

MANUAL DE POLITICAS INTERNAS MERIDIAN 76

Datos de la reserva:

- Es responsabilidad de la Agencia o Cliente verificar que la información relacionada en esta confirmación es correcta y por ende autoriza a la Agencia de Viajes MERIDIAN 76 Ltda, a realizar las respectivas emisiones y reconfirmaciones con estos datos. (Nombres, Documentos de identidad, servicios confirmados etc.)
- Cualquier diferencia o error en la información suministrada previamente, y que causare cobro por modificaciones o cambios será asumido en su totalidad por la agencia o cliente.
- Es obligación de la Agencia o Cliente verificar la documentación requerida y la vigencia de estos para su viaje como: visas, permisos, pasaportes, documentos de identificación, vacunas exigidas, etc.

Pago Total:

- Todos los planes, tiquetes y servicios deben estar previamente cancelados antes de realizar una emisión.
- Los Impuestos son calculados mes a mes, por ende, solo se garantizan con el 100% del valor de la reserva
- Para las tarifas en dólares, se liquida según la TRM del día.

Generalidades para pago en Línea:

- Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas débito y crédito a través del sistema de Pagos BANCO DE OCCIDENTE el cual tiene habilitado pagos PSE y acepta tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA Y MASTERCARD
- Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en los plazos establecidos y enviar el soporte de la transacción al asesor comercial correspondiente o al correo director@meridian76.com
- Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).
- La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

Generalidades para pagos o Transferencia Bancaria BANCO DE OCCIDENTE

Las Consignaciones recibidas deben estar elaboradas en el formato Recaudos Banco de occidente. Por favor solicite la siguiente información:

OPCIÓN NO. 1

Nº Cuenta de ahorros: 001-99537-2

Titular: Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda

Nombre del Pagador: (Cliente)

Referencia: Nit o Cedula del cliente



OPCIÓN NO. 2

Nº Cuenta Corriente: 001-99539-8

Titular: Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda

Nombre del Pagador: (Cliente)

Referencia: Nit o Cedula del cliente

OTROS MEDIOS DE PAGO: Así mismo se tienen habilitados los pagos por cualquier Baloto o Efecty, hasta \$ 1.000.000 de pesos por Transacción.

DOCUMENTOS DE VIAJE:

- La Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, enviara los documentos de Viaje una vez reciba el pago total (100%) del valor de los servicios contratados (Tiquetes, Váuchers de Hotel, Receptivos etc.)
- La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que la Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, valide el pago realizado con la tarjeta de crédito, débito o la forma de pago acordada, y esta haya sido verificada por el departamento contable.
- Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, podrá solicitar información adicional al cliente con el fin de verificar cualquier pago.

POLÍTICAS POR CAMBIO O CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS EN CONCORDANCIA CON EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA SIN JUSTIFICACIÓN

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a quince (20) días. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo de manera escrita con la misma antelación, siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobre costos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

PENALIDADES

A. Cancelaciones recibidas entre 20 y 15 días antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 20% sobre el valor total del programa por gastos administrativos.

B. Cancelaciones recibidas entre 14 y 11 días antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 50% sobre el valor total del programa.

C. Cancelaciones recibidas 10 días antes del viaje y la no presentación de los pasajeros (NO SHOW) al inicio de los servicios, tendrá un cargo del 100% sobre el valor total del programa.

NO PRESENTACIÓN (NO SHOW).



Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, cobrará los siguientes valores:

- A. Tiquetes aéreos: NO SON REEMBOLSABLES NI ENDOSABLE se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo con la ruta y fechas de viaje.
- B. Hoteles: Se Cobrará 100% del valor total de las noches no usadas.
- C. Servicios adicionales Receptivos Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo fechas de viaje. Estas penalidades aplican incluso si la reserva se efectúa entre los rangos de fechas establecidas y podrán variar de acuerdo con la Temporada o eventos especiales como ferias y fiestas etc.

CANCELACIÓN O CAMBIO DE RESERVA POR FUERZA MAYOR JUSTIFICADA

Cuando el cliente o usuarios cancelen su viaje por razón justificada enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, deberá ser con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, la solicitud sólo se tendrá en cuenta si se reciben los soportes que justifiquen la cancelación: (a) Incapacidad médica de la EPS, (b) certificado de defunción etc. Una vez recibidos los soportes se procede a tramitar ante los prestadores de servicio (Aerolíneas, Hoteles, operadores etc.) la exoneración o liquidación de penalidad o diferencias ocasionadas por cambios de fechas, dicho trámite no exime al o a los viajeros del pago de la penalidad, la cual sólo será devuelta en el evento en que los proveedores resuelvan exonerar del cargo por cancelación, Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, tendrá un plazo no mayor a treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se radicó la solicitud ante los proveedores. Los soportes válidos son los siguientes:

1. En caso de enfermedad:

- a) Incapacidad médica expedida por la EPS.
- b) Copia del carnet de la EPS.
- c) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
- d) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viaja.

