

CONTRATO GENERAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

WAKAYA AVENTURA S.A.S.

NIT: 901.356.652-9

RNT: 80356

Dirección: Carrera 20A No. 62-34 Sur

Correo electrónico: wakayaventura@gmail.com

Teléfonos: 316 692 5944 - 319 415 9445

PARTES

Entre los suscritos a saber, WAKAYA AVENTURA S.A.S., sociedad legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.356.652-9, quien en adelante se denominará EL PRESTADOR, y EL USUARIO o TURISTA, persona natural identificada con los datos consignados en el formulario de inscripción, en adelante denominado EL TURISTA, se celebra el presente Contrato General de Prestación de Servicios Turísticos, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO

El presente contrato tiene como objeto regular la prestación del servicio turístico adquirido por EL TURISTA a través de los canales oficiales de WAKAYA AVENTURA S.A.S., incluyendo transporte, actividades, alimentación, hospedaje (si aplica) y demás especificaciones publicadas o descritas para cada salida.

CLÁUSULA SEGUNDA – CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. EL TURISTA declara conocer y aceptar la descripción, duración, fecha, condiciones y características del plan turístico adquirido.
2. Las tarifas incluyen exclusivamente lo especificado en el programa. Todo gasto adicional no contemplado será asumido por EL TURISTA.

Wakaya Aventura S.A.S.
“Un mundo por descubrir”



3166925944 - 3194159445



wakayaventura@gmail.com



www.wakayaventura.com



3. Los precios de los planes turísticos podrán variar por disponibilidad, vigencia, condiciones de temporada, cambios normativos, impuestos o decisiones de proveedores. No obstante, el valor confirmado al momento de la reserva permanecerá inalterable y será respetado en su totalidad por EL PRESTADOR.

EL PRESTADOR podrá lanzar promociones, descuentos u ofertas especiales en fechas específicas o bajo circunstancias extraordinarias (ej. cancelaciones de último minuto, campañas publicitarias, temporadas especiales, etc.). Dichas promociones serán de carácter temporal y limitado, aplicarán únicamente para nuevas reservas realizadas durante la vigencia de la promoción y no tendrán efecto retroactivo.

Esta disposición se fundamenta en lo establecido en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor (arts. 23, 24 y 34), que obligan a suministrar información clara y respetar el precio pactado al momento de la transacción, así como en la Ley 300 de 1996 (modificada por la Ley 1558 de 2012), artículo 61, respecto a la obligación de informar condiciones claras de contratación en servicios turísticos.

4. Los impuestos, tasas o contribuciones que se modifiquen por disposición del Gobierno Nacional o de autoridades extranjeras deberán ser asumidos por EL TURISTA.

5. EL TURISTA es responsable de sus objetos personales durante todo el desarrollo de la actividad. EL PRESTADOR no responderá por pérdidas, daños o hurtos, salvo cuando los bienes hayan sido entregados formalmente bajo custodia del operador o del guía profesional asignado. Se recomienda no portar objetos de valor innecesarios para la excursión.

6. Se considerarán “infantes” los menores de 2 años, y “niños” los comprendidos entre los 2 y 12 años. El cobro del plan será conforme a su edad o estatura, según el plan y lo indicado por el asesor.

7. Viaje con menores de edad:

7.1. Si el menor viaja con sus padres: se debe registrar su documento (TI, pasaporte o registro civil).

7.2. Si viaja sin uno o ambos padres: se debe presentar registro civil de nacimiento, copia de la cédula de los padres y autorización firmada y autenticada.

7.3. En caso de no presentar estos documentos, EL PRESTADOR podrá negar la participación en el viaje, sin derecho a devolución.

7.4. EL PRESTADOR no se hace responsable por el cuidado directo de menores de edad durante el desarrollo de la actividad turística, responsabilidad que recae exclusivamente en sus padres, acudientes o acompañantes debidamente autorizados. Es deber de estos garantizar el bienestar, comportamiento y cumplimiento de las instrucciones impartidas durante la excursión.

8. Está estrictamente prohibido el consumo, porte y distribución de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas o alucinógenas a menores de edad durante el desarrollo de las actividades turísticas organizadas por Wakaya Aventura S.A.S. El incumplimiento de esta norma podrá dar lugar a la exclusión inmediata del participante, sin derecho a reembolso, y será reportado a las autoridades competentes, de ser necesario.

9. Los planes promocionales no son modificables, endosables, revisables ni reembolsables, salvo disposición legal en contrario. Esta condición se informa previamente y el pago implica aceptación expresa por parte de EL USUARIO.

