

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ALEGRÍAS TOURS S.A.S.

Este documento contiene las condiciones, políticas y reglas de juego que regulan los servicios y productos turísticos adquiridos con nosotros. Este documento es un Contrato de Adhesión regulado por las leyes de la República de Colombia (de conformidad con el Artículo 4 y 37 de la Ley 1480 de 2011). Al realizar un abono, cotización, reserva o pago de cualquiera de nuestros planes turísticos, usted declara que ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad y sin reservas cada una de las condiciones aquí establecidas. Estas políticas buscan garantizar una experiencia transparente, segura y llena de alegrías para todos nuestros viajeros.

## SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DE LA AGENCIA

De conformidad con el literal a) del Artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se informa de manera clara, fidedigna, suficiente y actualizada la identidad del proveedor de los servicios turísticos:

|                                                  |                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Razón Social Oficial</b>                      | ALEGRÍAS TOURS S.A.S.                              |
| <b>NIT (Número de Identificación Tributaria)</b> | 901820493-1                                        |
| <b>RNT (Registro Nacional de Turismo)</b>        | No. 205591 (Vigente conforme a la Ley 300 de 1996) |
| <b>Correo Electrónico de Contacto Oficial</b>    | tours@alegriastours.com                            |

## SECCIÓN 2: OBJETO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El objeto del presente contrato es definir y regular los términos de la relación jurídica de consumo que surge entre ALEGRÍAS TOURS S.A.S. (como intermediario y prestador directo de servicios turísticos) y los usuarios o pasajeros (como consumidores finales), de conformidad con los lineamientos de la Ley 1480 de 2011, la Ley 300 de 1996 y la Ley 527 de 1999. Estos términos aplican a todas las consultas, cotizaciones, reservas, compras y ejecuciones de planes, tiquetes, excursiones, días de sol y demás servicios turísticos contratados, ya sea de forma presencial, telefónica, o a través de nuestra página web y canales digitales.

## SECCIÓN 3: DEFINICIONES

**Pasajero / Cliente / Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado servicio o plan turístico ofrecido por la Agencia (Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011).

**Agencia de Viajes / Prestador:** ALEGRÍAS TOURS S.A.S., sociedad comercial encargada de comercializar, asesorar y/o intermediar de forma profesional servicios turísticos.

**Titular de la Reserva:** La persona natural o jurídica que realiza el trámite del formulario web, contacto directo o pago de la reserva, y quien asume la responsabilidad contractual e informativa ante la Agencia en representación de su grupo de viaje.

**Mensaje de Datos:** Toda información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares (Artículo 2 de la Ley 527 de 1999).

**Servicios de Intermediación:** Función de la Agencia consistente en la intermediación profesional para coordinar y contratar con los prestadores directos (hoteles, aerolíneas, operadores locales) la ejecución de los servicios turísticos adquiridos.

## SECCIÓN 4: PROCESO DE COTIZACIÓN

Toda cotización suministrada por ALEGRÍAS TOURS S.A.S. constituye una propuesta comercial de carácter informativo y preliminar. Los precios, la disponibilidad de cupos en hoteles, vuelos o transportes terrestres, y las condiciones particulares informadas en una cotización están sujetos a cambios constantes y no representan una reserva garantizada ni un contrato vinculante. La tarifa definitiva solo quedará congelada y garantizada una vez se complete satisfactoriamente el Proceso de Reserva con el respectivo depósito o pago solicitado por la Agencia y se expida la confirmación formal por escrito.

## SECCIÓN 5: PROCESO DE RESERVA

El proceso de reserva se realiza de manera preferente a través del formulario oficial dispuesto en nuestra página web, o directamente mediante asesoría personalizada por mensajes de datos (WhatsApp, correo electrónico) o presencial. Para iniciar y tramitar válidamente cualquier reserva, el cliente deberá suministrar de forma verídica, exacta y completa los datos de identificación de cada uno de los pasajeros acompañantes, incluyendo nombres completos, números de documento de identidad, fechas de nacimiento y condiciones particulares relevantes. En caso de viajar con menores de edad, el cliente está obligado a reportar previamente la edad exacta de los menores al momento de solicitar la reserva, para garantizar la correcta liquidación de las tarifas, impuestos y la viabilidad técnica del servicio.

