



POLÍTICA DE TURISMO TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Información del documento

Nombre del documento:	Política de turismo, términos y condiciones
Versión:	1.0
Fecha:	Enero 2026

2. Introducción

En **AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S.** (en adelante, “AFONDO”), en cumplimiento del marco normativo vigente en la República de Colombia, y en especial de las disposiciones que regulan la actividad turística y la protección al consumidor, se ponen en conocimiento del público en general las presentes Políticas de Turismo, Términos y Condiciones, las cuales regulan la oferta, comercialización y prestación de los servicios turísticos ofrecidos por la agencia (en adelante, la “Experiencia”).

Las presentes políticas aplican a todos los servicios turísticos ofrecidos y/o comercializados por AFONDO, ya sea que esta actúe como intermediaria, organizadora directa del viaje, mandataria o bajo cualquier otra modalidad permitida por la ley, y serán exigibles independientemente del canal de venta o contacto utilizado, incluidos, pero sin limitarse a, WhatsApp, redes sociales, correo electrónico, página web, plataformas digitales, puntos de atención presencial y cualquier otro medio habilitado por la agencia.

Este documento constituye parte integral del contrato de prestación de servicios turísticos celebrado entre AFONDO y el cliente, y su aceptación se entiende realizada con la confirmación de los servicios y/o la realización de cualquier pago, sin perjuicio de la firma posterior del contrato correspondiente.

3. Identificación

AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S., es una sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 800.038.235-0, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, Antioquia, que desarrolla actividades como agencia de viajes y turismo a través de su establecimiento de comercio denominado **AGENCIA DE VIAJES AFONDO**, debidamente inscrito en el Registro Nacional de Turismo – RNT No. 816.

Para los efectos del presente documento, se entenderá como EL CLIENTE toda persona natural o jurídica que solicite, contrate, reserve o adquiera cualquiera de los servicios turísticos ofrecidos por AFONDO, ya sea como consumidor final o como cliente corporativo. La anterior definición se realiza sin perjuicio de la existencia de una relación de consumo, la cual se regirá en todo caso por las disposiciones del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y las normas especiales que regulan la actividad turística.



3.1. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente, AFONDO ha dispuesto los siguientes canales oficiales para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos y, en general, cualquier comunicación relacionada con los servicios turísticos contratados:

- **Dirección física:** Carrera 43A #16A Sur – 38, Oficina 1504, Medellín, Antioquia, Colombia.
- **Teléfono / WhatsApp:** +57 311 634 8009
- **Correo electrónico:** recepcion@afondo.com.co

Las comunicaciones remitidas a través de los canales anteriormente indicados se considerarán válidas y suficientes para todos los efectos legales. AFONDO atenderá las solicitudes presentadas dentro de los términos establecidos por la ley, de conformidad con la naturaleza de cada requerimiento.

4. Confirmación de reservas

Una vez EL CLIENTE confirme los servicios turísticos ofertados y realice el pago inicial o anticipo informado por AFONDO, la agencia solicitará los documentos y/o información necesarios para la correcta gestión de la reserva y emisión de los servicios, los cuales podrán incluir, entre otros, copias de pasaportes vigentes, documentos de identidad, carnés de vacunación, autorizaciones especiales de movilización y cualquier otra información requerida por los prestadores de servicios o por las autoridades competentes.

EL CLIENTE se obliga a suministrar información veraz, completa y oportuna, dentro de los plazos indicados por AFONDO. En caso de que dicha información no sea entregada de manera adecuada o dentro del tiempo solicitado, AFONDO procederá a gestionar y emitir los servicios con la información inicialmente suministrada por EL CLIENTE, sin que ello genere responsabilidad alguna para la agencia por errores, inconsistencias o consecuencias derivadas de dicha situación, incluidas, pero sin limitarse a, penalidades, diferencias tarifarias, rechazos migratorios o la imposibilidad de prestar el servicio contratado.

Una vez remitido el contrato de prestación de servicios turísticos y/o los documentos de confirmación de la experiencia, EL CLIENTE deberá revisar de manera detallada la información contenida en los mismos, incluyendo nombres completos, números de documento, fechas, itinerarios, servicios incluidos y condiciones particulares. La firma del contrato, la aceptación expresa por medios electrónicos, y/o la continuación del proceso mediante la realización de pagos, se entenderán como manifestación inequívoca de que EL CLIENTE ha revisado, comprendido y aceptado la totalidad de los servicios y condiciones contratadas.

Conforme a lo anterior, se entiende que EL CLIENTE ha verificado que la oferta de servicios se ajusta a sus necesidades, expectativas y condiciones personales, y por tanto AFONDO y los prestadores de servicios involucrados no asumirán responsabilidad alguna por las consecuencias derivadas de la inobservancia de estas obligaciones por parte del CLIENTE.

EL CLIENTE reconoce que **únicamente serán vinculantes** las condiciones confirmadas por escrito en la presentación de la experiencia, contrato de prestación de servicios turísticos, vouchers, correos electrónicos oficiales o documentos de confirmación emitidos por AFONDO.

Las conversaciones, mensajes informativos o intercambios a través de **WhatsApp, redes sociales u otros medios informales** tendrán carácter meramente orientativo y **no modificarán ni sustituirán** las condiciones contractuales previamente confirmadas.

5. Requisitos generales para la movilización del cliente

AFONDO podrá informar y orientar a EL CLIENTE respecto de los requisitos documentales, migratorios, sanitarios y de uso del servicio turístico, de acuerdo con la información disponible al momento de la asesoría. No obstante, EL CLIENTE entiende y acepta que es su obligación directa y exclusiva verificar, gestionar y cumplir, de manera previa al viaje, con todos los requisitos exigidos por las autoridades competentes de cada destino, incluidos, pero sin limitarse a, documentos de identidad, vigencia de pasaportes, visas, permisos, autorizaciones, requisitos migratorios, sanitarios y de salud.

EL CLIENTE reconoce y acepta que es de su entera responsabilidad presentarse al viaje con la documentación válida y vigente de todos los pasajeros, en la forma exigida por cada país, aerolínea, operador o autoridad migratoria, así como cumplir con los requisitos de ingreso, permanencia, tránsito y salida del territorio correspondiente.

AFONDO informa, y EL CLIENTE declara conocer y aceptar, que algunos destinos pueden exigir la acreditación de capacidad económica, carné internacional de vacunación (incluida fiebre amarilla, COVID-19 u otras exigencias sanitarias), pruebas médicas, así como la realización de declaraciones migratorias virtuales o formularios digitales, requisitos que pueden variar, modificarse o ser actualizados por las autoridades competentes incluso después de realizada la reserva o compra del servicio, sin que ello dependa de AFONDO.

EL CLIENTE entiende que las autoridades migratorias y sanitarias son autónomas para autorizar o negar el ingreso, tránsito o salida de una persona de un territorio, por las razones que consideren pertinentes, situación que es ajena a la voluntad y control de AFONDO. En consecuencia, la negación de ingreso o salida, el incumplimiento de requisitos documentales o sanitarios, o cualquier consecuencia derivada de lo anterior, no dará lugar a reembolso alguno, salvo que los prestadores de servicios turísticos así lo autoricen conforme a sus propias políticas.

Conforme a lo anterior, la responsabilidad de AFONDO se limita a la entrega de información orientativa, sin asumir responsabilidad distinta a la legalmente exigible, por las consecuencias derivadas del incumplimiento de los requisitos aquí descritos por parte de EL CLIENTE.

6. Deberes del Cliente

EL CLIENTE reconoce y acepta que, para el adecuado desarrollo de la experiencia turística y la correcta prestación de los servicios contratados, deberá cumplir de manera diligente, oportuna y responsable con los siguientes deberes:

- a) Revisar de forma detallada y completa la información contenida en la presentación de la experiencia viajera, incluyendo, pero sin limitarse a, los servicios incluidos y no incluidos, itinerarios, fechas, condiciones particulares, restricciones y características del servicio contratado.
- b) Verificar, de manera previa a la confirmación del servicio, las restricciones de movilidad de los destinos, los requisitos de ingreso, permanencia y salida, vigencia de pasaportes, visados, permisos,



autorizaciones, requisitos sanitarios y, en general, todos los aspectos necesarios para la correcta realización del viaje. Lo anterior, sin perjuicio de que AFONDO suministre oportunamente información orientativa, lo cual no traslada ni limita la responsabilidad que le corresponde a EL CLIENTE.

