TÉRMINOS Y CONDICIONES

LULO COLOMBIA S.A.S

Contents

1. Condiciones Generales 2
2. Objeto 3
3. Política de Reservaciones 4
4. Políticas de Pago 5
5. Políticas de Cancelación 5
6. Información del cliente 7
7. Políticas de Privacidad y de Manejo de Datos 8
8. Responsabilidad 8
9. Seguros 9
10. Explotación Sexual de Menores 11
11. Ley y Jurisdicción aplicable 11
12. Reclamos 11

Los servicios ofrecidos por nosotros a través de nuestro sitio web están dirigidos exclusivamente a personas con residencia por fuera de Colombia.

1. Condiciones Generales

Gracias por elegirnos, para nosotros es muy importante prestarle el mejor servicio, por lo que al tener acceso a este sitio web y a los servicios que presta nuestra compañía, usted acepta los presentes términos y condiciones, y se compromete a leerlos detenidamente en su totalidad, antes de continuar usando este sitio o de contratar alguno de nuestros servicios. Los términos y condiciones acá contenidos están sujetos a cambio sin previo aviso; por lo anterior, cada vez que desee acceder a nuestro sitio web o contratar nuestros servicios tendrá que verificar que conoce cada una de nuestras políticas.

Teniendo en cuenta lo anterior, al hacer uso de nuestro sitio web, usted garantiza que:

1. Tiene al menos 18 años de edad.
2. Es legalmente capaz para contraer obligaciones.
3. Utilizará este sitio web de conformidad con nuestros términos y condiciones.
4. Toda la información que usted nos proporciona es verdadera, precisa, actual y completa.

5. Usará nuestro sitio web únicamente para contratar los servicios que presta nuestra compañía, para usted o para alguien más, siempre y cuando cuente con la debida autorización de esa persona para contratar con nosotros.
6. En caso de que contrate nuestros servicios para alguien más, le informará sobre la totalidad de las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones, los cuales serán aplicables a cualquier caso.

A nuestro criterio, nos reservamos el derecho de denegar o impedir el acceso de cualquier persona a este sitio web o a los servicios que ofrecemos, en cualquier momento y por cualquier motivo, incluidos entre otros, la violación de lo dispuesto por estos términos y condiciones.

El contenido y la información de este sitio web (incluidos, entre otros, el precio y la disponibilidad de los servicios de viaje), así como la infraestructura utilizada para proporcionar dicho contenido e información, son propiedad de nuestra compañía o de nuestros proveedores. Si bien se puede hacer copias de los itinerarios de viaje o reservas a través de este sitio web, usted acepta no modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, realizar, reproducir, publicar, licenciar, transferir, vender o revender cualquier información, software, producto o servicios obtenidos a través de este sitio web. Por otro lado, usted acepta no utilizar este sitio web, sus contenidos e información para cualquier propósito comercial, hacer cualquier tipo de reserva falsa o fraudulenta, o usar nuestra información en otro sitio web sin nuestra previa autorización por escrito.

En caso de que detectemos cualquier señal de fraude, abuso, robo o cualquier otra actividad ilícita en su reserva o en su cuenta, nosotros podremos cancelar dicha reserva, cuenta o servicio asociado con su nombre o dirección de correo electrónico. De presentarse alguna de estas situaciones, le informaremos a las autoridades pertinentes. Adicionalmente, usted será responsable por cualquier detrimento patrimonial que sufra nuestra compañía, incluyendo costos de litigios y honorarios de abogados.

2. Objeto

Realizamos itinerarios de viajes personalizados para sus gustos y necesidades. Nuestra compañía actúa como intermediario entre usted y las entidades, personas o empresas (en adelante "PROVEEDORES") involucradas en la prestación de

servicios de transporte, alojamiento, alimentación o cualquier otro servicio contratado, por lo que no somos responsables del incumplimiento en la prestación de los servicios mencionados con anterioridad, en la medida en la que LOS PROVEEDORES son aquellos encargados de prestar integralmente los servicios contratados.

3. Política de Reservaciones

Una reserva se entenderá completa cuando usted haya suministrado todos los datos necesarios, haya aceptado los presentes términos y condiciones y nosotros recibamos el pago inicial descrito en las políticas de pago.

Una vez realizada la reservación de los servicios contratados por usted, se mantendrán las tarifas cobradas, siempre y cuando dicha reserva cumpla con lo dispuesto en nuestras políticas de pagos. De no presentarse estas condiciones, las tarifas podrán variar en perjuicio o a favor suyo.