10. La no presentación de EL TURISTA el día y hora programados no genera derecho a devolución.

CLÁUSULA TERCERA – PAGOS Y RESERVAS

1. La reserva será válida únicamente con el pago parcial o total, según indicaciones del asesor.
2. Los pagos realizados son personales e intransferibles, salvo pacto por escrito.
3. Si EL TURISTA desea cambiar de fecha, se podrá abonar el dinero al nuevo plan menos lo correspondiente a gastos ya efectuados (reserva, pólizas, etc.), siempre que exista disponibilidad y ajuste de tarifa. Se debe formalizar mediante cruce de cuentas.
4. EL TURISTA podrá realizar pagos mediante tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma BOLD. En este caso, se aplicará un recargo adicional del 7% sobre el valor total correspondiente a los costos de procesamiento de pagos cobrados por la pasarela bancaria. Este valor será informado de manera previa al pago y deberá ser asumido por EL TURISTA.

CLÁUSULA CUARTA – CANCELACIÓN Y DEVOLUCIONES

Las devoluciones, reprogramaciones y cancelaciones del servicio turístico contratado por EL TURISTA aplicarán únicamente en los siguientes casos específicos, bajo las condiciones, plazos y descuentos aquí descritos. Toda solicitud de cancelación deberá ser comunicada por escrito y será tramitada conforme a lo estipulado en el presente contrato y a la normativa vigente.

1. **Pasadías:** Las cancelaciones realizadas con más de cinco (5) días calendario de antelación a la fecha del viaje darán lugar a una devolución parcial del dinero abonado, descontando:
 - 1.1. Gastos administrativos.
 - 1.2. Comisiones bancarias y plataformas de pago (incluido el gravamen a los movimientos financieros – 4x1000).
 - 1.3. Valores correspondientes a reservas ya efectuadas (entradas, transporte u otros), siempre que estos no sean reembolsables.

En ningún caso se harán retenciones arbitrarias o no sustentadas.

2. **Planes con hospedaje:** Las cancelaciones deberán realizarse con al menos diez (10) días calendario de antelación a la fecha de salida para aplicar a una devolución parcial, bajo las mismas condiciones mencionadas en el punto anterior.

3. **Cancelaciones extemporáneas o inasistencia:** Las cancelaciones realizadas fuera de los plazos establecidos en los puntos anteriores, así como la no presentación de EL TURISTA el día del viaje sin notificación previa, no darán lugar a reembolso alguno.
4. **Casos médicos o fuerza mayor:** En caso de cancelación motivada por razones médicas comprobadas mediante certificado, o situaciones de fuerza mayor debidamente documentadas, se realizará una devolución parcial sin importar el tiempo de notificación. Se descontará:
 - 4.1. \$10.000 correspondientes al valor de la póliza de asistencia médica.
 - 4.2. Los valores asociados a reservas ya efectuadas y no reembolsables (alojamiento, transporte, entradas, etc.).
5. **Reembolsos:** Toda devolución de dinero será realizada únicamente a la cuenta bancaria del titular de la factura de compra, dentro de los plazos operativos establecidos por EL PRESTADOR.
6. **Pagos por consignación o transferencia:** En caso de cancelación voluntaria por parte de EL TURISTA, los pagos realizados mediante consignación o transferencia estarán sujetos a deducción por concepto del Gravamen a los Movimientos Financieros (4x1000), que será descontado del valor a reembolsar. Esta deducción **no aplicará** cuando la cancelación sea atribuible a Wakaya Aventura S.A.S. o cuando se haya pactado expresamente la devolución total sin descuentos.
7. **Cancelación por parte de Wakaya Aventura S.A.S.:** La agencia se reserva el derecho de cancelar o reprogramar cualquier actividad turística en caso de no alcanzarse el número mínimo de participantes requeridos para su adecuada operación, o por causas ajenas a su voluntad tales como **paros, derrumbes, lluvias, condiciones climáticas adversas, estado de las vías, o situaciones que comprometan la seguridad del recorrido.** Esta circunstancia será notificada a EL TURISTA con una antelación razonable y, en todo caso, antes de la fecha programada para la salida. En tales casos, se realizará la **devolución total** de las sumas abonadas, **sin retenciones, penalizaciones ni descuentos**, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación. Alternativamente, EL TURISTA podrá optar por:
 - a. Mantener su abono para una próxima salida al mismo destino.
 - b. Reprogramar para otra fecha disponible.
 - c. Aplicar el valor abonado a otro destino ofrecido por EL PRESTADOR.
8. Las deducciones se harán únicamente por valores efectivamente incurridos y comprobables por parte de EL PRESTADOR