- c) Suministrar información veraz, completa y oportuna para la reserva y emisión de los servicios, incluyendo nombres completos, documentos de identidad, fechas y cualquier otro dato requerido. EL CLIENTE será responsable por las consecuencias derivadas de errores, inconsistencias u omisiones en la información suministrada.
- d) Cumplir estrictamente con las condiciones informadas para la prestación de los servicios incluidos en la experiencia, tales como fechas y horarios de salida, puntos de encuentro, itinerarios, destinos a visitar, reglas de viaje, instrucciones logísticas y de seguridad impartidas por AFONDO, los coordinadores del viaje, guías o prestadores de servicios turísticos.
- e) Informar de manera previa y oportuna a AFONDO cualquier condición médica relevante, limitación física, enfermedad preexistente, embarazo, tratamiento médico o situación de salud que pueda afectar el desarrollo de la experiencia viajera. EL CLIENTE declara que él y sus acompañantes cuentan con las condiciones físicas y de salud necesarias para participar en las actividades contratadas, y entiende que la omisión de esta información será de su exclusiva responsabilidad.
- f) Mantener una conducta adecuada, respetuosa y conforme a las normas legales, culturales y de convivencia del destino, así como a las reglas de comportamiento establecidas por los prestadores de servicios turísticos. EL CLIENTE entiende que comportamientos inapropiados, contrarios a la ley o que afecten el normal desarrollo del viaje, podrán dar lugar al retiro del servicio o del viaje, sin que ello genere derecho a reembolso alguno.
- g) Custodiar de manera adecuada sus objetos personales, incluyendo, pero sin limitarse a, equipaje, documentos de identidad, pasaportes, dinero y demás bienes de su propiedad. En consecuencia, AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible por la pérdida, extravío, daño o deterioro de dichos elementos.
- h) Atender de manera diligente las comunicaciones remitidas por AFONDO a través de los canales informados, incluyendo correos electrónicos, mensajes de WhatsApp u otros medios oficiales, y revisar oportunamente cualquier información relacionada con cambios operativos, itinerarios, horarios o condiciones del servicio.
- i) Realizar los pagos correspondientes en los montos y fechas informadas por AFONDO, entendiendo que el incumplimiento de las condiciones de pago podrá generar la no confirmación, cancelación del servicio o la aplicación de penalidades conforme a las políticas informadas.
- j) Aceptar que, en caso de decidir voluntariamente no hacer uso total o parcial de los servicios contratados, o de incumplir los deberes aquí establecidos, dicha situación será de su exclusiva responsabilidad y **no dará lugar a reembolso alguno**, salvo que los prestadores de servicios turísticos dispongan lo contrario conforme a sus propias políticas.

7. Obligaciones generales del Cliente y consecuencias de su incumplimiento

EL CLIENTE se compromete a cumplir las condiciones particulares del servicio contratado, las reglas establecidas en la presente Política de Turismo y, en general, las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información correcta, completa y necesaria para la reserva, emisión y prestación de los servicios turísticos.
- b) Realizar el pago del valor informado, en los montos, plazos y condiciones acordadas con AFONDO.



- c) Cumplir con los itinerarios confirmados, horarios, puntos de encuentro y demás condiciones operativas remitidas por AFONDO.
- d) Verificar de manera oportuna que los servicios confirmados coincidan con la solicitud inicial, e informar de forma inmediata cualquier inconsistencia una vez recibidos los documentos de confirmación, con el fin de evaluar la responsabilidad correspondiente y las alternativas de gestión disponibles.
- e) Verificar que los nombres y apellidos de los viajeros coincidan exactamente con los que figuran en los documentos de identidad, entendiendo que cualquier error, cambio o corrección podrá generar penalidades, costos adicionales o diferencias tarifarias impuestas por los prestadores de servicios turísticos y/o por AFONDO.
- f) Informar y poner en conocimiento de los demás viajeros, cuando no todos suscriban el documento de soporte de la experiencia, las condiciones, características y reglas del servicio contratado, asumiendo la responsabilidad frente a dichos viajeros.
- g) Cumplir las normas de seguridad, comportamiento y convivencia establecidas por los destinos, las autoridades competentes y los prestadores de servicios turísticos.
- h) Mantener una conducta adecuada, respetuosa y conforme a la ley durante el desarrollo del viaje, absteniéndose de realizar actos que puedan afectar la seguridad, integridad, tranquilidad o experiencia de los demás viajeros, del personal de AFONDO o de los operadores involucrados.
- i) Consultar, cumplir y gestionar de manera previa y durante el viaje todos los requisitos, trámites y condiciones necesarias para la movilización y disfrute del servicio turístico.

Consecuencias del incumplimiento

En caso de que EL CLIENTE o cualquiera de los viajeros incumpla las obligaciones aquí descritas, las disposiciones de esta Política de Turismo o incurra en comportamientos graves, comprobados y atribuibles al mismo, que afecten la seguridad, el orden, la convivencia o el normal desarrollo de la experiencia, AFONDO y/o los prestadores de servicios turísticos estarán facultados para retirar al viajero del servicio o del viaje, previa verificación de la situación, sin que ello genere derecho a reembolso alguno, por tratarse de una causa imputable al CLIENTE.

Así mismo, EL CLIENTE y/o el viajero involucrado será responsable de asumir y pagar los daños, perjuicios, sanciones, multas o gastos adicionales que se ocasionen como consecuencia de sus actos u omisiones, incluidos aquellos cobrados por los prestadores de servicios turísticos o autoridades competentes.

Para estos efectos, AFONDO estará autorizado a cobrar al CLIENTE las sumas efectivamente causadas, debidamente soportadas, incluso a través de las vías judiciales correspondientes. Los documentos que acrediten dichos gastos y cobros, junto con la presente Política de Turismo y los documentos contractuales suscritos, prestarán mérito ejecutivo, en los términos de la ley.

Adicionalmente, AFONDO o los prestadores de servicios turísticos podrán exigir el pago de valores adicionales cuando estos sean necesarios para permitir la continuidad del servicio o como compensación por los perjuicios efectivamente causados.

8. Reglas generales de los Servicios Turísticos

AFONDO informará en cada oferta, de manera clara y detallada, los servicios turísticos incluidos, no incluidos, condiciones particulares, restricciones, itinerarios y demás características aplicables a la experiencia viajera. En consecuencia, únicamente obligan a AFONDO los servicios expresamente descritos y confirmados en la presentación de la experiencia y en los documentos de confirmación remitidos al CLIENTE.

EL CLIENTE reconoce y acepta que los servicios turísticos contratados se rigen por **condiciones objetivas de prestación**, y que AFONDO **no garantiza percepciones subjetivas, expectativas personales, gustos individuales, niveles de satisfacción distintos ni interpretaciones particulares** que no se encuentren expresamente incluidas en la oferta confirmada.

En consecuencia, **no se considerará incumplimiento contractual** cualquier inconformidad basada en apreciaciones personales, expectativas no informadas, comparaciones con experiencias previas, material promocional referencial o interpretaciones distintas a lo expresamente contratado, siempre que los servicios hayan sido prestados conforme a las condiciones objetivas informadas.

EL CLIENTE reconoce que ninguna manifestación verbal, recomendación subjetiva, apreciación comercial o comentario realizado por asesores, guías o personal de AFONDO constituye garantía de resultado, calidad subjetiva o experiencia específica distinta a la expresamente confirmada por escrito.

Las imágenes, fotografías, descripciones, horarios, recorridos, mapas, referencias visuales y demás elementos ilustrativos utilizados en las ofertas tienen carácter referencial, por lo que podrán presentar variaciones razonables derivadas de la operación turística, disponibilidad, condiciones del destino o decisiones de los prestadores de servicios, sin que ello constituya incumplimiento contractual.

El CLIENTE reconoce que el material publicado en redes sociales, página web, campañas digitales o piezas promocionales tiene carácter ilustrativo y referencial, y no constituye una descripción contractual del servicio adquirido.

8.1 Servicios NO incluidos

El valor establecido en la correspondiente presentación de la experiencia incluye exclusivamente los servicios turísticos expresamente detallados en dicho documento. En consecuencia, EL CLIENTE deberá validar de manera específica los servicios no incluidos en el valor informado.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, el precio del servicio NO INCLUYE, entre otros: tarjetas de turismo, tasas o impuestos locales, impuestos establecidos por autoridades nacionales o extranjeras, cargos no especificados en el plan adquirido, trámites de visas (salvo que hayan sido expresamente adquiridos y gestionados a través de AFONDO), permisos especiales, gastos personales, propinas, bebidas, seguros o asistencias médicas, así como cualquier variación que puedan presentar estos conceptos con posterioridad a la reserva.

EL CLIENTE reconoce y acepta que los valores asociados a los conceptos no incluidos podrán variar por decisión de las autoridades competentes o de los prestadores de servicios turísticos, sin que dichas variaciones sean atribuibles a AFONDO.

8.2 Restricciones generales de los servicios

AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible por las siguientes situaciones, las cuales son ajenas a su control y corresponden a obligaciones propias del CLIENTE o de terceros prestadores del servicio:

- a. La pérdida, extravío, daño o deterioro de equipaje, documentos de viaje u objetos personales del CLIENTE, los cuales estarán bajo su exclusiva custodia y responsabilidad.
- b. La restricción, negación o limitación de acceso a destinos, países, sitios turísticos o servicios, derivada del incumplimiento de requisitos documentales, migratorios, legales, sanitarios o de cualquier otra situación personal del CLIENTE que no sea atribuible a la gestión directa de AFONDO. En tales eventos, los gastos, costos o penalidades que se generen deberán ser asumidos en su totalidad por EL CLIENTE.
- c. Los riesgos inherentes a la actividad turística y a la visita de determinados destinos, los cuales pueden implicar condiciones de seguridad, orden público, clima, geografía, factores políticos o sociales. EL CLIENTE reconoce que ni AFONDO ni los prestadores de servicios garantizan que los destinos seleccionados estén exentos de riesgos, por lo que no se asumirá responsabilidad por los daños o pérdidas que puedan derivarse de tales condiciones.