Todas de las reservaciones están sujetas a disponibilidad directamente con el área de reservas de cada uno de nuestros PROVEEDORES, es por esto que nuestra compañía únicamente le podrá confirmar la reserva, cuando el respectivo PROVEEDOR confirme la misma. En caso de que el PROVEEDOR escogido, no cuente con cupo o disponibilidad al momento de realizar la solicitud de la reserva, nosotros le proporcionaremos otras opciones de la misma calidad, para que usted escoja la opción de su preferencia.

Si usted desea cancelar su reserva, se aplicará lo dispuesto en nuestras Políticas de Cancelación, sin embargo, si lo que desea es realizar un cambio en su reservación, estos estarán sujetos a disponibilidad de los servicios contratados y a la re-cotización de las tarifas. Cualquier diferencia a favor o en contra en el valor de la tarifa, será asumida por usted. Esto significa que si el valor de la re-cotización es superior al valor ya pagado, usted tendrá que pagarnos a nosotros la diferencia, sin embargo, si dicho valor resulta ser menor al ya pagado, nosotros le reembolsaremos a usted la diferencia.

En virtud de lo dispuesto por el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, usted tendrá 5 días hábiles para ejercer el derecho de retracto, sin embargo, para que esto sea válido, usted tendrá que comunicarnos dicha decisión por escrito.

Estamos comprometidos con la seguridad de nuestros clientes, por esto, en caso de ser requerido y para salvaguardar su seguridad la de sus familiares y/o acompañantes, nuestra compañía se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento los itinerarios y reservas de viaje. En consecuencia, nosotros podremos cambiar los PROVEEDORES de alojamiento, transporte, alimentación y cualquier otro servicio contratado o por contratar, por uno de igual o mejor categoría. En cualquier caso, nuestra compañía deberá contar con su aprobación para poder efectuar estos cambios.

4. Políticas de Pago

Para reservar y contratar nuestros servicios usted deberá:

1. Pagar al momento de realizar la reserva el valor correspondiente al 25% de la tarifa total de los servicios contratados.
2. Pagar hasta 20 días antes del inicio del viaje, un valor correspondiente a 75% de los servicios contratados.

En caso de que usted no pague el 75% del saldo pendiente antes de los 20 días previos al inicio del viaje, esta se entenderá cancelada, y nosotros conservaremos el 25% pagado a título de pena.

Para las reservas realizadas dentro de los 20 días anteriores a la fecha del viaje, se tendrá que pagar la totalidad de la tarifa al momento de realizar la solicitud de la misma.

Nuestra compañía cuenta con una pasarela de pagos, para realizar los pagos de los paquetes ofrecidos. Esta pasarela, será el único medio autorizado por nosotros para pagar el valor de los servicios contratados. En ningún caso, nos haremos responsables por transacciones, consignaciones o pagos realizados por otros medios no autorizados o a personas jurídicas o naturales distintas a LULO COLOMBIA S.A.S.

5. Políticas de Cancelación

Para nosotros. lo más importante son nuestros clientes, por lo que es una lástima para nuestra compañía que usted cancele sus viajes, sin embargo, en caso de tener que cancelar los servicios contratados, se aplicarán las siguientes políticas:

Si se decide cancelar el viaje, dependiendo del momento en que se realice dicha cancelación, usted tendrá que asumir una penalidad:

1. Si la cancelación se da antes de que falten 20 días para la fecha de inicio del viaje, la tarifa por cancelación corresponderá al 25% del precio total de los servicios contratados.
2. Si la cancelación se da durante los 20 días antes de la fecha de inicio del viaje o el día del inicio del viaje, la tarifa por cancelación será del 100% del precio total de los servicios contratados.
3. Si el viaje ya ha iniciado, y el usuario cancela la parte restante de su viaje, la tarifa por cancelación será del 100% del precio total de los servicios contratados.

Para que se entienda cancelada la reserva, usted tendrá que comunicarnos su decisión por escrito. La fecha de la cancelación será el día en que recibamos dicha comunicación por parte del usuario.

Si usted cancela el viaje para uno o más viajeros, pero no para todos, nuestra compañía no realizará ningún reembolso, es por esto que usted acepta que de presentarse esta eventualidad, el valor del viajero cancelado será incrementado por partes iguales al valor de cada uno del resto de viajeros.

