



Hacemos de tu viaje algo inolvidable

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD

1. **UNIVERSAL GROUP LTDA y sus mayoristas asociadas**, como organizadores de servicios turísticos, se hace responsable ante los usuarios por la total prestación y calidad de los servicios descritos en nuestros programas.
2. El organizador de este servicio turístico, sus operadores y agentes, declaran que actúan como intermediarios entre las empresas de transporte (aéreo, terrestre y/o marítimo) y establecimientos hoteleros y otros, declinando por lo tanto toda responsabilidad por accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, huracanes, sobreventas aéreas, terrestres y hoteleras y cualquier otro caso debidamente comprobado que pudiera ocurrir durante el viaje.
3. En el evento de que alguna de las circunstancias descritas en el párrafo anterior ocurriera durante el viaje, el organizador se reserva el derecho de hacer los cambios necesarios en itinerarios, fechas de viaje, establecimientos hoteleros, transportadores y otros servicios para garantizar el éxito en la prestación de los servicios turísticos, acogéndose siempre a las cláusulas de responsabilidad de cada país y proveedor. Si por alguna de las razones anteriores fuere necesaria la cancelación de un viaje total o parcialmente, la responsabilidad de los organizadores se limita a reintegrar el importe de la parte cancelada, descontando los gastos a que hubiere lugar. Tener en cuenta las políticas de cancelación de los servicios confirmados.
4. En caso de que el organizador se viera obligado a cancelar los servicios turísticos con anterioridad a su inicio, reintegrara al usuario los valores recibidos en un plazo máximo de 30 días.
5. El Organizador del viaje tiene la prerrogativa de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje.
6. En el evento que el usuario por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a suspender los servicios turísticos contratados, tendrá derecho al reintegro de los servicios no disfrutados, exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación. El derecho del usuario al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida. Tener en cuenta que para la solicitud de reembolso debe adjuntar la documentación que certifique el estado de salud del viajero.
7. El organizador de este servicio turístico, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad alguna en el evento que le sean negados al usuario los visados requeridos para realizar el viaje o, en el caso, que no se le permita el ingreso a algún país. Serán por cuenta del usuario los gastos que esta situación le origine.
8. Los organizadores de los servicios turísticos se reservan el derecho de retirar de estos a quien por causa grave, debidamente comprobada, ya sea de carácter moral o disciplinario, atente contra el éxito de la misma, en este evento el usuario únicamente tendrá derecho al pasaje aéreo de regreso estando esto sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
9. El organizador de los servicios turísticos y la agencia de viajes no asumen responsabilidad alguna frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.
10. El organizador, sus operadores y agentes, no asumen responsabilidad alguna por pérdida o daños que sufra el equipaje o los efectos personales del Usuario durante el viaje. El equipaje y cualquier otro objeto que los usuarios lleven consigo están bajo su custodia y responsabilidad. Recomendamos adquirir la Tarjeta de Asistencia al Viajero.
11. Con el objeto de asegurar la participación del usuario en los servicios turísticos el organizador deberá exigir como anticipo hasta un 30% del valor del servicio turístico adquirido, suma que será abonada al costo total de los mismos. Tratándose de organizaciones turísticas especiales, cruceros, eventos, congresos, ferias, exposiciones y otros, se aplicaran los anticipos dispuestos por la empresa naviera o los organizadores. En los vuelos chárter y tiquetes aéreos o ferroviarios incluidos en los servicios turísticos se aplicaran las condiciones especiales dispuestas por el organizador. Para más información consulte nuestra página Web o solicite esta información a nuestros departamentos de ventas.
12. Si el usuario desiste de viajar se le reintegrarán las sumas abonadas al precio del programa debitando el porcentaje que a continuación se indica, calculado sobre el precio total del servicio turístico:

30 días antes de la salida..... 20%
20 días antes de la salida..... 25%
15 días antes de la salida..... 30%
5 días antes de la salida.....100%

Nota: Para servicios turísticos, destinos y eventos especiales pueden variar las condiciones de cada caso que serán informadas a la confirmación de los servicios.

www.universalgroup.com.co