8.3 Servicios Especiales

En caso de que EL CLIENTE requiera servicios especiales, tales como asistencia para personas con movilidad reducida, condiciones médicas particulares, acomodaciones especiales, dietas específicas u otros servicios similares, deberá solicitarlo con una antelación razonable al viaje, con el fin de que AFONDO pueda realizar las gestiones correspondientes ante los prestadores de servicios.

EL CLIENTE entiende y acepta que la solicitud de estos servicios no implica su garantía, toda vez que su prestación dependerá de la disponibilidad y condiciones de los operadores involucrados, y podrá generar costos adicionales que deberán ser asumidos en su totalidad por EL CLIENTE.

Así mismo, EL CLIENTE reconoce que el manejo, cuidado y atención de las personas con condiciones especiales será de su exclusiva responsabilidad, sin que ello implique obligación adicional para AFONDO distinta a la legalmente exigible.

8.4 Ajustes operativos y cambios no esenciales

EL CLIENTE reconoce y acepta que, por razones operativas, logísticas o de disponibilidad, podrán realizarse ajustes razonables no esenciales al servicio contratado, tales como cambios en el orden de visitas, horarios, guías, operadores locales, tipos de transporte, o sustitución de hoteles por otros de igual o superior categoría, sin que ello afecte la esencia ni la finalidad del servicio.



Dichos ajustes no constituirán incumplimiento contractual, ni darán lugar a reembolsos, compensaciones, indemnizaciones o reclamaciones, siempre que se mantenga la naturaleza y calidad del servicio contratado.

9. Garantía legal de los servicios turísticos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), los servicios turísticos adquiridos por EL CLIENTE cuentan con una garantía legal, la cual podrá hacerse efectiva dentro de los ocho (8) días calendario siguientes al día calendario en que finalice el viaje o la prestación del servicio contratado.

Dentro de dicho término, EL CLIENTE podrá presentar su reclamación o solicitud a través de los canales oficiales de contacto dispuestos por AFONDO o por intermedio de su asesora de viajes, indicando de manera clara y detallada los hechos que fundamentan su petición y aportando las pruebas que estime pertinentes.

Sin perjuicio de lo anterior, EL CLIENTE reconoce que, para permitir una adecuada gestión de las eventualidades que se presenten durante la ejecución del servicio, deberá informar de manera inmediata cualquier situación, inconformidad o novedad al momento en que ocurra, incluso si se encuentra en destino, con el fin de que AFONDO pueda adelantar las gestiones de intermediación o acompañamiento que estén a su alcance. La omisión de este aviso oportuno podrá limitar o afectar las alternativas de solución disponibles, sin que ello implique la renuncia a los derechos que le asisten conforme a la ley.

La garantía legal se entenderá aplicada en los términos y alcances previstos por la normativa vigente, teniendo en cuenta la naturaleza del servicio turístico contratado y el rol que AFONDO desempeñe en cada caso, ya sea como intermediaria u organizadora directa del viaje.

10. Menores de edad

Los servicios turísticos ofrecidos por AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S. están disponibles tanto para personas mayores de edad como para menores de edad, siempre que estos últimos viajen acompañados de su padre, madre, representante legal o adulto responsable debidamente autorizado, de conformidad con la normativa vigente.

EL CLIENTE declara y garantiza que, en los casos en que uno o más de los viajeros sea menor de edad, cuenta con la patria potestad, representación legal o autorización expresa otorgada por quienes ejerzan la misma, y se obliga a suministrar a AFONDO, cuando sea requerido, los documentos que acrediten dicha calidad, así como las autorizaciones exigidas por las autoridades migratorias, de transporte y demás entidades competentes, tanto para viajes nacionales como internacionales.

En los viajes en los que participen menores de edad, el adulto responsable asume de manera exclusiva la custodia, supervisión, cuidado, acompañamiento y atención permanente del menor durante toda la experiencia viajera, incluyendo, pero sin limitarse a, traslados, alojamientos, actividades turísticas, tiempos libres y cualquier otra circunstancia que se presente durante el viaje. En ningún caso AFONDO, sus colaboradores, guías, coordinadores o prestadores de servicios turísticos asumirán funciones de cuidado, vigilancia, custodia o representación legal de menores de edad.



EL CLIENTE reconoce y acepta que la participación de menores de edad en las experiencias turísticas estará sujeta a las condiciones, restricciones, edades mínimas, niveles de esfuerzo físico y requisitos de seguridad definidos por los prestadores de servicios turísticos y por la naturaleza de cada actividad, por lo que será su responsabilidad evaluar previamente la idoneidad del menor para participar en las mismas.

AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible por situaciones que se deriven del incumplimiento de los requisitos legales, documentales o de autorización, ni por hechos atribuibles al actuar u omisión del adulto responsable del menor. Así mismo, cualquier daño, perjuicio o costo adicional generado por conductas del menor o por el incumplimiento de normas, instrucciones o reglas de los prestadores de servicios turísticos será asumido por EL CLIENTE o el adulto responsable correspondiente.

Lo anterior se entiende sin perjuicio del cumplimiento estricto de las normas de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de las disposiciones contenidas en la legislación colombiana vigente, en especial aquellas relacionadas con la prevención de la explotación sexual comercial de menores de edad en el contexto de viajes y turismo.

11. Acompañamiento

Como parte de los valores agregados de sus servicios, AFONDO podrá ofrecer acompañamiento por parte de su personal, con el propósito de coordinar, orientar y facilitar el desarrollo general de la experiencia viajera, de acuerdo con la programación previamente informada y los servicios efectivamente contratados.

EL CLIENTE entiende y acepta que dicho acompañamiento tiene un alcance limitado, se presta exclusivamente dentro de las actividades, horarios y condiciones definidas en la presentación y confirmación de la experiencia, y no constituye un servicio de custodia, vigilancia permanente, asistencia médica, cuidado personal, acompañamiento individualizado ni asistencia en actividades no incluidas o adquiridas por fuera de AFONDO.

En consecuencia, el acompañamiento NO INCLUYE, entre otros: comunicaciones fuera de los horarios establecidos, atención en horas nocturnas o de madrugada, acompañamiento continuo durante tiempos libres, asistencia en actividades no programadas, cuidado de personas (incluidos menores de edad, adultos mayores o personas con condiciones especiales), ni la prestación de servicios propios de un asistente personal.

EL CLIENTE reconoce que cada viajero es responsable de sus propias actuaciones, decisiones y comportamiento durante el desarrollo del viaje y de las actividades contratadas. AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible por situaciones derivadas de actos personales del CLIENTE o de los viajeros, ni por actividades realizadas de manera voluntaria por fuera del itinerario o de la experiencia confirmada.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las gestiones de intermediación, apoyo o coordinación que AFONDO pueda realizar, dentro de los límites razonables y operativos de su rol como agencia de viajes.

AFONDO no asume responsabilidad alguna por **servicios, actividades, excursiones, productos o experiencias contratadas directamente por EL CLIENTE con terceros**, aun cuando dichas actividades se desarrollen durante el viaje, en el destino o en el marco de la experiencia turística. Cualquier gestión, pago,



reclamo o consecuencia derivada de dichos servicios será de **exclusiva responsabilidad del CLIENTE y del proveedor directamente contratado.**

12. Términos y condiciones del Servicio de Transporte Aéreo

Cuando dentro de la experiencia turística contratada se incluya el servicio de transporte aéreo, AFONDO informará al CLIENTE las condiciones esenciales del mismo, tales como aerolínea, número de vuelo, itinerario, fechas, horarios, terminales, tipo de tarifa adquirida, restricciones aplicables, servicios complementarios incluidos o no incluidos (web check-in, equipaje de bodega, selección de asiento, entre otros) y demás características relevantes.

EL CLIENTE se obliga a verificar detalladamente dichas condiciones antes de la confirmación del servicio, y con la aceptación de la oferta, la firma del contrato, la aceptación por medios electrónicos y/o la realización del pago correspondiente, AFONDO entenderá su conformidad expresa con el servicio aéreo contratado y con las restricciones propias de la tarifa adquirida.

El CLIENTE reconoce y acepta que, si el servicio de transporte aéreo no es confirmado dentro del plazo indicado en la presentación de la experiencia, el precio del tiquete podrá variar, situación que es conocida, entendida y aceptada. AFONDO no garantiza el mantenimiento de la tarifa cotizada, salvo que exista confirmación expresa y pago del anticipo o valor informado para su emisión.

Para el uso del servicio de transporte aéreo, EL CLIENTE deberá presentarse con la antelación requerida por la aerolínea, portar los documentos exigidos (documento de identidad, pasaporte vigente, visados, vacunas y demás requisitos), y cumplir las normas operativas del transportador aéreo. EL CLIENTE entiende que las autoridades migratorias y aeronáuticas de cada país son autónomas para autorizar o negar el ingreso, tránsito o salida de un pasajero, y que dichas decisiones son ajenas a la voluntad y control de AFONDO.

Así mismo, EL CLIENTE reconoce que algunos países de origen o destino pueden negar la salida o el ingreso por causas que estimen pertinentes, situación que no genera responsabilidad atribuible a AFONDO.