CLÁUSULA QUINTA – CONDICIONES MÉDICAS Y RESPONSABILIDADES

1. EL TURISTA debe informar en el formulario cualquier condición médica, física o psicológica relevante.
2. El PRESTADOR no se hace responsable por eventos derivados de condiciones no reportadas.
3. Todos los turistas cuentan con una **póliza de asistencia médica básica** contratada por Wakaya Aventura S.A.S. con la aseguradora **Magenta Seguros**, válida únicamente durante el desarrollo de la actividad turística. Esta cobertura incluye atención médica en caso de accidente o enfermedad súbita, y para su activación el evento debe ser reportado de inmediato al personal de Wakaya Aventura S.A.S.

La póliza cubre, entre otros, los siguientes conceptos:

- Asistencia médica por accidente: hasta \$35.000.000 COP
- Asistencia médica por enfermedad (incluye COVID-19): hasta \$6.000.000 COP
- Renta por hospitalización: hasta \$900.000 COP
- Gastos farmacéuticos post hospitalarios: hasta \$250.000 COP
- Traslados médicos por accidente: hasta \$2.500.000 COP
- Traslado y estadía de acompañante por accidente o muerte accidental: hasta \$2.000.000 COP
- Servicio funerario especializado: hasta \$3.000.000 COP
- Compensación por muerte o invalidez accidental: hasta \$70.000.000 COP
- Otros servicios: odontología por accidente, asesoría legal, pérdida de equipaje, entre otros.

Parágrafo 1. La cobertura de la póliza está sujeta a los términos, condiciones y límites definidos por la aseguradora, y aplica exclusivamente dentro del marco temporal y logístico del viaje contratado.

Parágrafo 2. En caso de que un turista deba ser hospitalizado o atendido en un centro asistencial y, como consecuencia, no pueda reincorporarse al grupo para continuar con el itinerario, **los gastos de transporte para su retorno a Bogotá o hacia el punto donde se encuentre el grupo serán asumidos por el propio turista**, salvo que estén cubiertos expresamente por la póliza. EL PRESTADOR brindará acompañamiento logístico y orientación, pero **no asumirá costos adicionales no incluidos en la cobertura de la aseguradora**. Se recomienda a EL TURISTA contar con recursos propios o seguros adicionales que cubran eventualidades no previstas.

4. EL TURISTA declara conocer que la póliza de asistencia médica cubre exclusivamente eventos fortuitos, no enfermedades preexistentes ni situaciones no reportadas oportunamente. El uso indebido de esta cobertura podrá ser motivo de exclusión de futuras actividades

CLÁUSULA SEXTA – USO DE IMAGEN

EL TURISTA autoriza a WAKAYA AVENTURA S.A.S. para usar su imagen (fotografías o videos) con fines promocionales. En caso de no aceptar, deberá manifestarlo expresamente por escrito.

CLÁUSULA SÉPTIMA – RESPONSABILIDAD

1. Conforme al Decreto 53 de 2002, EL PRESTADOR responderá por la prestación integral del servicio según el programa contratado.

2. No se asume responsabilidad por casos de fuerza mayor o caso fortuito, como:

- Accidentes, huelgas, cierres viales, fenómenos climáticos o sociales.
- Demoras por incumplimiento de los Turistas.
- Daños derivados de inobservancia de normas o instrucciones dadas.
- Daños o pérdidas por descuidos del usuario.
- Sin perjuicio de lo anterior, EL PRESTADOR. responderá en los casos en que se pruebe responsabilidad directa de la agencia.

3. EL PRESTADOR podrá modificar itinerarios, fechas, alojamiento, transporte o actividades para garantizar la correcta ejecución del plan, informando oportunamente al turista. En ningún caso estas modificaciones implicarán la disminución de la calidad o cantidad de los servicios contratados, salvo causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificadas.

4. Se prestará asesoría sobre los documentos requeridos para cada destino. Su obtención es responsabilidad del turista.

5. Cualquier comportamiento inadecuado, inmoral, de indisciplina o que atente contra la seguridad, el bienestar, la tranquilidad de los demás participantes, del equipo operativo o que impida la normal ejecución del itinerario, podrá generar la exclusión inmediata del turista del tour. Esta decisión se tomará únicamente previa verificación de los hechos mediante informe escrito del guía o personal operativo de Wakaya Aventura S.A.S.