## SECCIÓN 6: CONFIRMACIÓN DE RESERVAS

Toda reserva se considera formalmente confirmada únicamente en el momento en que el pasajero realice el abono o pago correspondiente (según los porcentajes exigidos para cada plan) y envíe de manera legible los comprobantes de pago junto con los datos de viaje requeridos de todos los pasajeros. La confirmación de la reserva está estrictamente sujeta a la disponibilidad efectiva de los servicios hoteleros, aéreos, terrestres o logísticos ofrecidos al momento de procesar la transacción. Los servicios efectivamente contratados y obligatorios para la Agencia serán de manera exclusiva aquellos que aparezcan relacionados y especificados por escrito en la confirmación de reserva, itinerario, tiquetes o comprobante oficial de servicios expedido directamente por la oficina administrativa de ALEGRÍAS TOURS S.A.S. Cualquier solicitud adicional, servicio o actividad opcional no detallado por escrito en el itinerario oficial se considerará como no incluido en el valor del plan adquirido.

## SECCIÓN 7: PRECIOS, IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS

De conformidad con el Artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, ALEGRÍAS TOURS S.A.S. informa públicamente todos sus precios y tarifas en pesos colombianos (COP). El precio informado al público corresponde al valor total del servicio turístico, el cual incluye en su totalidad los impuestos correspondientes (IVA, tasas aeroportuarias de salida o llegada, cargos adicionales obligatorios y seguros de asistencia médica cuando apliquen). El cliente solo está obligado a pagar el precio anunciado en los canales oficiales y en las cotizaciones formalizadas. Las variaciones cambiarias en planes internacionales se ajustarán a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente al momento de realizar el respectivo pago por parte del cliente.

## SECCIÓN 8: MÉTODOS Y CONDICIONES DE PAGO

Los pagos correspondientes a los planes turísticos deberán ser efectuados a través de los medios autorizados por ALEGRÍAS TOURS S.A.S. (transferencia bancaria, PSE, pasarelas de pago virtuales o tarjetas de crédito/débito). Para garantizar y sostener la reserva y los cupos ante nuestros proveedores, el cliente acepta y se obliga a cumplir con los siguientes plazos y condiciones de abonos obligatorios:

- **Planes Aéreos Nacionales e Internacionales:** Se requiere un depósito equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del plan al momento de reservar. El saldo restante del setenta por ciento (70%) deberá ser cancelado en su totalidad y de forma obligatoria como máximo quince (15) días calendario antes de la fecha programada para el viaje.
- **Planes Terrestres Nacionales:** Se requiere un depósito equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del plan al momento de reservar. El saldo restante del setenta por ciento (70%) deberá estar cancelado en su totalidad como máximo un (1) día calendario antes del inicio programado del viaje o salida del transporte.
- **Días de Sol y Tours de un Día (Pasadías):** Se requiere un depósito equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total del servicio al momento de efectuar la solicitud de reserva. El saldo restante del cincuenta por ciento (50%) deberá estar cancelado en su totalidad como máximo un (1) día calendario antes de la fecha programada para la salida del tour.

Incumplimiento de plazos de pago: El vencimiento de cualquiera de los plazos estipulados anteriormente sin que se haya recibido y verificado el saldo total del plan facultará a la Agencia para suspender provisionalmente la reserva o cancelarla de forma definitiva por mora. En este último escenario, la reserva estará sujeta a las penalidades por cancelación voluntaria y gastos administrativos que se detallan en la sección correspondiente.