En caso de que el viaje se tenga que cancelar por razones de fuerza mayor o circunstancias de la naturaleza no atribuibles a usted , ni a nosotros tales como pandemias o catástrofes, usted podrá elegir una de las siguientes opciones:

1. <u>Posponer el viaje:</u>

   Usted podrá posponer su viaje, sin pagar ninguna penalidad. Si se escoge esta opción, se tendrá que reprogramar el viaje, por lo que las nuevas reservas estarán sujetas a disponibilidad y a una re-cotización. Adicionalmente, usted asumirá el valor en contra o a favor que se presente en la nueva tarifa, esto significa que si el valor de la re-cotización es superior al valor ya pagado, usted tendrá que pagarnos a nosotros la diferencia, sin embargo, si dicho valor resulta ser menor al ya pagado, nosotros le reembolsaremos a usted la diferencia.

2. <u>Reembolso</u>:

Teniendo en cuenta que existen algunos costos de reservación que nosotros no podremos recuperar en casos de presentarse una cancelación de esta naturaleza, usted podrá solicitar un reembolso que oscila entre el 90% y el 75% del valor total de los servicios contratados y el 10%-25% restante corresponderá a la penalidad por cancelación. En cualquier caso, el valor del reembolso dependerá del valor de la penalidad otorgada por nuestros PROVEEDORES, debido a la cancelación de los servicios. En estos casos, nosotros contaremos con un término de 15 días para realizar dicho reembolso.

En cualquiera de los dos casos, usted tendrá que comunicarnos su decisión por escrito en un término no mayor a 15 días desde la fecha en la que se presente la fuerza mayor o circunstancias de la naturaleza no atribuible ni a usted, ni a nosotros. Si la fuerza mayor se presenta dentro de los 15 días anteriores a la fecha del inicio del viaje contratado, usted tendrá que comunicar su decisión a más tardar un día antes de dicha fecha. Cualquier comunicación recibida después de estos términos, no será estudiada y la reserva se entenderá cancelada sin que usted tenga derecho a ningún reembolso.

6. Información del cliente

Con el fin de garantizar la prestación de los servicios contratados, usted deberá proporcionarnos la información completa, exacta y veraz sobre la identidad de todos y cada una de las personas que van a viajar, de lo contrario, nosotros no podremos confirmar ningún tipo de reserva.

Adicionalmente, usted deberá notificarnos por escrito durante el proceso de reserva, cualquier condición médica, embarazo, discapacidad, incapacidad, condición mental, y en general cualquier condición que pueda afectar su aptitud , la de algún familiar o acompañante para viajar o para desarrollar cualquier actividad del itinerario presentado por nuestra compañía.

No nos hacemos responsables por daños ocasionados a usted, a sus familiares o a sus acompañantes, por la omisión en la presentación clara, veraz y precisa de esta información.

7. Políticas de Privacidad y de Manejo de Datos

Para nosotros es importante proteger su privacidad y cumplir con las normas de Protección de Datos Personales en Colombia tales como la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen. Teniendo en cuenta lo anterior, al hacer uso de este sitio web y al proporcionar sus datos personales, autoriza de forma libre, voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a nuestra compañía, para que en los términos legalmente establecidos realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general, el tratamiento de sus datos personales, los de sus familiares o acompañantes.

8. Responsabilidad

Nosotros no seremos responsables contractual, ni extracontractualmente, por cualquier tipo de daño, patrimonial o extrapatrimonial, derivado de huelgas, fenómenos climáticos y naturales, retrasos, asonadas, terremotos, pandemias, cuarentenas, guerras, epidemias, robos, atracos, pérdidas, accidentes, enfermedades, muertes, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, fuerza mayor o caso fortuito, y en general circunstancias que se encuentren fuera de nuestro control, que pueda sufrir usted , alguno de sus familiares o sus acompañantes, durante, antes y después del viaje, en virtud de la prestación de los servicios mencionados.

En consecuencia, de darse algún incumplimiento en la prestación de los servicios o de generarse algún tipo de daño, usted, su familiar o su acompañante, deberá realizar la reclamación directamente a la entidad, persona o empresa responsable o encargada de la prestación del servicio contratado y en ningún caso a nuestra compañía.

La información publicada en nuestro sitio web, en relación con la prestación de los servicios, hoteleros, e información relacionada con los automóviles, aeronaves, parques, atracciones, tiquetes, boletos y demás productos ofrecidos por nuestros PROVEEDORES, son responsabilidad de estos, sin embargo, procuraremos en todo momento que los prestadores del servicio cumplan con la información ofrecida. De darse alguna incongruencia, usted deberá presentar una queja ante el proveedor y no ante nosotros.

En caso de presentarse algún retraso, cancelación o sobreventa en los servicios de transporte aéreo, nuestra compañía no le realizará ningún tipo de reembolso.

