

CONDICIONES GENERALES

- Las tarifas están expresadas en dólares norteamericanos (USD) y poseen vigencia especificada en cada ítem, siempre dentro del año 2009.
- Los servicios en cada país corresponden a traslados y tours, pueden ser tanto privadas como regulares S.I.B. (SERVICES IN BUSS), pueden ser otorgados con chofer-guía o chofer más guía, en el idioma especificado.
- Los servicios y programas pueden ser modificados o suspendidos, en su realización, orden y contenido; con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente, adecuarse a eventualidades no programadas o a motivos de fuerza mayor.
- Todos los programas están armados en base Standard y cuando los clientes deseen suplementos, tales como habitaciones diferentes o de otra categoría, traslados, excursiones o tours, que no contenga el paquete o circuito, dado caso de que por cualquier caso anteriormente expuesto se cobrara tarifa adicional del servicio solicitado.
- La hora de entrada a los hoteles esta provista a partir de las 15:00 horas y la salida a las 11:00 horas, puede darse el caso de que la habitación no sea facilitada en ese momento.
- Los servicios se especifican en cada itinerario, de acuerdo al régimen de comidas detallado en cada programa, pueden ser con o sin alimentación, en algunos casos puede ser Media Pensión y Pensión completa, la cual se detalla como sigue: Pensión Completa Comprende desayuno, almuerzo, cena y Media Pensión será Desayuno, almuerzo o cena.
- Queda entendido que las comidas serán de acuerdo al Itinerario, según sea individual o grupo, en este caso siempre serán servidas a todos en el restaurante o desayunador del hotel y/o como grupo conjuntamente a la hora previamente fijada por los guías locales.
- Los Hoteles serán según lo indique el programa, también pueden ser en categoría similar sin importar el nombre, pero cumpliendo las normativas de la clasificación internacional (Turista, Turista Superior, Primera, Lujo y Gran Lujo)
- Las habitaciones serán solicitadas como hab. Standard, todas cuentan con baño y ducha privada.
- Los servicios de maleteros en los Aeropuertos y Hoteles no están incluidos,
- Los Programas incluyen según cada especificación e Itinerario dispuesto por **SAT**, estos pueden incluir; Tiquetes Aéreos Nacionales o Internacionales, Trayectos Aéreos internos, Impuestos Nacionales de los tiquetes, Traslados Aeropuertos-Hoteles- Aeropuertos, Tarjeta de Asistencia Médica, Guías y/o Coordinadores según corresponda.
- Los servicios S.I.B. son otorgados a partir de un mínimo de 2 pasajeros.
- Los Productos de Navegaciones, Cruceros, Circuitos aéreos y centros de ski, están sujetos a condiciones particulares de reserva, confirmación y pago. Los precios de dichos productos que aparecen en esta publicación, corresponden a tarifas para público final.
- Los precios publicados pueden ser modificados sin previo aviso.

"SAT" SOUTH AMERICAN TRAVEL - WHOLESALER- TOUR OPERATOR

Calle 73 # 20- 22, Of. 305 - Bogota - Colombia.

PBX (57-1) 600 9898

Email info@gruposat.com

NIT: 900 208 658 - 5

R. N. T 16154

TARIFAS NO INCLUYEN

Las tarifas de hotel no consideran impuesto al valor agregado (IVA)

Todos los turistas que no posean residencia en el país de destino, pueden acceder a la franquicia tributaria de no pagar I.V.A., siempre y cuando presenten **su pasaporte vigente y tarjeta de ingreso** en la recepción del hotel, al momento de registrarse en él. Esta franquicia exime del pago de I.V.A. al pasajero, por los consumos en dicho hotel y durante su estadía en él.

DE LOS SERVICIOS NO INCLUYEN

- Gastos de visados de entrada o salida de cualquier país.
- Pasaportes.
- Propinas a guías, conductores, guías locales, botones, etc.
- Traslados donde no este contemplado específicamente el programa o circuito.
- Extras de ningún tipo en los hoteles.
- Exceso de equipaje.
- En general no se incluye ningún tipo de servicio o gasto que no este debidamente especificado en los itinerarios,
- No Incluye ningún gasto en general de índole personal.
- Gaseosas, Bebidas y Bebidas Alcohólicas (Ninguna comida internacional tiene incluida las bebidas)
- Gastos de llamadas y lavandería.

Las tarifas no incluyen gastos adicionales a los solicitados, los gastos generados por los pasajeros y/o sus invitados, deberán ser pagados por los pasajeros.

Las tarifas no incluyen gastos de modificaciones y anulaciones.

DOCUMENTACIÓN

Es de responsabilidad de cada pasajero y su Agencia de Viajes, llevar consigo los documentos pertinentes para la correcta realización de su viaje.