## SECCIÓN 9: EMISIÓN DE TIQUETES

La emisión de tiquetes aéreos, marítimos o fluviales asociados a los planes turísticos se encuentra sujeta a las estrictas regulaciones tarifarias de cada operador o aerolínea proveedora. Los tiquetes emitidos son de carácter personal, intransferible y no endosables por disposición legal. Una vez emitidos los tiquetes o pases de abordar, cualquier cambio en los nombres de los pasajeros, fechas o rutas está regulado por las penalidades económicas y diferencias de tarifa establecidas de manera directa por la aerolínea u operador de transporte, las cuales deberán ser asumidas de manera exclusiva por el pasajero de forma anticipada.

## **SECCIÓN 10: CAMBIOS SOLICITADOS POR EL PASAJERO**

Toda solicitud de modificación realizada voluntariamente por el pasajero respecto a fechas de viaje, destinos, itinerarios, distribución de habitaciones o nombres de pasajeros participantes deberá presentarse formalmente por escrito y estará sujeta a la disponibilidad técnica y a las políticas específicas de los hoteles, transportadores y demás proveedores directos involucrados. Los cambios solicitados podrán generar penalidades económicas, cargos administrativos adicionales por parte de la Agencia y reajustes tarifarios de proveedores, los cuales serán cotizados y comunicados previamente al pasajero para su aprobación de pago escrita antes de proceder a realizar el cambio definitivo.

## **SECCIÓN 11: CANCELACIONES**

En caso de que el pasajero decida desistir o cancelar voluntariamente un viaje o servicio contratado, deberá informarlo por escrito. La cancelación del plan estará sometida a la revisión de las penalidades económicas y políticas de no reembolso que apliquen los hoteles, aerolíneas, operadores terrestres o marítimos con los cuales se hayan reservado y pagado los cupos de manera previa. Muchos de los servicios turísticos se contratan bajo tarifas promocionales o tarifas no reembolsables con el fin de garantizar precios económicos para el grupo de viaje, razón por la cual la cancelación voluntaria por parte del cliente puede conllevar a la pérdida parcial o total de los depósitos o dineros abonados, de acuerdo con las condiciones particulares de cada plan adquiridas en la confirmación.

## **SECCIÓN 12: REEMBOLSOS**

Los reembolsos de dinero a los que hubiere lugar por cancelaciones justificadas o autorizadas de común acuerdo serán analizados y tramitados de manera individual por ALEGRÍAS TOURS S.A.S. Para tal efecto, se evaluarán las condiciones específicas del plan turístico contratado, los servicios efectivamente prestados, las justificaciones físicas o médicas debidamente probadas por el pasajero y las deducciones por penalidades o retenciones que efectúen los prestadores directos del servicio (hoteles, aerolíneas). La radicación de una solicitud de reembolso no constituye una aceptación automática de responsabilidad ni de devolución por parte de la Agencia, y el trámite se sujetará a los plazos legales correspondientes. No habrá lugar a reembolsos o devoluciones por servicios turísticos opcionales o actividades locales programadas que el viajero decida no utilizar o de las cuales decida apartarse voluntariamente por razones personales durante la ejecución del viaje.

## **SECCIÓN 13: NO PRESENTACIÓN / NO SHOW**

De conformidad con el Artículo 65 de la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), cuando el pasajero incumpla por no presentarse (No Show) en el lugar, fecha y hora indicados por la Agencia para la salida del transporte o el inicio de la prestación del servicio turístico, o no haga uso del plan contratado por causas de su exclusiva responsabilidad o de terceros ajenos a la Agencia, ALEGRÍAS TOURS S.A.S. queda facultada expresamente para cobrar al pasajero el equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total de la tarifa del servicio, o en su defecto, para retener y aplicar a su favor el valor total del depósito o anticipo de reserva que hubiere sido previamente recibido, de acuerdo con lo convenido contractualmente. Asimismo, el pasajero acepta de forma expresa que la pérdida de cualquier vuelo, tour, traslado terrestre o actividad programada ocasionada de manera directa por su llegada tardía, retraso personal o inasistencia injustificada a los puntos de encuentro señalados

será de su exclusiva responsabilidad, sin que exista obligación alguna de reembolso o reprogramación gratuita por parte de la Agencia.

