores de estos servicios.
- Seremos intermediarios en las reclamaciones y velaremos por que los proveedores respondan y cumplan con los servicios solicitados.
- **GEMA TOURS S.A.S.**, realiza la reserva en los hoteles de las habitaciones de acuerdo con lo solicitado por escrito por el cliente
- **GEMA TOURS S.A.S.**, informa a sus clientes sobre los términos y condiciones de los hoteles, con la finalidad de que estos cumplan con dichas condiciones, asumiendo la responsabilidad por los daños causados a las instalaciones y bienes muebles de cada hotel.
- La asignación de las habitaciones es responsabilidad total del hotel. En la mayoría de los hoteles, normalmente tienen las habitaciones adecuadas con dos camas doble o una cama King size, las mismas quedan sujetas a confirmación al momento del check in.
- Las camas o cunas adicionales en algunos hoteles están disponibles por un costo adicional y debe ser pagado por el pasajero directamente al hotel.
- Las habitaciones conectadas se pueden solicitar, pero los hoteles no lo garantizan al 100%; lo registran en la reserva y esto lo asignan en el momento de check in, si las tienen disponibles.
- Los depósitos recibidos para pagos de estos servicios no son reembolsables bajo ningún concepto.

Para turismo Receptivo:

- Tarifas especiales para agencias mayoristas durante el año vigente.
- Tarifas por persona por noche, en acomodaciones Sencilla, doble o Triple
- Tarifas no válidas para congresos, grupos, convenciones o incentivos.
- No incluyen seguro hotelero opcional y contribución al turismo. El huésped deberá pagarlos al momento del check-out.
- Exención de IVA del 19% para turistas extranjeros demuestren su condición de no residentes, presentando durante el check-in su pasaporte con el sello de ingreso al país correspondiente. (Caso de no aplicar exención, el huésped debe pagar 19% de IVA en el check-out).
- Los depósitos en algunos casos no serán reembolsables, como en temporada alta, o cuando las modificaciones o cancelaciones estén fuera del plazo previamente estipulado.
- GEMA TOURS S.A.S realiza la reserva en los hoteles de las habitaciones de acuerdo con lo solicitado por escrito por el cliente. Asignación de habitaciones es responsabilidad del hotel.

POLÍTICAS DE NIÑOS

- Hoteles: Usualmente aplican tarifa de Niños de 2 a 11 años, a menos que se indique otro rango, y los mayores de 12 años pagan como adultos. (con excepción de algunos hoteles, consultar en el tarifario o con su asesora)
- Receptivos (traslados y tours): Tarifas varían según el servicio. Caso de no existir tarifa de niños deben pagar como adulto.

PLANES DE ALIMENTACIÓN

- Desayuno incluido en la mayoría de los hoteles.
- Media Pensión (Consiste en plan con Desayuno + Almuerzo o Cena)
- Pensión Completa (Desayuno + Almuerzo + Cena)
- Full (Desayuno + Almuerzo + Cena + Bar abierto con condiciones específicas)
- Todo Incluido (Desayuno + Almuerzo + Cena + Snacks + Bar Abierto de bebidas nacionales)

TRASLADOS

- Se considerará servicio prestado, los casos en los que los pasajeros, sean responsables de los No Show en el aeropuerto, que no hayan sido notificados con la antelación correspondiente a cada servicio, por cambios de cambio o cancelación de vuelos y, por lo tanto, no habrá ningún tipo de reembolso.
- En algunos destinos, los pasajeros no son esperados con avisos que indiquen su nombre, por lo tanto, este deberá acercarse a los funcionarios y a los buses identificados, o en su defecto a la oficina de la empresa operadora que se encuentra en el aeropuerto para prestar este servicio.
- En el voucher que describe los servicios de traslado del pasajero se encuentra el nombre de la empresa operadora a la cual debe acercarse en el aeropuerto.



IMPREVISTOS Y FUERZA MAYOR. Se considerará imprevistos, y por ende **GEMA TOURS S.A.S.**, no asume responsabilidad alguna en los siguientes eventos:

- Pérdida o cancelación de los servicios turísticos como: alojamiento, tours u otros que se ocasionen por los retrasos causados. Demora en la entrega de las habitaciones por efecto de congestión en los mismos.
- Por accidentes, pérdidas o daños que sufran los usuarios como consecuencia de imprudencia o inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia le sean dadas por parte de los transportadores (bus, embarcaciones o aviones) y/o hoteles.
- Retrasos en los horarios de transporte terrestre como consecuencia de cierres de las vías, cualquiera que sea el motivo, ya sea por condiciones naturales o por orden público.
- Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que altere el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos; por la falta en la prestación de un servicio y/o reserva hotelera si es causada por una contingencia mayor que supere nuestro control incluyendo actos divinos, adversidades climáticas, huracanes, terremotos, inundaciones, incendios, explosiones, guerra, actos de terrorismo, huelgas de líneas aéreas, aeropuertos, compañía de buses, trenes, etc., o cualquier otro acto no directamente relacionado con nuestra mediación. En estos casos **GEMA TOURS S.A.S.**, servirá de canal ante el proveedor para la presentación de quejas y reclamos que sobre ello se presenten
- En caso de que el pasajero tuviese reservas efectuadas en el destino afectado y debe cambiar de destino, ciudad u hotel, correrá por cuenta y orden de este. Ante el evento de huracanes, los reembolsos se tramitarán 30 días pasado el siniestro y luego de tener toda la documentación requerida en nuestro poder. Se reembolsarán las porciones no utilizadas, en caso de que aplique por parte del Hotel / prestador.
- Ante la evacuación obligatoria del área afectada por un huracán; esto corre por cuenta u orden del pasajero y el hotel donde este alojado, quien sugerirá el alojamiento alternativo o los refugios provistos por la ciudad.
- De reembolso por ningún cargo de hotel, extras o adicionales que el pasajero haya efectuado por alguno de los anteriores conceptos.

DOCUMENTACION

- Es responsabilidad del pasajero la vigencia, requisitos de viaje y todo lo referente a la documentación como pasaporte, visados, autorizaciones de viajes, registros de menores, entre otros. **GEMA TOURS S.A.S.**, no se hará responsable de los daños o perjuicios que puedan ocasionarse por causa de falta de documentos o validez de estos.
- En caso de requerirse visa, **GEMA TOURS S.A.S.**, 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.

POLÍTICAS DE PAGO PARA TURISMO RECEPTIVO:

Los servicios para pasajeros de turismo FIT deben ser pre-pagados, para esto ofrecemos las siguientes opciones:

- Transferencia bancaria a través de nuestra cuenta de Miami Helm Bank, a nombre de Gema Tours S.A.S, Cta No 10401 55671, ABA No 067011456, Dirección del banco: 999 Brickell Avenue, 33131 Miami-Florida (Swift: HELMUS31XXX)
- Pagos con Tarjeta de Crédito (generan 2% a 3% de Fee Bancario sobre el total de la reserva)
- A través de www.consegtur.com en Brasil (USUARIO: gematourscol / SEÑA: gema4)

Los gastos originados por los pagos deberán ser asumidos por el contratante de los servicios.

DERECHO DE RETRACTO

- **GEMA TOURS S.A.S.**, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1480 de 2011 en su artículo 47 y en el Decreto 1499 de 2014, el usuario podrá hacer uso del derecho de la facultad de retracto siempre y cuando la compra haya sido por métodos no tradicionales. Para los casos en que se use este derecho **GEMA TOURS S.A.S.**, tramitará el reembolso con la aerolínea, hotel o proveedor, siempre y cuando el usuario haga uso de este derecho dentro de los siguientes 5 días hábiles a la compra como lo establece la ley, teniendo en cuenta que si el uso del servicio está dentro de estos 5 días hábiles, **EL USUARIO** no podrá solicitar devolución de su dinero, así mismo **GEMA TOURS S.A.S.**, aplicará penalidades o descuentos los cuales son establecidos por la aerolínea o por el proveedor.
- En ninguna circunstancia la Tarifa Administrativa es reembolsable cuando se haga uso de este derecho. Los productos y servicios adquiridos serán liquidados con la TRM del día del pago.
- Las tarifas pueden variar según su disponibilidad o vigencias establecidas. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

CAMBIOS Y CANCELACIONES

- Toda cancelación de reserva debe ser por escrito, con tiempo de antelación variable según temporada y según políticas de cada proveedor. Generalmente los tiempos de cancelación son 8 días antes en temporada baja y 30 días en temporada alta.



- Cancelaciones de alojamiento fuera del plazo estipulado pueden generar cobro de No show equivalente al cobro de una (1) noche de alojamiento más impuestos.
- El cliente tiene la obligación de verificar en nuestras confirmaciones escritas, los cargos de cancelación del hotel a reservar.
- Si el pasajero se retira antes de un hotel, el reembolso estará sujeto a la política del hotel donde realizó su alojamiento.
- Cada proveedor maneja sus políticas de cancelación las cuales serán informadas al momento de cancelación de la reserva.
- Para traslados y tours se considerará servicio prestado los casos en los cambios o cancelaciones que no hayan sido notificados con la antelación correspondiente y, por lo tanto, no habrá ningún reembolso.
- Las tarifas marcadas como “No Reembolsables” cargaran penalidad del 100% de la reserva + impuestos al momento de cancelar.