El pasajero debe estar informado y preparado para cumplir con normas de visado, vacunas y otros, propios de los países que va a visitar. Por lo tanto, el pasajero se debe hacerse cargo de los costos generados por incumplimiento o desinformación sobre normas de ingreso y movilidad dentro de los diferentes países donde viaja.

DATOS DE LOS PASAJEROS

La Agencia de Viajes y/o el pasajero, tiene la obligación de entregar con una anticipación de al menos una semana, los datos completos requeridos de cada uno de los pasajeros que viajarán en embarcaciones, tales como Cruceros Transatlánticos en general, Cruceros en Galápagos, Cruceros de Río, Buquebus, Cruceros Patagónicos, Crucero Australis, Crucero Skorprios, Cruce de Lagos, etc. o en líneas aéreas locales. Dichos datos son los siguientes:

Nombre completo de los pasajeros, Fecha de nacimiento, Nacionalidad y Número de pasaporte.

CONFIRMACIONES, MODIFICACIONES y ANULACIONES

SAT se compromete a responder por reservas individuales solicitadas por escrito, en un plazo máximo de 48 horas hábiles, salvo que por motivos imprevistos o fuerza mayor, se imposibiliten canales normales de comunicación con clientes y/o proveedores.

SAT garantizará los hoteles mencionados en cada paquete o circuito, estos están previstos según corresponda y de la misma manera se reserva el derecho a cambiar el hotel por la misma categoría y precio, dando cumplimiento al servicio contratado.

SAT No considera solicitado un servicio, si no se recibe el requerimiento por escrito vía mail, fax o a través de nuestra web. Asimismo, sólo se valida una reserva como confirmada si **SAT** lo hace a través de un medio escrito. Lo mismo es válido para modificaciones y anulaciones.

SAT realiza reservas, modificaciones y anulaciones solicitadas por sus clientes, cumpliendo las políticas que al respecto posee cada proveedor involucrado. Estas condiciones varían de acuerdo al producto, servicio, número de pasajeros, temporada, u otros motivos esgrimidos por los proveedores.

SAT advierte que es de suma importancia considerar, que la modificación de la reserva puede generar cambios en el valor final de la cotización.

SAT cuenta con condiciones diferenciadas para reservas individuales y grupales como también para diferentes fechas o temporadas.

SAT solicitará el pago total de la reserva una vez confirmada la misma, de la misma forma se expedirá voucher de servicios según corresponda una vez acreditado el pago.

SAT respeta las políticas de prepagos, normativas de bloqueos de reserva, devoluciones, multas y restricciones de los proveedores de productos y servicios.

Si bien **SAT** intentará evitar costos de cancelaciones y modificaciones de determinados servicios, deberá aceptar el cobro de los gastos incurridos y costos que el o los proveedores involucrados tengan establecidos, pudiendo estos llegar hasta el 100% del valor inicial del servicio.

Lo anterior también es válido frente a la No-Presentación (no-show) del pasajero en determinados servicios.

En caso de no-presentación (no show) en hotel, el I.V.A. debe ser agregado a la tarifa de la habitación. Por lo que se cobrará el 100% del valor de la primera noche.

SAT se compromete a gestionar las solicitudes reservas y cotizaciones serán recepcionadas en horario hábil de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 y Sábados de 09:00 a 12:00 hora local de Colombia, en el caso de Otros países deben tomar en cuenta las diferencias horarias desde Colombia que a continuación se detallan.

Zona o País	Diferencia Horaria
Argentina.	+ 3 hrs.
Chile	+ 2 hrs.
Brasil	+ 3 hrs.
Uruguay	+ 3 hrs.
Europa	+ 8 hrs.
Medio Oriente	+ 8 hrs.

"SAT" SOUTH AMERICAN TRAVEL - WHOLESALER- TOUR OPERATOR

Calle 73 # 20- 22, Of. 305 - Bogota - Colombia.

PBX (57-1) 600 9898

Email info@gruposat.com

NIT: 900 208 658 – 5

R. N. T 16154

CONFIRMACIÓN y MODIFICACIÓN DE VUELOS

Es de responsabilidad del pasajero o La Agencia de Viajes, entregar a **SAT** la información correcta de vuelos, cuando estos no sean emitidos o comprados a **SAT** (Línea aérea, número de vuelo, horarios, código de reserva y nombres de los pasajeros), con al menos 72 horas hábiles de anticipación a la llegada del pasajero. De esta forma, **SAT** podrá coordinar el adecuado otorgamiento de servicios. En caso de grupos, se solicita mayor anticipación en el envío de la información.

Como regla de seguridad, las líneas aéreas en cualquier país, no están autorizadas para informar el nombre de los pasajeros que viajan, por lo tanto no es posible confirmar la llegada o salida de un pasajero si no se cuenta con el código de reserva.