## **SECCIÓN 14: CAMBIOS O CANCELACIONES EFECTUADOS POR LA AEROLÍNEA**

Los cambios de itinerario, demoras, reprogramaciones de vuelos, retrasos de pista o cancelaciones operativas de vuelos decretados de forma unilateral por las aerolíneas proveedoras se rigen por los reglamentos aeronáuticos y las normas de la Aeronáutica Civil de Colombia. La responsabilidad civil de la prestación efectiva del transporte aéreo recae exclusivamente en la aerolínea operadora. ALEGRÍAS TOURS S.A.S., en su calidad de intermediario, prestará toda la asistencia, orientación, intermediación y acompañamiento necesarios al pasajero ante la aerolínea para gestionar reubicaciones de vuelo, reprogramaciones de itinerarios de viaje o reembolsos a que hubiere lugar, de conformidad con las alternativas de protección dispuestas por la aerolínea responsable.

## **SECCIÓN 15: RETRASOS, CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES**

Los itinerarios de viaje, horarios de salida, recorridos terrestres, puntos de recogida y actividades descritas en la programación de los planes turísticos corresponden a una planeación logística preliminar. Dichos itinerarios podrán presentar modificaciones en sus horarios o recorridos por razones de estricta operación, cierres viales o de tránsito, condiciones climáticas adversas, demoras de proveedores de transporte u otras situaciones de orden público, fuerza mayor o caso fortuito. ALEGRÍAS TOURS S.A.S. queda expresamente facultada para realizar los ajustes, cambios de horarios o modificaciones de actividades logísticas pertinentes durante el viaje con el fin primordial de garantizar la seguridad física de los pasajeros y asegurar la prestación idónea y continuidad del servicio contratado. Cualquier modificación logística relevante o reprogramación de horarios de recogida será comunicada de manera oportuna a los pasajeros utilizando los canales de comunicación de la Agencia.

## **SECCIÓN 16: EQUIPAJE**

Cada viajero es custodio y responsable exclusivo del cuidado, control, vigilancia y traslado de su equipaje de mano, maletas de bodega, dinero en efectivo, joyas, dispositivos electrónicos de valor, documentos personales y demás pertenencias durante la totalidad del viaje. La Agencia no asume responsabilidad alguna por la pérdida, extravío, hurto, daño o deterioro de los objetos de valor de los pasajeros que sean dejados de forma desatendida en el interior de los vehículos de transporte, en las habitaciones de hotel, en los restaurantes o en los atractivos turísticos visitados. Se recomienda de manera obligatoria no dejar pertenencias personales solas, utilizar las cajas de seguridad de los hoteles y reportar de manera inmediata cualquier novedad o incidente a los guías o autoridades de policía locales.

## **SECCIÓN 17: DOCUMENTACIÓN DE VIAJE**

Es obligación y deber legal exclusivo del pasajero informarse, gestionar y portar durante la ejecución de todo el viaje sus documentos personales de identificación civil en perfecto estado físico y con vigencia de ley (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Pasaporte vigente con al menos 6 meses de validez según corresponda, Registro Civil de Nacimiento original de los menores de edad y permisos notariales de viaje obligatorios). El pasajero asume de forma directa y exclusiva toda la

responsabilidad legal, pecuniaria y operativa derivada de la omisión de portar sus documentos vigentes, lo cual puede impedir el embarque en aeropuertos, el ingreso a hoteles o el paso por puntos de control migratorio. Cualquier costo, multa, pérdida de vuelos o imposibilidad de tomar el viaje generada por documentación faltante, defectuosa o errónea será asumida en su integridad y de forma exclusiva por el viajero.