Eventualidades propias del transporte aéreo

EL CLIENTE conoce y acepta que el servicio de transporte aéreo está sujeto, entre otras, a las siguientes eventualidades:

- a. La llegada tardía a las terminales aéreas puede ocasionar la pérdida del vuelo, generando penalidades, costos adicionales o la necesidad de emitir un nuevo tiquete, los cuales deberán ser asumidos por EL CLIENTE conforme a las condiciones de la tarifa adquirida.
- b. Las aerolíneas están facultadas para realizar **cambios operacionales**, incluidos cambios de horario, conexiones, equipos o rutas, incluso después de emitido el tiquete. Dichos cambios serán informados al CLIENTE a la mayor brevedad posible, pero no constituyen responsabilidad atribuible a AFONDO.
- c. Situaciones legales, personales o administrativas que afecten la movilización del CLIENTE, incluidas restricciones migratorias, judiciales o de seguridad, serán de su exclusiva responsabilidad.



12.1 Reembolso de tickets aéreos

Los reembolsos de tickets aéreos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC) y por las condiciones de la tarifa adquirida. En caso de que proceda un reembolso, AFONDO gestionará la solicitud ante la aerolínea correspondiente, siendo esta última la responsable de definir el valor a reembolsar, el plazo y la forma del reintegro, sin perjuicio del término máximo legal aplicable.

EL CLIENTE acepta que las penalidades, descuentos y condiciones del reembolso serán las establecidas por la aerolínea conforme al tipo de tarifa adquirida, y que AFONDO no tiene injerencia en dichas decisiones.

12.2 Restricciones de los servicios de transporte aéreo

De conformidad con el artículo 3 del Decreto 2438 de 2010, compilado en el Decreto 1074 de 2015, AFONDO actúa como intermediaria en la comercialización del servicio de transporte aéreo, por lo que la prestación efectiva del mismo, así como su operación, retrasos, cancelaciones, cambios, compensaciones y demás aspectos inherentes, se rigen por la normativa aeronáutica vigente y son responsabilidad del transportador aéreo, salvo en los casos de vuelos fletados, los cuales se regirán por su respectivo contrato.

EL CLIENTE reconoce que determinadas tarifas aéreas, tales como tarifas promocionales, con restricciones o low cost, no permiten cambios, cancelaciones ni reembolsos, o están sujetas a penalidades, condiciones que han sido informadas y aceptadas al momento de la compra.

Así mismo, EL CLIENTE deberá consultar previamente las políticas de equipaje de la aerolínea, incluyendo dimensiones, peso, equipaje de mano, equipaje especial, transporte de mascotas, mercancías prohibidas o peligrosas, y cualquier otra restricción aplicable.

12.3 Tarifa Administrativa

De acuerdo con la normativa colombiana aplicable al transporte aéreo, AFONDO podrá cobrar una Tarifa Administrativa por pasajero (TA), correspondiente a un valor no reembolsable, destinado a cubrir los costos administrativos y el servicio de asesoría para la expedición del ticket aéreo.

EL CLIENTE entiende y acepta que la Tarifa Administrativa no es objeto de devolución bajo ninguna circunstancia y que, en caso de cambios o modificaciones del ticket, AFONDO podrá cobrar nuevamente dicha tarifa.

12.4 Responsabilidad de AFONDO frente al transporte aéreo

En relación con el servicio de transporte aéreo, AFONDO cumple una función de intermediación, limitada a:

- a. Informar las condiciones y restricciones del ticket adquirido;
- b. Gestionar la reserva ante la aerolínea;
- c. Realizar el pago de las tarifas informadas;
- d. Emitir el correspondiente ticket aéreo.



En consecuencia, la responsabilidad por la operación del vuelo, cambios, cancelaciones, retrasos, penalidades y prestación efectiva del servicio corresponde a la aerolínea, conforme a la normativa vigente.

No obstante, lo anterior, AFONDO realizará las gestiones de intermediación razonables que estén a su alcance para apoyar al CLIENTE ante eventualidades relacionadas con el servicio aéreo.

Cuando EL CLIENTE adquiera con AFONDO únicamente servicios de porción terrestre, y no contrate el transporte aéreo a través de la agencia, será de su exclusiva responsabilidad presentarse de manera puntual en los lugares, fechas y horarios definidos en el itinerario, asumiendo las consecuencias y penalidades derivadas de su no presentación.

13. Términos y condiciones del servicio de transporte en general (terrestre, fluvial, marítimo)

Cuando dentro de la experiencia turística contratada se incluyan servicios de transporte terrestre, fluvial y/o marítimo, EL CLIENTE reconoce y acepta que dichos servicios se prestan conforme a las condiciones operativas, técnicas y de seguridad definidas por los respectivos prestadores de servicios y autoridades competentes, las cuales serán informadas por AFONDO al momento de la reserva y confirmación del servicio.

EL CLIENTE se obliga a cumplir con los itinerarios, horarios, puntos de encuentro, normas de seguridad, instrucciones operativas y condiciones de uso informadas para este tipo de transporte, entendiendo que el incumplimiento de las mismas podrá generar la pérdida del servicio, penalidades o costos adicionales, los cuales deberán ser asumidos por EL CLIENTE.

En el caso de los servicios de transporte terrestre, estos serán prestados a través de vehículos habilitados, certificados y aptos para la actividad turística, conforme a la normativa vigente. No obstante, EL CLIENTE reconoce que pueden presentarse eventualidades operativas o técnicas, tales como fallas mecánicas, condiciones de la vía, tráfico, factores climáticos, restricciones de circulación u otras situaciones ajenas al control de AFONDO.

Ante la ocurrencia de dichas eventualidades, AFONDO realizará las gestiones razonables de intermediación que estén a su alcance para procurar alternativas de solución, tales como la sustitución del vehículo, la reprogramación del servicio o el ajuste del itinerario, según la disponibilidad y condiciones del prestador del servicio, sin que ello implique la garantía de una solución inmediata o específica.

En los servicios de transporte fluvial o marítimo, EL CLIENTE entiende que la operación puede estar sujeta a condiciones climáticas, mareas, corrientes, restricciones portuarias o decisiones de las autoridades marítimas, las cuales pueden generar modificaciones, retrasos o cancelaciones por razones de seguridad. En tales eventos, AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible, y gestionará las alternativas que se encuentren disponibles conforme a las políticas de los prestadores de servicios.

EL CLIENTE reconoce que los tiempos de desplazamiento informados son estimados, y pueden variar por factores externos, por lo que dichas variaciones no constituirán incumplimiento contractual ni darán lugar a reclamaciones o reembolsos, salvo que los prestadores de servicios dispongan lo contrario conforme a sus políticas.



14. Condiciones para la venta de cruceros

Cuando dentro de la experiencia turística contratada se incluya el servicio de crucero, EL CLIENTE reconoce y acepta que dicho servicio es prestado directamente por la compañía naviera, conforme a sus términos y condiciones particulares, los cuales tienen naturaleza contractual autónoma y se rigen, en la mayoría de los casos, por normativa y jurisdicción internacional.

AFONDO actúa como intermediaria en la comercialización del servicio de crucero y, en tal condición, informará al CLIENTE las características generales del mismo, incluyendo, entre otros, itinerario, fechas, puertos, tipo de cabina, servicios incluidos y no incluidos, restricciones tarifarias y políticas aplicables. No obstante, EL CLIENTE deberá consultar y aceptar los términos y condiciones completos de la naviera, los cuales se encuentran disponibles en la página web oficial de la compañía correspondiente o en los documentos contractuales emitidos por esta.

EL CLIENTE entiende y acepta que las compañías navieras están facultadas para realizar modificaciones en los itinerarios, puertos de escala, horarios, orden de visitas, embarcaciones, servicios a bordo o actividades programadas, incluso una vez iniciado el crucero, por razones operativas, climáticas, de seguridad, sanitarias o por decisiones de autoridades competentes, sin que dichas modificaciones constituyan incumplimiento imputable a AFONDO.

Así mismo, EL CLIENTE reconoce que las políticas de cancelación, cambios, no presentación (NO SHOW) y reembolsos en los servicios de crucero suelen ser restrictivas, y que las penalidades aplicables serán las establecidas exclusivamente por la compañía naviera, de acuerdo con la tarifa adquirida y el momento en que se solicite la modificación o cancelación. AFONDO no tiene injerencia en la definición de dichas penalidades ni en la procedencia de reembolsos.

En caso de que proceda algún reembolso, este se realizará únicamente en los términos y condiciones definidos por la naviera, una vez esta ponga a disposición de AFONDO los valores correspondientes, sin que AFONDO sea responsable por los tiempos, montos o formas de devolución establecidos por dicha compañía.

EL CLIENTE se obliga a cumplir con los requisitos documentales, migratorios, sanitarios y de embarque exigidos por la naviera y por las autoridades de los puertos de salida, tránsito y llegada, incluyendo pasaportes vigentes, visas, vacunas y demás documentos requeridos. La negación de embarque o desembarque por incumplimiento de dichos requisitos será de exclusiva responsabilidad del CLIENTE y no dará lugar a reembolso alguno, salvo disposición expresa de la naviera.

AFONDO realizará las gestiones de intermediación razonables que estén a su alcance para apoyar al CLIENTE frente a eventualidades relacionadas con el servicio de crucero, sin que ello implique la asunción de obligaciones propias de la compañía naviera ni garantías sobre decisiones que dependan exclusivamente de esta.