En estos casos, EL TURISTA no tendrá derecho a reembolso total del valor pagado. No obstante, se podrá realizar una devolución proporcional correspondiente a los servicios no prestados hasta el momento de la exclusión, previa deducción de impuestos, tarifas bancarias (como el 4x1000), y demás costos administrativos y operativos efectivamente incurridos por EL PRESTADOR.

6. EL PRESTADOR no se responsabiliza por problemas personales, legales, judiciales o migratorios de EL TURISTA que afecten, limiten o impidan su participación total o parcial en el servicio contratado, siempre que dichos hechos no sean atribuibles a EL PRESTADOR.

En tales casos, se entenderá que el contrato se da por terminado por causa imputable a EL TURISTA, por lo que no habrá lugar a reembolso alguno, salvo por los servicios no prestados cuya devolución sea viable y recuperable por parte del PRESTADOR frente a terceros proveedores (como hoteles, transportistas o parques), aplicando las deducciones correspondientes por gastos administrativos, pólizas o comisiones bancarias.

7. En caso de que EL TURISTA sea retenido, capturado o requerido por autoridades judiciales o de policía por motivos ajenos a EL PRESTADOR, se entenderá que el contrato se da por terminado de manera unilateral por causa imputable al turista, sin lugar a reembolso alguno por los servicios no prestados. Cualquier gasto posterior derivado de dicha situación, como transporte, alimentación, hospedaje u otros requerimientos personales, será asumido exclusivamente por EL TURISTA, liberando a EL PRESTADOR de cualquier tipo de responsabilidad u obligación adicional.

8. El equipaje y objetos personales son responsabilidad de EL TURISTA. Se recomienda adquirir una póliza adicional de protección.

9. En caso de venta, cambio de administración o cierre de WAKAYA AVENTURA S.A.S., se garantizará la ejecución completa de los planes turísticos ya adquiridos.

10. El PRESTADOR actúa como intermediario entre el TURISTA y los diferentes prestadores de servicios (transporte, hospedaje, alimentación, actividades recreativas, etc.), quienes son responsables directos de la ejecución de dichos servicios.

Cualquier incidente derivado de fallas, negligencias, intoxicaciones, accidentes o incumplimientos de estos terceros será asumido por el proveedor correspondiente, y no por WAKAYA AVENTURA S.A.S., salvo prueba en contrario de responsabilidad directa.

CLÁUSULA OCTAVA – POLÍTICA PARA EL TRANSPORTE DE MASCOTAS

EL PRESTADOR autoriza el transporte de mascotas en sus actividades turísticas bajo las siguientes condiciones:

1. Cupo máximo: Por cada salida en bus se permitirá un máximo de tres (3) mascotas por viaje. El cupo se otorgará por orden de inscripción.
2. Tamaño y tipo de raza:
 - 2.1 Solo se aceptarán mascotas de razas pequeñas que no sean consideradas potencialmente peligrosas, conforme a la legislación colombiana vigente (Ley 746 de 2002 y normas concordantes).
 - 2.2 Excepción: En el caso de perros guía, de asistencia o de apoyo emocional certificados, podrán viajar sin importar su tamaño o raza, siempre y cuando se presente el certificado médico o documento legal correspondiente que acredite dicha condición. Wakaya Aventura S.A.S. brindará prioridad y facilidades en estos casos, en cumplimiento de la normatividad vigente sobre inclusión y accesibilidad.

1. Ubicación dentro del vehículo: Las mascotas no podrán ubicarse en las sillas ni en los pasillos. Deberán permanecer bajo la custodia de su dueño, alzadas o ubicadas debajo de la silla, sin obstruir el paso ni afectar la comodidad o seguridad de los demás pasajeros. En el caso de perros de asistencia, se permitirá su ubicación conforme a las condiciones necesarias para el acompañamiento de su usuario.
2. Póliza obligatoria: Toda mascota deberá contar con una póliza de asistencia médica obligatoria, contratada previamente por el titular de la reserva. Para este fin, se deberán reportar antes de la salida los siguientes datos del animal: nombre, raza y edad.
3. Valor adicional por posibles daños: El turista deberá cancelar un valor adicional de \$100.000 COP, correspondiente a un depósito de garantía por daños que pueda ocasionar la mascota en el vehículo o a terceros.
 - 3.1 Este valor será reembolsado al finalizar el viaje si no se presenta ningún daño.
 - 3.2 En caso contrario, no será devuelto y se aplicará como compensación parcial.
 - 3.3 Esta condición no aplica a perros guía o de asistencia certificados, quienes estarán exentos del depósito.
4. Incumplimiento y penalidades:
 - 4.1. Si el turista no informa con antelación que viajará con una mascota y se presenta con ella el día de la salida, deberá cumplir con todos los requisitos aquí establecidos.
 - 4.2. En caso de que EL TURISTA no informe con antelación que viajará con una mascota, deberá asumir una penalidad equivalente al 10% del valor del plan turístico, correspondiente a los gastos administrativos y logísticos adicionales que esta situación implica. Este cobro será plenamente informado al momento de su exigencia y no se aplicará de forma retroactiva o sin explicación previa.
 - 4.3. EL PRESTADOR se reserva el derecho de admisión si no se cumplen estas condiciones, sin que ello implique obligación de reembolso alguno.