## **SECCIÓN 18: VISADOS Y REQUISITOS MIGRATORIOS**

Para todos los viajes internacionales, es responsabilidad exclusiva del pasajero consultar, gestionar de forma anticipada y portar de manera obligatoria los visados exigidos por los países de tránsito y destino final, así como los requisitos de vacunación vigentes, tiquetes de retorno obligatorios, solvencia económica declarada ante aduanas e ingresos obligatorios registrados de forma digital (como pre-registros migratorios). La Agencia actuará únicamente como un facilitador informativo preliminar en relación con los requisitos exigidos por los consulados y autoridades internacionales, pero en ningún caso asumirá responsabilidad civil, comercial ni penal ante la negativa de visado por parte de las embajadas, o la inadmisión o deportación del pasajero ordenada de forma soberana por los agentes de inmigración en los aeropuertos de destino internacional.

## **SECCIÓN 19: RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA**

De conformidad con el Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, ALEGRÍAS TOURS S.A.S. asume una obligación de medios en la prestación de sus servicios de intermediación turística, garantizando que actuará con la mayor diligencia, idoneidad y profesionalismo para coordinar y asegurar que los servicios adquiridos sean efectivamente prestados de forma adecuada por los operadores locales. La Agencia se exonera plenamente de responsabilidad de garantía ante los consumidores cuando demuestre que el presunto incumplimiento, defecto o daño en la prestación del servicio proviene de: (1) Fuerza mayor o caso fortuito; (2) El hecho de un tercero ajeno a la cadena de prestación turística; o (3) El uso indebido o culpa exclusiva del consumidor o viajero (de acuerdo con el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011). En ningún caso la Agencia incluirá en sus contratos cláusulas que limiten de forma ilegal sus obligaciones legales o que vulneren los derechos sustanciales del consumidor, entendiéndose cualquier estipulación prohibida por el Artículo 43 de la Ley 1480 como ineficaz de pleno derecho.

## **SECCIÓN 20: RESPONSABILIDAD DE AEROLÍNEAS Y DEMÁS PROVEEDORES**

Los prestadores directos del servicio turístico (tales como aerolíneas, empresas transportadoras terrestres independientes, hoteles, establecimientos de hospedaje, operadores turísticos locales de aventura y restaurantes) son civil y comercialmente responsables de la prestación, idoneidad y seguridad técnica del servicio específico que se encuentre directamente bajo su operación y control logístico, en total correspondencia con el Artículo 73 de la Ley 300 de 1996 y las normas del Estatuto del Consumidor. Para efectos logísticos del transporte terrestre nacional e internacional, el transportador será autónomo en la distribución, organización y asignación de puestos físicos dentro de los vehículos operados, sin que la Agencia pueda garantizar la reserva de un puesto o ubicación física específica dentro de la cabina, salvo que se hubiere pactado de manera excepcional y por escrito. Respecto del alojamiento y acomodación hotelera, la distribución física de las habitaciones, el check-in o check-out y la configuración de las camas corresponden exclusivamente a la operación hotelera del establecimiento receptor según disponibilidad al momento del ingreso.

## SECCIÓN 21: FUERZA MAYOR

Las partes declaran de mutuo acuerdo que se entienden como causales eximentes de responsabilidad contractual el advenimiento de eventos imprevistos e irresistibles catalogados técnicamente como Fuerza Mayor o Caso Fortuito por la legislación colombiana (tales como desastres naturales, terremotos, inundaciones de vías, tormentas tropicales, huelgas generales de transporte, cierres de fronteras decretados por el Gobierno Nacional o autoridades migratorias internacionales, asonadas de orden público o pandemias). Ante la ocurrencia de una fuerza mayor plenamente acreditada que impida de forma absoluta o parcial la ejecución segura de los planes turísticos pactados, ALEGRÍAS TOURS S.A.S. gestionará de manera activa e inmediata con los proveedores directos (hoteles, aerolíneas, transportistas) la reubicación de fechas de viaje, reprogramación de itinerarios turísticos o la devolución del dinero a que haya lugar bajo la exclusión de multas o penalidades, de conformidad con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