15. Términos y condiciones del servicio de hospedaje

Cuando dentro de la experiencia turística contratada se incluya el servicio de hospedaje, EL CLIENTE reconoce y acepta que dicho servicio es prestado directamente por el establecimiento de alojamiento contratado (hotel, glamping, vivienda turística, resort u otra modalidad), conforme a sus políticas internas, reglamentos y condiciones de operación, las cuales son independientes de AFONDO.

AFONDO informará al CLIENTE las características generales del servicio de hospedaje contratado, tales como tipo de alojamiento, ubicación, categoría, acomodación, número de noches, servicios incluidos y no incluidos, tipo de plan alimenticio, horarios de check-in y check-out y demás condiciones relevantes, de acuerdo con la información suministrada por el prestador del servicio. Únicamente obligan a AFONDO los servicios expresamente confirmados en la presentación y documentación de la experiencia.

EL CLIENTE reconoce que la asignación específica de habitaciones (ubicación, vista, piso, cercanía entre habitaciones, camas específicas u otras preferencias) es realizada directamente por el establecimiento de hospedaje, por lo que AFONDO no garantiza asignaciones particulares, salvo que estas hayan sido expresamente confirmadas por el proveedor y puedan generar costos adicionales, los cuales deberán ser asumidos por EL CLIENTE.

Para el registro en el alojamiento, EL CLIENTE deberá presentar el voucher de servicio entregado por AFONDO y un documento de identificación válido. EL CLIENTE entiende que algunos establecimientos pueden exigir una tarjeta de crédito o débito como garantía para consumos adicionales o eventuales daños, situación que depende exclusivamente del hospedaje y no compromete responsabilidad alguna de AFONDO.

EL CLIENTE se obliga a cumplir con las normas de uso, convivencia y comportamiento del establecimiento de hospedaje y del destino. Cualquier daño, perjuicio, sanción o cobro generado por conductas inadecuadas, incumplimiento de reglamentos o uso indebido de las instalaciones será asumido en su totalidad por EL CLIENTE.

Los horarios de check-in y check-out serán los informados por AFONDO conforme a las políticas del alojamiento. EL CLIENTE entiende que el uso de instalaciones fuera de dichos horarios, el ingreso anticipado o la salida tardía (early check-in / late check-out) están sujetos a disponibilidad y pueden generar cargos adicionales, los cuales deberán ser asumidos por EL CLIENTE.

EL CLIENTE reconoce que algunos alojamientos ofrecen servicios o instalaciones limitadas, y que el acceso a servicios adicionales no incluidos en el plan contratado podrá generar costos extra exigidos directamente por el hospedaje.

En caso de presentarse cualquier novedad, inconformidad o eventualidad relacionada con el servicio de hospedaje, EL CLIENTE deberá informar de manera inmediata a AFONDO para que este pueda realizar las gestiones de intermediación razonables que estén a su alcance. No obstante, EL CLIENTE entiende que la solución definitiva dependerá de las políticas y decisiones del establecimiento de hospedaje, sin que ello implique garantía de un resultado específico.



AFONDO no se hace responsable por la convivencia entre los viajeros, ni por conflictos personales que puedan surgir durante la estadía. EL CLIENTE se obliga a mantener una actitud respetuosa, pacífica y conciliadora durante toda la experiencia.

Finalmente, EL CLIENTE reconoce que cualquier variación en las condiciones del hospedaje que obedezca a disposiciones, decisiones operativas o políticas del prestador del servicio no constituye incumplimiento atribuible a AFONDO, siempre que se respeten las condiciones esenciales del servicio contratado.

16. Términos y condiciones de la experiencia viajera

Para los efectos de la presente Política de Turismo, se entiende por **experiencia viajera, plan o paquete turísticos** la combinación previa de **dos (2) o más servicios turísticos**, ofrecidos o vendidos como un solo producto y por un precio global, de conformidad con la normativa vigente.

EL CLIENTE reconoce y acepta que las experiencias ofrecidas por AFONDO pueden corresponder a **viajes grupales o viajes a la medida**, y que, aunque algunas condiciones puedan ser personalizables, la experiencia deberá desarrollarse conforme a los **itinerarios, servicios, actividades, fechas y condiciones previamente informadas y confirmadas**.

En el caso de las **experiencias grupales**, EL CLIENTE entiende que estas pueden estar sujetas a un **número mínimo de participantes** para su realización. En caso de no alcanzarse dicho mínimo, AFONDO informará oportunamente esta situación y pondrá a disposición del CLIENTE las alternativas que resulten viables, las cuales podrán incluir, entre otras, la reprogramación del viaje, la modificación del plan o la cancelación del servicio conforme a las políticas informadas.

EL CLIENTE reconoce que las **actividades incluidas en la experiencia** son únicamente aquellas expresamente informadas y confirmadas. En consecuencia, cualquier actividad, compromiso, cita o decisión personal que EL CLIENTE realice por fuera del itinerario o de la programación definida por AFONDO será de su exclusiva responsabilidad, sin que ello genere obligación alguna para la agencia.

EL CLIENTE entiende y acepta que, en caso de **no presentarse, retirarse voluntariamente, llegar tarde, no participar o decidir no hacer uso total o parcial** de la experiencia o de cualquiera de las actividades o servicios incluidos, por causas imputables a su decisión personal, **AFONDO no realizará reembolso alguno**.

EL CLIENTE declara que conoce las **características generales del viaje**, incluyendo los posibles **niveles de esfuerzo físico**, condiciones climáticas, geográficas y logísticas propias del destino y de las actividades contratadas. En consecuencia, certifica que él y sus acompañantes cuentan con las **condiciones físicas y de salud necesarias** para participar en la experiencia, y que no padecen condiciones médicas que les impidan desarrollar las actividades programadas, o que, de existir, han sido informadas previamente a AFONDO.

EL CLIENTE declara contar con las condiciones físicas, emocionales y psicológicas necesarias para participar en la experiencia, y reconoce que AFONDO no presta servicios de acompañamiento terapéutico, psicológico ni manejo de crisis personales.

AFONDO no asumirá responsabilidad distinta a la legalmente exigible por situaciones derivadas de la **inadecuación del viaje a las condiciones personales del CLIENTE**, cuando estas no hayan sido informadas de manera previa y oportuna, ni por las consecuencias de la participación voluntaria en actividades que impliquen esfuerzo físico o condiciones propias del destino.

Finalmente, EL CLIENTE reconoce que las experiencias turísticas pueden requerir **ajustes razonables** en itinerarios, actividades u horarios por razones operativas, climáticas, de seguridad, fuerza mayor o decisiones de los prestadores de servicios, los cuales no constituirán incumplimiento atribuible a AFONDO, siempre que se mantenga la esencia y finalidad de la experiencia contratada.

17. Servicios complementarios y asistencia al viajero

AFONDO podrá ofrecer al CLIENTE, de manera opcional, la adquisición de **servicios complementarios**, tales como **asistencia al viajero, seguros de viaje, coberturas médicas, coberturas por cancelación, interrupción del viaje, pérdida de equipaje u otros servicios similares**, los cuales podrán ser prestados directamente por terceros proveedores especializados.

EL CLIENTE reconoce que dichos servicios complementarios **no forman parte obligatoria** de la experiencia turística contratada, salvo que se indique expresamente lo contrario, y que su adquisición es una **decisión voluntaria e informada**. En consecuencia, el CLIENTE entiende que la no contratación de estos servicios implica asumir directamente los **riesgos económicos, médicos y operativos** derivados de eventos imprevistos que puedan afectar la realización o continuidad del viaje.

AFONDO informará al CLIENTE, en la medida de lo posible, las **coberturas generales**, condiciones y exclusiones de los servicios de asistencia al viajero ofrecidos. No obstante, el CLIENTE reconoce que la **interpretación, activación, procedencia y pago de dichas coberturas** corresponde exclusivamente al proveedor del servicio de asistencia, conforme a sus términos y condiciones particulares.

En caso de **eventos médicos, emergencias de salud, accidentes, incapacidades, hospitalizaciones, fallecimiento, cancelación o interrupción del viaje**, ya sea antes del inicio o durante el desarrollo de la experiencia, EL CLIENTE entiende y acepta que **AFONDO no asume obligación alguna de reembolso**, compensación o devolución de valores pagados, cuando dichos eventos no se encuentren cubiertos por una asistencia o seguro contratado, o cuando el CLIENTE haya decidido no adquirir dichos servicios complementarios.

Así mismo, en situaciones calificadas como **caso fortuito, fuerza mayor o hechos imprevisibles**, tales como emergencias médicas, situaciones sanitarias, desastres naturales, conflictos sociales, decisiones de autoridades, cierres de fronteras u otras circunstancias ajenas al control de AFONDO, cualquier eventual devolución, compensación o reprogramación estará sujeta **exclusivamente a las políticas de los prestadores de servicios turísticos involucrados**, sin que AFONDO esté obligada a realizar reembolsos directos al CLIENTE.

EL CLIENTE reconoce que la **recomendación expresa de AFONDO** es adquirir una asistencia al viajero con cobertura amplia, incluyendo cancelaciones por causas médicas y fuerza mayor, y declara que, en caso de no hacerlo, asume de manera consciente y voluntaria los riesgos derivados de dicha decisión.