De acuerdo a la normativa Internacional de líneas aéreas, cualquier modificación de vuelos debe ser realizada directamente por el Agente Emisor o el pasajero.

La confirmación de vuelos es de responsabilidad inicial del pasajero. Este puede solicitar colaboración al personal o al representante de **SAT** en el país que se encuentre, en este caso debe entregar la información pertinente, incluyendo código de reserva.

El pasajero nunca debe entregar sus pasajes o tickets a terceros. En caso de solicitar colaboración en la confirmación, el pasajero debe esperar un llamado o comunicación escrita donde se le indique que la gestión fue realizada.

Todas las reservas y confirmaciones de Grupo se pedirá un depósito para garantizar el bloqueo aéreo y la reserva de porción terrestre, sin este depósito no se garantizara dicha reserva.

CANCELACIONES INDIVIDUALES

Dado que estos itinerarios están sometidos a condiciones especiales las cancelaciones originaran las siguientes penalizaciones:

- Se reembolsara el dinero cuando la cancelación se haga con mas de 30 días antes del viaje, será descontando u\$ 50 por persona como gastos de cancelación y administración.
- Cancelaciones con menos de 15 días a la fecha de inicio del viaje tendrán una penalización del 50% del precio del programa, en concepto de cargos de cancelación.
- La cancelación 7 días antes del viaje o la no presentación origina 100% de importe total de la reserva en concepto de gastos por cancelación.

CANCELACIONES GRUPALES y BLOQUEOS

- Para cancelaciones con más de 30 días antes del viaje, se cobrara el 50% del depósito aéreo y terrestre según corresponda.
- Para cancelaciones entre 15 a 29 días antes del viaje, se cobrara el 75% del depósito aéreo y terrestre según corresponda.
- Para cancelaciones entre 7 a 14 días antes del viaje, se cobrara el 100% del depósito aéreo y terrestre según corresponda.
- Para cancelaciones el día del viaje o no presentación al programa, se cobrara el 100% y no hay devolución.

"SAT" SOUTH AMERICAN TRAVEL - WHOLESALER- TOUR OPERATOR

4

Calle 73 # 20- 22, Of. 305 - Bogota - Colombia.

PBX (57-1) 600 9898

Email info@gruposatt.com

NIT: 900 208 658 – 5

R. N. T 16154

REEMBOLSO

SAT tramitará reembolsos una vez acreditada responsabilidades tanto de la intermediación de nuestros representantes y/o del pasajero, esto puede ser en destino o una vez finalizado el viaje, en un plazo máx. a 30 días.

- No se reembolsara por servicios no utilizados voluntariamente por el pasajero

Las reclamaciones serán aceptadas por escrito y mediante la presentación de respaldos que lo confirmen, entendiéndose que éstas deben ser presentadas dentro de los treinta días siguientes a la fecha final de los servicios.

PAGOS

Es condición necesaria el pago total de la reserva antes del inicio del viaje, con esto se garantizara el cumplimiento de la prestación de servicios contratados.

EQUIPAJE

El equipaje no es objeto de contrato, entendiéndose, a todos los efectos, que el viajero lo conserva siempre consigo llevándolo por su cuenta y riesgo, sin que **SAT** venga obligado a responder contractualmente de la pérdida o daños que puedan sufrir por cualquier causa.

DOCUMENTACIONES

Es responsabilidad de cada viajero ir provisto de un pasaporte vigente y dotado de todos los requisitos necesarios. **SAT** declina toda responsabilidad por carácter de alguno de los requisitos que se exigen o defecto en el pasaporte y será por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

VARIACIONES

SAT se reserva el derecho de alterar el itinerario de viaje o los hoteles previstos si fuere imprescindible para una mejor organización del mismo o por circunstancias de fuerza mayor obligaran a ello.

- En el caso de que por deseo expreso de los clientes se accediera a solicitar alguna modificación en el recorrido, los pasajeros o clientes deberán abonar la totalidad de los gastos ocasionados por la modificación solicitada, así como el importe de los servicios que soliciten para realizar la nueva ruta elegida.

SAT reclina toda la responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías aéreas o de las empresas transportistas.

SAT se reserva el derecho de que alguno de los participantes de programa o el circuito, debido a su conducta y, a criterio del guía se comportara en forma inadecuada y con evidente molestia para el resto de las personas componentes del tour. **SAT** estará en capacidad de exigirle el abandono de la excursión, la única obligación por parte de la agencia consistirá en reembolsarle la parte proporcional que faltara del tour.

RESPONSABILIDAD

SAT declara que actúa como intermediario y coordinador entre Operadores de Turismo Receptivos y Proveedores de servicios y productos. Por lo tanto, no se responsabiliza por diferencias o daños que pueda sufrir el pasajero por error u omisión de un determinado proveedor.