## SECCIÓN 22: PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

### A. Derecho de Retracto en Compras Electrónicas (Art. 47 - Ley 1480 de 2011)

Cuando el pasajero adquiera sus planes o servicios turísticos a través de sistemas de comercio electrónico (nuestro sitio web oficial u otros canales de mensajería electrónica de datos), operará de pleno derecho a su favor el Derecho de Retracto, siempre que por la naturaleza de los servicios turísticos contratados estos no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días hábiles. El término máximo para ejercer el Derecho de Retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de celebración del contrato o confirmación de la reserva. Si se ejerce válidamente, el contrato se resolverá en su integridad y ALEGRÍAS TOURS S.A.S. devolverá al consumidor todas las sumas de dinero efectivamente pagadas, sin descuentos ni retenciones por concepto de penalidades, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del momento en que se comunicó el ejercicio del retractor por escrito.

### B. Procedimiento de Reversión del Pago Electrónico (Art. 51 - Ley 1480 de 2011)

Cuando la compra de los paquetes o servicios turísticos se haya concertado a través de nuestra página web o comercio electrónico utilizando para el pago tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el pasajero tendrá derecho a solicitar de forma expresa la Reversión del Pago ante la Agencia y los participantes del proceso de pago en los siguientes casos: (1) Cuando haya sido objeto de un fraude o suplantación de identidad; (2) Cuando corresponda a una transacción que no haya sido solicitada o autorizada expresamente; (3) Cuando el servicio turístico adquirido no sea efectivamente recibido; o (4) Cuando el servicio turístico entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso de gravedad. PROCEDIMIENTO: Para que proceda formalmente la reversión, el consumidor deberá radicar una queja formal ante la Agencia a través del correo [tours@alegriastours.com](mailto:tours@alegriastours.com) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o en que debió haber recibido el servicio, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para efectuar la compra.

## **SECCIÓN 23: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **A. Representación de Terceros por el Titular de la Reserva**

De conformidad con las exigencias de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Artículo 9 de la misma, en el formulario web de reserva, el Titular de la Reserva deberá marcar de manera obligatoria una casilla de verificación digital (radial o checkbox) donde declare bajo la gravedad de juramento que actúa como representante de su grupo de viaje y que cuenta con el permiso previo, expreso, informado y por escrito de cada uno de los viajeros acompañantes para suministrar sus datos personales a la Agencia con la única finalidad de tramitar la reserva y emitir los tiquetes, hoteles y asistencias correspondientes.

### **B. Autorización Opcional para el Uso y Tratamiento de Imagen**

El formulario web de ALEGRÍAS TOURS S.A.S. incluirá una casilla de verificación digital independiente y de carácter estrictamente opcional (no obligatorio) a fin de que cada viajero pueda autorizar a la Agencia para recolectar, almacenar, usar y publicar imágenes (fotos, videos o grabaciones de audio) captadas con fines comerciales o de marketing en las redes sociales de la Agencia durante el viaje. Se declara de manera explícita que la aceptación de esta casilla de autorización de uso de imagen es meramente opcional, no es obligatoria para el perfeccionamiento del contrato ni condicionará en ningún caso el derecho de acceso o la prestación idónea de los servicios turísticos.