AFONDO realizará, dentro de su rol de intermediación, las **gestiones razonables de apoyo y acompañamiento** que estén a su alcance para orientar al CLIENTE frente a este tipo de situaciones, sin que ello implique la asunción de responsabilidades económicas, médicas o contractuales que correspondan a terceros proveedores o al propio CLIENTE.

EL CLIENTE acepta que durante el viaje pueden generarse gastos no previstos inicialmente, tales como impuestos locales, tasas turísticas, cargos municipales, contribuciones ambientales, propinas obligatorias, o cobros exigidos por autoridades o prestadores, los cuales deberán ser asumidos directamente por el CLIENTE.

18. Condiciones de compra y reserva

EL CLIENTE podrá realizar la compra de los servicios turísticos ofrecidos por AFONDO a través de los canales oficiales de contacto, redes sociales oficiales y puntos de atención/puntos de venta de la compañía.

Cuando AFONDO emita una **presentación de la experiencia, propuesta o cotización**, esta tendrá la **vigencia** expresamente indicada en dicho documento. En consecuencia, EL CLIENTE deberá confirmar y efectuar los pagos dentro de los plazos informados, entendiendo que, vencido dicho término, la oferta podrá expirar y las condiciones inicialmente informadas podrán variar.

La compra y reserva de los servicios **solo se entenderán efectivamente confirmadas** cuando AFONDO reciba el **pago total** de los servicios contratados y, cuando aplique, se cuente con la información y documentación necesaria para su correcta gestión y emisión. AFONDO podrá solicitar información adicional o documentos de soporte para confirmar la experiencia, emitir servicios o cumplir requisitos de los prestadores y/o autoridades competentes.

En todo caso, si EL CLIENTE **no realiza los pagos** en las oportunidades informadas en la presentación de la experiencia, se entenderá que la reserva **no fue confirmada**, por lo cual AFONDO **no garantiza** la disponibilidad, la tarifa ni la conservación de los servicios cotizados.

EL CLIENTE reconoce y acepta que las tarifas de los servicios turísticos pueden **variar en cualquier momento** por condiciones del mercado, disponibilidad, decisiones de los prestadores de servicios turísticos, impuestos, tasas o variaciones operativas. En consecuencia, cualquier incremento o ajuste que se presente por falta de confirmación oportuna deberá ser asumido por EL CLIENTE para mantener o reconfirmar la reserva.

19. Precio en Moneda Extranjera

Cuando los servicios turísticos sean **ofertados, cotizados o referenciados en moneda extranjera**, EL CLIENTE reconoce y acepta que el valor a pagar en pesos colombianos (COP) será liquidado conforme a la **tasa de cambio vigente (TRM)** del día en que se realice **cada pago**, ya sea total o parcial.



En consecuencia, EL CLIENTE entiende que el **precio final en pesos colombianos puede variar** como resultado de la fluctuación de la tasa de cambio entre la fecha de cotización y las fechas efectivas de pago, situación que es inherente a este tipo de operaciones y ajena al control de AFONDO.

AFONDO **no garantiza la permanencia del valor inicialmente cotizado en pesos colombianos** cuando el servicio esté expresado en moneda extranjera, por lo que cualquier variación derivada de la tasa de cambio deberá ser **asumida en su totalidad por EL CLIENTE**.

En los casos en que el pago del servicio se realice **en cuotas o pagos parciales**, cada abono será liquidado de manera independiente, conforme a la **TRM vigente al momento de efectuar cada pago**, sin que procedan ajustes, compensaciones o reclamaciones posteriores por variaciones cambiarias.

20. Medios de pago y recargos

EL CLIENTE podrá realizar los pagos de los servicios turísticos contratados a través de los medios de pago habilitados por AFONDO, los cuales serán informados de manera previa a la confirmación de la compra. Estos podrán incluir, entre otros, transferencias bancarias, pagos electrónicos, enlaces de pago, tarjetas débito y tarjetas de crédito, nacionales o internacionales.

En los casos en que EL CLIENTE realice el pago mediante tarjeta de crédito, entiende y acepta que podrán aplicarse recargos financieros derivados del uso de plataformas de pago, comisiones bancarias o costos de intermediación, los cuales serán informados previamente y asumidos en su totalidad por EL CLIENTE. Dichos recargos no constituyen un incremento del precio del servicio turístico, sino un costo asociado al medio de pago elegido.

EL CLIENTE reconoce que los costos financieros, comisiones, cargos bancarios, impuestos, tasas de intermediación o gastos administrativos asociados al medio de pago seleccionado no son reembolsables bajo ninguna circunstancia, incluso en los casos en que proceda la cancelación, modificación o no utilización del servicio turístico contratado.

Cuando el pago se realice mediante enlaces de pago o plataformas electrónicas, EL CLIENTE entiende que la operación se encuentra sujeta a las condiciones técnicas y de seguridad del proveedor de la plataforma, sin que AFONDO tenga control sobre eventuales fallas del sistema, demoras en la acreditación del pago o validaciones adicionales requeridas por las entidades financieras.

AFONDO se reserva el derecho de verificar la identidad del pagador, la procedencia de los fondos y la validez de las transacciones, y podrá solicitar información adicional o abstenerse de confirmar la reserva cuando existan indicios de fraude, inconsistencias en el pago o incumplimiento de los requisitos exigidos por las entidades financieras o por la normativa aplicable.

AFONDO cuenta con los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria en COLOMBIA a las siguientes cuentas:

Banco	Tipo de Cuenta	No. Cuenta	Identificación	Nombre
Bancolombia	Corriente	10570814799	Nit 800.038.235-0	Afondo Viajes y Turismo SAS
Davivienda	Corriente	036269999078	Nit 800.038.235-0	Afondo Viajes y Turismo SAS

- Transferencia bancaria en ESTADOS UNIDOS a las siguientes cuentas:

Beneficiario	Dirección	Banco	Código Swift	No. Cuenta	Tipo	Ruta ACH
ALTEA SERVICES INC	22509 SW 88TH PATH, CUTLER BAY, FL 33190 – 1299	BANK OF AMERICA	BOFAUS3NXXX	898137952314	CHECKING	063100277
		CHASE BANK	CHASUS33XXX	787253035	CHECKING	267084131

- Pagos con Tarjeta de Crédito

Banco	Tipo
Wompi	Solicitar enlace de pago a su asesora
Redeban	Diligenciar formulario con información bancaria de su tarjeta de crédito

El Cliente deberá indicar el nombre e identificación del titular de la experiencia y enviar los comprobantes de manera inmediata al correo electrónico y/o WhatsApp de su asesora de viajes o contactarse al WhatsApp +57 3241471264 con el fin de aplicar correctamente el pago a la reserva.

El Cliente conoce y entiende que ningún servicio turístico será emitido hasta que no se acredite y verifique el pago correspondiente a los mismos en las cuentas bancarias de AFONDO. Conforme a lo anterior, AFONDO no asume responsabilidad alguna derivada de pagos efectuados a través de medios distintos a los acá informados y en especial a los pagos realizados a terceras personas.

Cuando el pago sea realizado por un tercero distinto al viajero, EL CLIENTE declara contar con autorización para contratar y acepta que las obligaciones, penalidades y condiciones del servicio serán exigibles tanto al titular del pago como al viajero.

21. Declaración y compromiso contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 17 de la Ley 679 de 2001**, la **Ley 1336 de 2009**, la **Resolución 3480 del 24 de diciembre de 2009** y demás normas concordantes, **AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S.** declara su **compromiso absoluto con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes**, y manifiesta su **rechazo expreso** a toda forma de **explotación sexual comercial, pornografía, turismo sexual y cualquier otra modalidad de abuso sexual de menores de edad**.

EL CLIENTE declara conocer y aceptar que la **explotación y el abuso sexual de menores de edad constituyen conductas gravemente sancionadas** por la legislación colombiana, tanto en el ámbito penal como administrativo, y se obliga a **abstenerse de promover, facilitar, solicitar, tolerar o participar**, directa o indirectamente, en este tipo de prácticas.

AFONDO informa que ha adoptado un **Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el contexto de viajes y turismo**, y se acoge de manera integral a las normas nacionales e internacionales que promueven la protección de los derechos humanos de la población menor de edad y demás grupos vulnerables.

EL CLIENTE se compromete a **denunciar ante las autoridades competentes** cualquier situación sospechosa o indicio relacionado con la explotación o el abuso sexual de menores de edad del que tenga conocimiento durante el desarrollo de la experiencia turística.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto podrá dar lugar a la **terminación inmediata del contrato**, sin perjuicio de las acciones legales y sanciones a que haya lugar conforme a la normativa vigente.

22. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

AFONDO declara que **no se encuentra incluida en listas nacionales o internacionales** relacionadas con el control del **lavado de activos y la financiación del terrorismo**, y que, en desarrollo de sus políticas de cumplimiento y debida diligencia, se encuentra facultada para **verificar a sus clientes, proveedores, subcontratistas y aliados comerciales** frente a dichas listas.