OBJETOS PERSONALES

- Es responsabilidad exclusiva del pasajero el cuidado de todos sus objetos personales y equipaje y su contenido, así como de cualquier objeto que este lleve consigo. **GEMA TOURS S.A.S.**, no se hace responsable por pérdida o daños ni en sus vehículos ni en hoteles
- El pasajero o huésped, mantendrá la responsabilidad por la integridad y seguridad de sus bienes muebles y equipos pues el **GEMA TOURS S.A.S.**, no se hace responsable por pérdidas o daños ocurridos a dichos bienes, o a sus propietarios

DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES EN SOSTENIBILIDAD: GEMA TOURS S.A.S., notifica a sus clientes sus derechos y deberes, en pro del compromiso con la sostenibilidad, así:

Derechos:

- Recibir información completa y veraz sobre el servicio adquirido y resolver sus dudas adecuadamente.
- Ser tratado de manera equitativa y respetuosa por la empresa.
- Conocer las recomendaciones de salud, seguridad y aspectos legales del viaje y el destino.
- Acceder a información sobre el manejo de recursos naturales, socioculturales y económicos.

Deberes:

- Respetar la cultura, creencias y hábitos de las personas del destino visitado.
- Seguir las recomendaciones de GEMA TOURS S.A.S. en relación con sostenibilidad, seguridad y comportamientos responsables.
- Cumplir con los requisitos legales para la prevención de ESCNNA y la protección del patrimonio cultural.

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD: GEMA TOURS S.A.S. y sus corresponsales se hacen responsables ante los usuarios por la prestación y calidad de los servicios descritos en las condiciones expuestas en el presente documento; en caso que el/los cliente(s), no cumplan con las condiciones aquí establecidas así como las establecidas por los proveedores o terceros contratistas necesarios para la correcta prestación de los servicios, la responsabilidad de **GEMA TOURS S.A.S.**, termina y aceptan asumir los cargos por incumplimientos, penalidades y/o sanciones, que se generen por la inobservancia de dichas condiciones

RESPONSABILIDAD DE RIESGO: GEMA TOURS S.A.S., advierte a sus clientes (mayores de 18 años y personas responsables de menores de edad) que los riesgos que puedan afectar su seguridad física y emocional en las actividades que se realicen en el marco de los diferentes servicios prestados, serán asumidos bajo la propia cuenta y riesgo de cada cliente; GEMA TOURS SA, comunicará los riesgos, restricciones y condiciones de cada evento o actividad; y dispondrá de un formato de Exoneración de responsabilidad el cual deberá ser firmado por los clientes

PROTECCIÓN INFANTIL: GEMA TOURS S.A.S., en cumplimiento con el artículo 17 de la Ley 679 de 2001. **ADVIERTE** al turista y usuario de sus servicios, que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes e imparte a sus empleados la orientación 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 y la responsabilidad legal y consecuencias de carácter penal

POLITICA ANTIDROGAS: GEMA TOURS S.A.S., informa que respeta y aplica las normas legales relacionadas con el control, uso y prevención en el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas (SPA) y el Dec. 0038 de julio 9 de 2010; por tanto, informa a sus clientes sobre la obligatoriedad del cumplimiento de estas durante la realización de los eventos y/o actividades contratadas. Por lo anterior, cada cliente acepta que será responsable de los actos, acciones u omisiones realizados por la no observancia y cumplimiento de estas normas, eximiendo de toda responsabilidad a **GEMA TOURS S.A.S.**, por los daños causados en su humanidad, la de los demás, los bienes propios y de terceros que por su culpa se causaren.

MECANISMOS DE DENUNCIA:



En los siguientes lugares de Internet se pueden realizar las denuncias relacionadas con sitios y contenidos de pornografía de menores de edad y páginas electrónicas en las que se ofrezcan servicios sexuales con niños:

- **MINISTERIO DE COMUNICACIONES** www.mintic.gov.co ; Línea Anticorrupción: 01-800-0912667
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Línea de Atención Dirección Protección y Asistencia: 018000912280 – 57 6017910758; www.fiscalia.gov.co
- **INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR:**
Línea de prevención abuso sexual: (57 1) 01-8000-112440, disponible de lunes a domingo las 24 horas. Canales de Atención en Línea: Chat ICBF y Llamada en Línea disponibles de lunes a domingo las 24 horas.