SAT no tiene responsabilidad alguna frente a situaciones generadas por causas de fuerza mayor, fenómenos de la naturaleza o actos delictivos.

SAT se compromete a colaborar en la búsqueda de solución a problemas que pueda enfrentar el pasajero durante su estadía en el destino, quedando los costos por cuenta de éste.

SAT no se hace responsable por costos incurridos por modificación o anulación de servicios, ni gastos generados por pérdidas o retrasos que no sean de su responsabilidad directa. Tampoco asume gastos por pérdidas o daño a bienes o documentos de los pasajeros.

SAT no se hace cargo de gastos por accidentes sufridos a los pasajeros, que no sean de su responsabilidad directa.

SAT recomienda a todos los pasajeros y entidades turísticas que el pasajero cuente con un seguro de viaje adecuado, en el caso de que el servicio contratado con SAT no lo incluya.

SAT no se responsabiliza por el correcto otorgamiento u organización de los servicios, en caso de que el cliente no envíe la totalidad de la información necesaria en los plazos solicitados, o si hay incumplimiento de los compromisos de pago.

SAT se reserva el derecho a interrumpir el viaje o servicio si no se cumpliera con los mínimos códigos éticos y morales para la buena realización de cada programa, por lo que no se aceptaran pasajeros en estado de ebriedad y/o bajo efectos de sustancias sí coactivas o en general en cualquier estado que atente en contra de la integridad moral tanto del pasajero, compañeros de viajes o grupos según corresponda.

SAT recomienda para adultos mayores y personas con problemas de salud viajar con un acompañante con el fin de preveer cualquier imprevisto.

SAT comercializa circuitos, paquetes y recorridos que requieren de esfuerzo físico, será decisión del pasajero realizarla.

SAT incluirá en todos los destinos tarjeta integral de asistencia para el viajero **ASSIT-CARD**, recuerde que el primer procedimiento para ser atendido es llamar a la central. (No incluye preexistencias. Para su información lea las condiciones generales de Assit- Card). En caso de que el pasajero desee realizar el viaje sin incluir la tarjeta de asistencia médica deberá asumir personalmente y en su totalidad los riesgos y costos que se puedan ocasionar del viaje y que sean amparados por dicha tarjeta (como: localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, hospitalización, traslados en caso de emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea por incapacidad médica, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos, etc.), eximiendo a **SAT** de toda responsabilidad

SAT tiene Registro Nacional de Turismo **16154** expedido por el ministerio de desarrollo, los prestatarios de servicios se acogen en su integridad a la cláusula de responsabilidad contenida en la resolución 113 de febrero de 1985 sus posteriores reformas

SAT contribuye al cumplimiento con el artículo 17 de la Ley 679 de 2001.

"SAT" SOUTH AMERICAN TRAVEL - WHOLESALER- TOUR OPERATOR

6

Calle 73 # 20- 22, Of. 305 - Bogota - Colombia.

PBX (57-1) 600 9898

Email info@gruposat.com

NIT: 900 208 658 – 5

R. N. T 16154

ADVIERTE: el que acceda carnalmente a persona menor de catorce (14) años, realice actos sexuales diversos, o en su presencia, o induzca, o utilice medios virtuales, o constriña a cualquier persona al comercio carnal o a la prostitución, o el que fotografíe, filme, venda, compre, exhiba, o de cualquier manera comercialice material pornográfico, por cualquier medio de comunicación para obtener contacto sexual con menores de dieciocho (18) años, o para ofrecer servicios sexuales con estos, incurrirá en penas de prisión entre 2 y 10 años y multa de cincuenta (50) a mil (1000) salarios M.L.M.V artículos 208 al 218 del COP colombiano.

El pasajero, representante o intermediario declaran que conoce y acepta estas condiciones y renuncia a cualquier reclamación contra **SAT**, empresas involucradas y/o sus trabajadores o empleados.

OBSERVACIONES

Es muy importante que el pasajero este como mínimo 3 horas antes de la salida del vuelo en los despachos de la línea aérea citada. Cualquier pérdida del vuelo por demoras en inmigración y problemas de documentación del cliente son responsabilidad única y exclusiva del pasajero.

EMERGENCIA

Frente a casos de emergencias se recomienda comunicarse con nuestra oficina central **(57-1) 600 9898** en horarios hábiles **(08:30 a 18:30)** Móvil 571- 320 8359596 o escribir a nuestro correo electrónico Info@gruposatt.com

CONOCIMIENTO DE CONDICIONES

Si tiene dudas, sugerencias o reclamos, por favor contáctese a nuestro mail Info@gruposatt.com

Al efectuar La Agencia de Viajes, Operador Emisivo o pasajero la compra de un producto o servicio a **SAT**, queda automáticamente establecido que tanto comprador como **SAT** aceptan todas las cláusulas indicadas anteriormente.