Nosotros, no seremos responsables por ningún daño o virus que pueda infectar su computador o cualquier otra propiedad del usuario debido al acceso, uso o navegación que haga de este sitio web, o por la descarga de cualquier material, dato, texto, imagen, vídeo o audio desde este. En ningún caso seremos responsables por cualquier lesión, daño, perjuicio, pérdida, reclamo o cualquier daño especial, punitivo, indirecto, incidental por negligencia, o ilícito, que resulte de cualquier uso de este sitio web o del contenido que aquí se encuentre.

Usted será el único responsable de cumplir con los requisitos necesarios para entrar y salir legalmente de Colombia y de sus lugares de origen, por esto deberá contar con la totalidad de documentos de viaje, tales como pasaporte o visado en caso de ser requerido. También deberá cerciorarse antes de realizar la solicitud de reserva de que cumple con todas las características, documentos y requerimientos necesarios, para realizar el viaje programado. Esta información podrá obtenerla en las embajadas, consulados, aerolíneas, aeropuertos y autoridades sanitarias correspondientes.

Para nosotros, la salud de nuestros clientes es lo más importante, por lo que cada uno de los viajeros, deberá, previo al viaje, consultar a su médico de confianza, con el fin de obtener las recomendaciones médicas pertinentes con relación al viaje programado.

Nuestra compañía no será responsable por su omisión, la de sus familiares o la de sus acompañantes del cumplimiento de los requerimientos sanitarios tales como vacunas y medicamentos necesarios para entrar y salir de Colombia y del país de origen. Por lo anterior, no realizaremos ningún reembolso por dicho concepto.

9. Seguros

Nuestra compañía tiene contratado con Assist1, un seguro premium de asistencia al viajero, con las siguientes coberturas:

assist1
ASISTENCIA AL VIAJERO

Product PLATINUM TC1000 Y FM 2000 INCLUSIÓN T27

Coverage	Benefit
GLOBAL COVERAGE	USD 395.000
Coverage PER PERSON AND PER EVENT	USD 60.000
Medical Assistance in case of Accident	USD 57.000
Medical assistance in case of illness	
Medical assistance for COVID19	Included in the Medical Assistance coverage cap
Medical assistance in case of chronic or pre-existing diseases	USD 500
Accidental death compensation	USD 30.000
Medical quarantine hotel expenses. (*** or the minimum established by the government authority in the destination country with a ceiling of USD 2.000)	USD 1.000 / USD 66 daily / Maximum 15 days
Total and permanent disability including dismemberment and other functional losses	USD 30.000
Compensation for Accidental death in Land, River and Maritime transport	USD 30.000
Compensation for disability or accidental dismemberment in land transport	USD 30.000
Medicines	Included
Emergency Dentistry	USD 1.000
Hotel expenses for convalescence	USD 2.000
Flight rescheduling expenses due to COVID	USD 100
Transfer and Hotel Expenses of a Family member in case of Hospitalization	Air Ticket
Repatriation of remains	USD 30.000
Repatriation and / or Sanitary transfer	USD 30.000
Early return trip due to the death of a relative	Air Ticket
Early return due to accident at the owner's home	Air Ticket
Reimbursement of expenses for delayed flight	USD 100
Complementary compensation for lost luggage	USD 1.200
Reimbursement of expenses for delayed luggage	USD 100
Advancement of Bonds	USD 2.500
Transfer of funds	USD 2.500
Legal assistance for traffic accident	USD 5.000
Protected technology: Tablet, Smartphone, Camera, Notebook, e-book	USD 500
Medical assistance in case of amateur sports accidents	USD 10.000
Medical Assistance for Pregnancy	USD 10.000
Consultation line	Included
Geographic coverage	USD 395.000
Minimum days to sell	5 days
Maximum days	120 days
Age limit	up to75/ 99 with an increase of 50%

En el siguiente link se pueden consultar los detalles, términos y condiciones de esta póliza:

https://www.assist1.com.co/assets/ccgg_espanol.pdf

En caso de presentarse alguno de estos hechos, usted, en su calidad de beneficiario de esta póliza, podrá reclamar a la aseguradora el valor de la indemnización a la que haya lugar.

10. Explotación Sexual de Menores

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001, por medio de la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, le informamos que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente, por lo que todas las personas deberán prevenir, bloquear, abordar y denunciar la explotación, vivienda, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso de redes mundiales de información o establecimiento de enlaces telemáticos de cualquier tipo relacionados con la pornografía o alusivos al sexo de los niños.

11. Ley y Jurisdicción aplicable

Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia, adicionalmente, cualquier conflicto será resuelto por los tribunales colombianos.

12. Reclamos

Cualquier reclamo, queja, sugerencia o comunicación, tendrá que hacerse por escrito al correo electrónico info@lulocolombia.travel