EL CLIENTE declara, bajo la gravedad de juramento, que **no se encuentra incluido** en listas nacionales o internacionales de control relacionadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, tales como las emitidas por la **ONU, OFAC u otras autoridades competentes**, y que los recursos entregados a AFONDO **proviene de actividades lícitas**.

EL CLIENTE reconoce y acepta que, en cumplimiento de las obligaciones legales de prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo, **AFONDO podrá abstenerse de iniciar, suspender o terminar unilateralmente** la prestación de los servicios turísticos, **sin necesidad de previo aviso**, cuando:

- El nombre del CLIENTE, sus acompañantes o viajeros relacionados sea incluido en listas restrictivas nacionales o internacionales;
- Existan indicios razonables o decisiones de autoridad competente relacionadas con actividades ilícitas;



- Se presente condena judicial por delitos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo o delitos conexos, conforme al Código Penal Colombiano o normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las **acciones legales, administrativas o contractuales** a que haya lugar, y sin que dicha terminación genere derecho a indemnización o reclamación alguna a cargo de AFONDO.

23. Política de cambios, cancelaciones, reembolsos, retracto, desistimiento y reversión de pagos

Las condiciones aplicables a cambios, cancelaciones, reembolsos, retracto, desistimiento y reversión de pagos se rigen por la presente Política de Turismo, por las normas legales vigentes y por las políticas particulares de cada prestador de servicios turísticos involucrado en la experiencia contratada.

EL CLIENTE declara que conoce y acepta dichas condiciones y se obliga a validarlas de manera previa a la confirmación de la compra.

23.1 Cambios y cancelaciones.

Las solicitudes de cambio o cancelación estarán sujetas a la **disponibilidad**, a las **penalidades** y a las **restricciones** establecidas por los prestadores de servicios turísticos y por AFONDO.

Desde ya se aclara que los **planes, experiencias y servicios turísticos no son reembolsables, endosables ni transferibles**, salvo que se indique expresamente lo contrario por escrito y conforme a la normativa aplicable.

Cuando se soliciten cambios en tiquetes aéreos, EL CLIENTE deberá asumir:

- Las penalidades cobradas por la aerolínea, si a ello hubiere lugar.
- La diferencia tarifaria vigente al momento del cambio.
- Las tarifas administrativas y gastos de gestión aplicables.

En caso de que uno o varios viajeros **no se presenten** en el aeropuerto, hotel o actividad en la fecha y hora indicadas, EL CLIENTE reconoce que podrá perder **el valor total del servicio**, conforme a las políticas de **NO SHOW** aplicables.

23.2 Derecho de retracto en servicios turísticos que no corresponden a transporte aéreo

De conformidad con el **artículo 47 de la Ley 1480 de 2011**, EL CLIENTE podrá ejercer el derecho de retracto únicamente cuando se trate de:

- a) Ventas de servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor.
- b) Venta de tiempos compartidos.
- c) Ventas realizadas a través de métodos no tradicionales o a distancia, **siempre que el servicio no haya comenzado a ejecutarse** y no deba consumirse antes de cinco (5) días hábiles.



El término para ejercer el derecho de retracto será de **cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la celebración del contrato.

No procederá el retracto cuando la prestación del servicio haya comenzado con el consentimiento del consumidor.

Cuando aplique el retracto, AFONDO reintegrará las sumas pagadas dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**, conforme a la ley.

23.3 Retracto en Servicios Aéreos

De conformidad con la **Resolución 1375 de 2015 de la Aeronáutica Civil**, en ventas no tradicionales o a distancia, EL CLIENTE podrá ejercer el derecho de retracto del tiquete aéreo dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la compra, siempre que exista un plazo mayor a cinco (5) días hábiles antes del primer vuelo.

Las condiciones, penalidades y valores a reembolsar serán los **definidos exclusivamente por la aerolínea**.

AFONDO gestionará el trámite ante la aerolínea y realizará el reembolso **una vez el monto sea puesto a su disposición**, siendo el valor a devolver el determinado por el transportador aéreo.

23.4 Desistimiento en servicios de transporte aéreo

Conforme a la **Resolución 1375 de 2015**, EL CLIENTE podrá desistir del tiquete aéreo cuando la tarifa adquirida lo permita y siempre que la solicitud se realice **con al menos veinticuatro (24) horas de antelación** al primer vuelo.

Las penalidades, descuentos y condiciones serán las establecidas por la aerolínea. En ningún caso la **Tarifa Administrativa (TA)** será reembolsable.

23.5 Reversión de pagos

De conformidad con el **artículo 51 de la Ley 1480 de 2011**, reglamentado por el **Decreto 587 de 2016**, EL CLIENTE podrá solicitar la reversión de pagos realizados mediante instrumentos electrónicos únicamente cuando se configure alguna de las siguientes causales:

- a) Fraude.
- b) Operación no solicitada.
- c) Producto o servicio no recibido.
- d) Producto o servicio que no corresponda a lo solicitado.
- e) Producto o servicio defectuoso.

La solicitud deberá presentarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes al conocimiento del hecho y deberá ser elevada inicialmente ante AFONDO y notificada al emisor del medio de pago.

La solicitud deberá contener como mínimo la información exigida por la ley. La reversión **no aplica para operaciones realizadas por canales presenciales**.

23.6 Cambios o modificaciones

EL CLIENTE reconoce que, dependiendo del tipo de experiencia contratada (grupal o a la medida), **existen salidas, fechas y servicios que no admiten cambios ni modificaciones**, debido a compromisos operativos, logísticos y contractuales previamente adquiridos por AFONDO con los prestadores de servicios turísticos.

En caso de que EL CLIENTE alegue la ocurrencia de un **evento de fuerza mayor o caso fortuito**, deberá notificarlo de manera inmediata y por escrito a AFONDO, aportando los **soportes idóneos** que acrediten dicha situación. Cada solicitud será analizada de manera individual, **sin que ello implique la aceptación automática de cambios, modificaciones, reprogramaciones o reembolsos**.

EL CLIENTE entiende y acepta que, aun en escenarios de fuerza mayor o caso fortuito, **AFONDO no asume responsabilidad económica ni está obligada a realizar reembolsos**, toda vez que los servicios turísticos suelen encontrarse total o parcialmente causados, reservados o pagados a terceros prestadores, quienes son autónomos en definir sus propias políticas.

AFONDO, en su calidad de intermediaria, podrá realizar **gestiones razonables de acompañamiento y consulta** con los prestadores de servicios turísticos para identificar alternativas eventualmente disponibles, **sin que ello constituya una obligación contractual, garantía de resultado ni implique la asunción de costos adicionales** por parte de AFONDO.

Finalmente, EL CLIENTE **reconoce y acepta expresamente** que AFONDO **recomendó de manera previa la adquisición de una asistencia al viajero** que cubriera eventos de fuerza mayor, cancelación, interrupción del viaje y situaciones médicas. En caso de que EL CLIENTE, por decisión voluntaria, **opte por no adquirir dicha asistencia**, acepta que **AFONDO NO REALIZARÁ NINGÚN TIPO DE REEMBOLSO** por estos conceptos, asumiendo EL CLIENTE en su totalidad los riesgos económicos derivados de dicha decisión.

23.7 Cancelaciones

Toda solicitud de cancelación deberá ser presentada **por escrito** por EL CLIENTE y, cuando aplique, acompañada de los soportes correspondientes.

Las penalidades aplicables serán las **informadas por los prestadores de servicios turísticos y por AFONDO**, según el tipo de servicio contratado y el momento de la cancelación. EL CLIENTE reconoce que **AFONDO no garantiza la exoneración de penalidades**, dado que cada proveedor es autónomo en su determinación.

En todos los casos, el **anticipo o abono inicial no será reembolsable**.



23.8 Reembolsos

Toda solicitud de reembolso deberá ser presentada por escrito por EL CLIENTE y será evaluada por AFONDO dentro del término legal de **quince (15) días hábiles**.

En caso de resultar procedente, el reembolso se realizará dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**, sujeto a las políticas de los prestadores de servicios turísticos involucrados.

EL CLIENTE reconoce que AFONDO **no garantiza la procedencia de reembolsos**, y que estos dependerán de:

- el tipo de servicio contratado,
- el momento de la cancelación,
- los valores ya causados,
- y las políticas de los proveedores.

No se reconocerán intereses, compensaciones ni indemnizaciones por demoras atribuibles a terceros proveedores.

Reembolsos y penalidades en servicios terrestres

Para los **servicios terrestres** (alojamiento, traslados, actividades, guías, experiencias, servicios locales y demás porciones no aéreas), EL CLIENTE reconoce y acepta que **NO existe devolución de dinero bajo ninguna circunstancia**, dado que dichos servicios se reservan, programan y pagan con antelación a terceros prestadores, generando costos y compromisos económicos irreversibles.

En consecuencia, en caso de **cancelación, modificación, no presentación (NO SHOW), retiro voluntario, llegada tardía, no participación en actividades o fuerza mayor**, se aplicarán las siguientes **penalidades**, las cuales EL CLIENTE acepta de manera expresa:

- **90 días o más antes del inicio del viaje:** 30% del valor total del viaje **no reembolsable**.
- **Entre 89 y 45 días antes del inicio del viaje:** 50% del valor total del viaje **no reembolsable**.
- **Entre 44 y 0 días antes del inicio del viaje:** 100% del valor total del viaje **no reembolsable**.