2. En caso de fallecimiento:

- a) Certificado de defunción.
- b) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.
- c) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viajan indicando el grado de consanguinidad de la persona fallecida.

PENALIDADES

A. Tiquetes aéreos

De acuerdo con lo establecido por Aeronáutica Civil se incorporó el derecho de retracto para los tiquetes aéreos y realizó algunas precisiones sobre la figura de



desistimiento en la última reforma realizada a la parte tercera del Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

En lo referente al derecho de retracto este aplicará solamente a las compras hechas a través de canales no tradicionales o a distancia. (Decreto 1499-2014) Por lo tanto, las compras de tiquetes realizadas a través de las agencias de viajes no están cobijadas bajo esta figura.

En cuanto a los tiquetes comprados a través de una agencia de viajes y ligados a una porción terrestre (paquete turístico) estos tiquetes aplican condiciones especial por su carácter de tarifa promocional

ARTÍCULO SEGUNDO. se Modifica el numeral 3.10.1.8. del RAC 3 (Reglamentos Aeronáuticos de Colombia), el cual quedará como sigue:

3.10.1.8.1. Desistimiento.

Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

Por tanto estos Tiquetes NO SON REEMBOLSABLES NI ENDOSABLE Se puede cambiar de vuelo aplicando diferencia de clase si la hubiere, si no fuera posible el cambio de fecha este tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año o la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió. En caso de requerir prórroga se hará el trámite correspondiente ante el transportador el cual podrá autorizar o no la nueva vigencia. Esta solicitud deberá ser realizada por escrito por el titular del tiquete.

Una vez el pasajero decide viajar, se expedirá un nuevo tiquete, asumiendo el pasajero los costos adicionales por diferencia de tarifa o cargos de acuerdo a la tarifa vigente al momento de expedir el nuevo tiquete (penalidades y diferencia de tarifa).

B. Hoteles: Se Cobrará el valor correspondiente a la primera noche, sin embargo, se procede a solicitar por parte del Hotel la exoneración de la penalidad, dependerá de la anticipación con la que se realice la cancelación y estará sujeta a la aprobación por parte del Hotel

C. Servicios adicionales Receptivos: los servicios que se hayan pagado como valor adicional serán reembolsados al 100%. Los servicios que estén incluido en el plan serán reembolsados a la tarifa neta que Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, tenga negociada con el Proveedor. Los receptivos que sean manejados como cortesías no serán reembolsados.

Si la cancelación se hiciera con una anticipación inferior a las 24 horas aplicará las condiciones de NO SHOW.

EXTENSIÓN Y PRÓRROGA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS. Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable, sujeta a la disponibilidad y cupo. Los costos causados por las modificaciones y cambios serán asumidos en su totalidad por el cliente sin responsabilidad por parte de Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda.



REEMBOLSOS: Verifique las condiciones de Reserva y pago Este procedimiento tiene un costo de \$50.000 + Iva por concepto gastos administrativos.

Tiquetes:

- En caso de que aplique reembolso por cancelaciones dentro de los tiempos establecidos en las políticas de reserva y pago.
- Si su tiquete no es reembolsable, pero permite cambios de fecha, puede reprogramar su viaje sin perder el valor total del boleto. Se realizarán los cobros de los cargos por cambios aplicables.
- La tarifa Administrativa no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

RECLAMACIONES:

- Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. Al correo director@meridian76.com.
- **PQR:** Sigla de abreviación de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- **PETICIÓN:** es una solicitud verbal o escrita con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.
- **QUEJA:** Manifestación de insatisfacción de una Agencia con relación a la atención recibida por parte de Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda.
- **RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción de un cliente, con relación a la no-conformidad en la prestación de un servicio operados o prestados por un tercero (Proveedor).

DILIGENCIAR SOLICITUD PQR'S : Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables. Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda, con registro Nacional de Turismo Número 58011 expedido por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996 y D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios.

CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL: Actuamos de conformidad con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por el congreso de la República con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad Igualmente está en contra de la explotación laboral infantil. En este sentido Acatamos las consideraciones de la Ley 1336/09, Ley 1329/09 y la Resolución 3840/09 y sus posteriores reformas.

Nos oponemos a todo tipo de discriminación por género, credo, raza, inclinación sexual, ideología, edad, procedencia, discapacidad, etc. y condenamos todas sus manifestaciones. Trabajamos bajo criterios incluyentes de igualdad y respeto.



De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, Agencia de Viajes y Turismo Meridian 76 Ltda. Adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