### **C. Derechos de Habeas Data y Canales de Atención (Ley 1581 de 2012)**

De conformidad con el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, cada Titular de datos personales tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de la Agencia. El canal oficial para el ejercicio de estos derechos es el correo [tours@alegriastours.com](mailto:tours@alegriastours.com). El trámite de consultas de Habeas Data será atendido por la Agencia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, de acuerdo con el Artículo 14 de la Ley 1581. Los reclamos, actualizaciones o solicitudes de supresión se tramitarán en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo completo, de acuerdo con el Artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

## **SECCIÓN 24: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)**

De conformidad con el literal g) del Artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, la Agencia dispone de un canal de atención de fácil acceso y con trazabilidad idónea para la radicación y resolución de Peticiones, Quejas y Reclamos. El canal principal y oficial para que el cliente pueda radicar formalmente sus PQR es la sección oficial de nuestra página web en la dirección:

**Página Oficial de PQRS: <https://alegriastours.com/pqrs/>**

Toda queja deberá radicarse en dicha página web indicando la identificación del Titular, la descripción clara de los hechos que motivan la reclamación, los datos de contacto y acompañando los documentos o evidencias que se pretenda hacer valer (comprobantes, fotografías). Una vez radicada la solicitud de forma electrónica, el sistema generará de manera automática un número único de radicado junto con la fecha y hora de presentación para su debido seguimiento. **TÉRMINO LEGAL DE RESPUESTA:** De conformidad con el literal c) del Numeral 5 del Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, ALEGRÍAS TOURS S.A.S. deberá dar respuesta formal, motivada y de fondo al reclamante

dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la debida recepción de la reclamación directa.

## **SECCIÓN 25: PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los textos, diseños gráficos, códigos de programación web, interfaces de usuario, fotografías, videos, marcas comerciales bajo el nombre de 'ALEGRÍAS TOURS S.A.S.' y lemas comerciales publicados en nuestra página web oficial y en nuestros canales digitales son propiedad exclusiva de ALEGRÍAS TOURS S.A.S. o de terceros que han autorizado su uso legítimo. Queda estrictamente prohibida la reproducción parcial o total, distribución, explotación comercial o copia no autorizada de estos contenidos bajo la aplicación de las leyes de propiedad intelectual de la República de Colombia.

## **SECCIÓN 26: MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

ALEGRÍAS TOURS S.A.S. se reserva la facultad de modificar, actualizar, adicionar o simplificar el clausulado de los presentes Términos y Condiciones Generales en cualquier momento de conformidad con cambios legislativos, jurisprudenciales o políticas debidamente notificadas. Dichas modificaciones serán de carácter público y se informarán visualmente y de forma idónea en nuestra página web oficial para el conocimiento de todos los consumidores, sin perjuicio de la validez de las condiciones vigentes al momento de perfeccionar cada compra o reserva individual.

## **SECCIÓN 27: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente contrato de adhesión, los Términos y Condiciones generales y la relación de consumo surgida entre las partes se rigen de manera exclusiva por las leyes comerciales, civiles y de protección al consumidor de la República de Colombia. Cualquier controversia contractual o extra-contratual que surja entre las partes se someterá en primera instancia a una fase de arreglo directo o conciliación en derecho en legal forma, o en su defecto, ante la competencia jurisdiccional de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia o los jueces de la República competente de conformidad con la ley.

## **SECCIÓN 28: DATOS DE CONTACTO**

Para todos los efectos legales, contractuales e informativos del presente contrato de adhesión turística, se señalan los siguientes canales y datos oficiales de contacto de la Agencia de Viajes:

- **Razón Social:** ALEGRÍAS TOURS S.A.S.
- **NIT:** 901820493-1
- **Correo Electrónico Principal:** [tours@alegriastours.com](mailto:tours@alegriastours.com)
- **Enlace Web de Peticiones, Quejas y Reclamos:** <https://alegriastours.com/pqrs/>

## **SECCIÓN 29: FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA**

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Servicio de ALEGRÍAS TOURS S.A.S. rigen, son de obligatorio cumplimiento y entran en plena vigencia para todas las transacciones, reservas y consultas de viaje concertadas a partir de la fecha de su publicación oficial.

**Publicación y entrada en vigencia: 16 de Agosto de 2026.**