EL CLIENTE declara que estas condiciones le fueron **informadas de manera previa, clara y suficiente**, que las conoce, las entiende y las acepta expresamente al confirmar la reserva y efectuar los pagos correspondientes.

AFONDO **no estará obligada a otorgar bonos, créditos, reprogramaciones ni compensaciones económicas**, ni a realizar reembolsos parciales o totales, **independientemente de la causa** que motive la cancelación o no utilización del servicio.

23.9 Penalidades

En caso de **no utilización de los servicios por cualquier causa imputable al CLIENTE**, y de conformidad con el **artículo 6 del Decreto 2438 de 2010**, AFONDO podrá, a su elección, **exigir el pago de una porción o de la totalidad del precio o tarifa establecida**, o **retener los depósitos o anticipos** que previamente hubiera recibido.

Para todos los efectos legales, la presente Política de Turismo constituye el **convenio escrito válido** que da constancia de dichas penalidades, sin perjuicio de las penalidades adicionales que puedan ser aplicadas por los prestadores de servicios turísticos involucrados.

24. Cláusula de responsabilidad

De conformidad con lo dispuesto en el **artículo 4 del Decreto 2438 de 2010**, compilado en el **Decreto 1074 de 2015**, AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S. informa y EL CLIENTE acepta las siguientes condiciones de responsabilidad:

24.1 Naturaleza de la responsabilidad de AFONDO

AFONDO actúa, según el caso, **como intermediaria y/o organizadora de servicios turísticos**, conforme a la modalidad del servicio contratado. En tal sentido, su responsabilidad se limita a la **correcta intermediación, información y gestión** de los servicios turísticos adquiridos, de acuerdo con las condiciones informadas en cada experiencia viajera y en la presente Política de Turismo.

AFONDO **no asume responsabilidad alguna frente al servicio de transporte aéreo**, salvo cuando se trate de **vuelos fletados**, caso en el cual se aplicarán exclusivamente las condiciones previstas en el respectivo contrato de transporte.

24.2 Reembolsos por interrupción o cancelación del viaje

La política aplicable a los **servicios no utilizados**, interrupción del viaje o cancelación previa o posterior a su inicio, por causas tales como **caso fortuito, fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisiones de autoridades migratorias, retiro del viajero por conductas inapropiadas, problemas legales u otras causas no atribuibles a AFONDO**, será la establecida en la **Política de Cambios, Cancelaciones y Reembolsos** contenida en este documento.

EL CLIENTE reconoce que dicha política corresponde exclusivamente a AFONDO y que, adicionalmente, deberán observarse las **condiciones, penalidades, deducciones y restricciones** definidas por los prestadores de servicios turísticos involucrados, las cuales le son informadas al momento de la reserva.

El derecho al pasaje aéreo de regreso, cuando aplique, estará sujeto exclusivamente a las **condiciones de la tarifa aérea adquirida**.

24.3 Exoneración de responsabilidad por fuerza mayor y hechos ajenos a AFONDO

Ni AFONDO, ni los organizadores, operadores o prestadores de servicios turísticos, asumen responsabilidad alguna frente al CLIENTE o sus acompañantes por eventos tales como, pero sin limitarse a: **accidentes, huelgas, asonadas, disturbios, fenómenos naturales, condiciones climáticas, situaciones de orden público, factores políticos, decisiones gubernamentales, pandemias, emergencias sanitarias, negación de permisos de ingreso, cierres de fronteras o cualquier otro evento constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito** que ocurra antes o durante el viaje.

Frente a dichas situaciones, AFONDO **únicamente asumirá las gestiones de intermediación** que resulten razonables y, cuando aplique, realizará los reembolsos conforme a lo estrictamente dispuesto en la presente Política, **sin que exista obligación de compensación adicional alguna.**

24.4 Modificaciones operativas del viaje

En situaciones tales como, pero sin limitarse a: **condiciones de seguridad, cierre de destinos, confinamientos, mantenimientos de hoteles o proveedores, disponibilidad o cambios de vuelos, ocupación hotelera, cancelaciones operativas, condiciones climáticas, cierres por sanidad u otras causas**, AFONDO y/o los prestadores de servicios turísticos podrán **modificar, reemplazar o ajustar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, medios de transporte o actividades**, con el fin de garantizar la ejecución del servicio contratado.

Dichas modificaciones son **aceptadas expresamente por EL CLIENTE** al momento de adquirir los servicios turísticos.

24.5 Documentación y requisitos migratorios

AFONDO informa al CLIENTE los requisitos documentales necesarios para el desplazamiento al destino seleccionado. No obstante, EL CLIENTE reconoce que las **autoridades competentes son autónomas** en la definición de trámites, documentos, valores, estudios, permisos, visados y demás requisitos de ingreso o salida de un país.

En consecuencia, EL CLIENTE asume la **responsabilidad exclusiva** de cumplir con dichos requisitos, y la **negación de permisos, visados o autorizaciones no será causal de reembolso** de los valores pagados.

24.6 Anticipos y eventos especiales

En la presentación y confirmación de cada experiencia, AFONDO informará el **valor del anticipo, forma y plazos de pago**, el cual será imputado al valor total del servicio turístico.

Las reservas para **cruceros, eventos deportivos, culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares** se registrarán por las condiciones establecidas por las entidades organizadoras de dichos eventos, las cuales serán informadas al CLIENTE al momento de la compra.

24.7 Trámite de visados y permisos migratorios

Cuando EL CLIENTE contrate con AFONDO servicios relacionados con el **acompañamiento, asesoría o gestión documental para el trámite de visados, permisos migratorios o autorizaciones de ingreso**, EL CLIENTE reconoce y acepta expresamente que dichos servicios **no constituyen garantía de aprobación**, toda vez que la decisión final corresponde de manera **exclusiva, autónoma y discrecional** a las autoridades migratorias y consulares del país de destino.

AFONDO actúa únicamente como **intermediaria y asesora en la preparación, revisión y acompañamiento del trámite**, conforme a la información y documentación suministrada por EL CLIENTE, sin que tenga injerencia alguna en los criterios de evaluación, tiempos de respuesta, solicitudes adicionales o decisiones adoptadas por las autoridades competentes.

EL CLIENTE declara que la información y documentación suministrada para el trámite de visado es **veraz, completa, actualizada y auténtica**, y acepta que cualquier inconsistencia, omisión, error o información falsa será de su **exclusiva responsabilidad**, exonerando a AFONDO de cualquier consecuencia derivada de ello.

En consecuencia, la **negación, retraso, archivo, desistimiento o rechazo** de una solicitud de visado o permiso migratorio **no dará lugar a reembolso alguno**, ni total ni parcial, de los valores pagados por concepto de honorarios, gastos administrativos, costos de asesoría, ni de los servicios turísticos asociados, aun cuando el trámite haya sido gestionado a través de AFONDO.

EL CLIENTE entiende y acepta que los **costos consulares, tasas oficiales, citas, derechos gubernamentales y cargos exigidos por las autoridades migratorias** son fijados por dichas entidades, pueden variar sin previo aviso y **no dependen de AFONDO**, por lo que no son reembolsables bajo ninguna circunstancia.

24.8 Fallas tecnológicas y sistemas de terceros

AFONDO no será responsable por fallas tecnológicas, operativas o de sistemas atribuibles a terceros, tales como aerolíneas, hoteles, operadores turísticos, plataformas de pago, sistemas de check-in, aplicativos móviles, sistemas migratorios, plataformas gubernamentales o cualquier otro sistema ajeno a su control.

EL CLIENTE reconoce que dichas fallas pueden afectar parcial o temporalmente la prestación del servicio, sin que ello constituya incumplimiento imputable a AFONDO ni genere derecho a reembolso, compensación o indemnización alguna.

25. Aceptación Expresa

EL CLIENTE declara de manera expresa que **ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad** las presentes **Políticas de Turismo**, incluyendo —pero sin limitarse a— las condiciones relacionadas con cambios, cancelaciones, penalidades, no reembolsos, fuerza mayor, asistencia al viajero, transporte aéreo, servicios terrestres, trámite de visados, medios de pago y cláusula de responsabilidad.



EL CLIENTE reconoce que la información contenida en este documento le fue suministrada de manera **previa, clara, suficiente y oportuna**, y que tuvo la posibilidad de resolver todas sus inquietudes antes de confirmar la contratación de los servicios turísticos.

En consecuencia, EL CLIENTE acepta que las presentes Políticas de Turismo **constituyen un acuerdo válido, vinculante y exigible**, y que hacen parte integral del **Contrato de Prestación de Servicios Turísticos** celebrado con AFONDO VIAJES Y TURISMO S.A.S., excluyendo cualquier otro acuerdo, manifestación o entendimiento previo, verbal o escrito, que resulte contrario a lo aquí dispuesto.

EL CLIENTE entiende y acepta que, en caso de **no devolver firmados** el contrato y/o las presentes Políticas de Turismo dentro del plazo indicado por AFONDO, **se entenderán aceptados en su totalidad**, desde el momento en que confirme la reserva y realice cualquier pago relacionado con los servicios contratados.

El presente documento entra en vigor a partir de su fecha de publicación.

El Cliente

Nombre
No. Identificación
Celular