CLAUSULA NOVENA– DERECHO DE ADMISIÓN Y PERMANENCIA

EL PRESTADOR se reserva el derecho de admisión y permanencia en cualquiera de sus actividades turísticas, conforme a lo previsto en la normatividad vigente, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), y las buenas prácticas del sector.

Este derecho podrá ejercerse de manera razonable, proporcional, objetiva y no discriminatoria, en los siguientes casos:

- Cuando EL TURISTA incurra en comportamientos que afecten la convivencia, seguridad, integridad física, emocional o el disfrute de los demás participantes.
- Si se presentan situaciones médicas, legales, judiciales o de cualquier otra índole que impidan la participación segura del turista.

Wakaya Aventura S.A.S.
“Un mundo por descubrir”

3166925944 -3194159445

wakayaventura@gmail.com

www.wakayaventura.com



- En caso de incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el presente contrato o en las instrucciones impartidas por el personal operativo o guías de la agencia.
- Cuando EL TURISTA o sus acompañantes presenten signos de estar bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas sin justificación médica.
- Cuando se detecten conductas o condiciones que representen un riesgo para los demás pasajeros, el equipo logístico o el desarrollo normal del plan turístico.

Este derecho podrá ejercerse en cualquier momento, **antes, durante o después del inicio de la actividad**, incluyendo el punto de encuentro, el desarrollo del recorrido o las actividades contratadas.

En tales casos, EL PRESTADOR podrá cancelar o suspender la participación del turista **sin obligación de realizar reembolsos totales**, pero se podrá aplicar una devolución proporcional únicamente por los servicios no prestados, siempre que puedan ser efectivamente recuperados, y descontando los gastos administrativos, bancarios, reservas no reembolsables y pólizas contratadas.

CLÁUSULA DÉCIMA – ASIGNACION DE SILLAS

La asignación de sillas en los vehículos utilizados para el transporte será realizada por EL PRESTADOR de acuerdo con criterios logísticos, de seguridad y organización del grupo. En ningún caso la compra o el pago anticipado del servicio garantiza un puesto específico.

Se dará prioridad en la ubicación de sillas a las personas de tercera edad, personas con discapacidad, niños de brazos o viajeros con condiciones especiales informadas previamente en el formulario de inscripción o comunicadas directamente al asesor en el momento de la separación del cupo.

El turista deberá respetar la asignación establecida por el coordinador o guía en el momento del embarque, evitando cambios no autorizados que afecten el orden o la comodidad de los demás pasajeros.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

EL PRESTADOR dispone de canales oficiales para recibir peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) relacionados con la prestación del servicio turístico.

Los turistas podrán comunicarse a través del siguiente correo electrónico: wakayaventura@gmail.com

Teléfonos de atención: 316 692 5944 – 319 415 9445

Tiempos de respuesta: hasta 15 días hábiles para responder reclamaciones formales, conforme al Estatuto del Consumidor.

Las solicitudes deberán presentarse indicando claramente el nombre del titular de la reserva, número de documento y descripción del hecho o inconformidad. EL PRESTADOR se compromete a dar respuesta en los plazos y términos establecidos por la normatividad vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Wakaya Aventura S.A.S. declara que se encuentra debidamente inscrita en el Registro Nacional de Turismo (RNT No. 80356), conforme a lo exigido por la Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996), sus modificaciones y normas reglamentarias. Opera conforme a los requisitos legales y administrativos exigidos para la prestación de servicios turísticos en Colombia.

Asimismo, se acoge a las buenas prácticas de sostenibilidad, inclusión, protección al consumidor y respeto por la diversidad cultural y ambiental de los destinos que visita.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – PROTECCIÓN A MENORES

WAKAYA AVENTURA S.A.S. rechaza toda forma de turismo sexual y explotación de menores, conforme al artículo 16 de la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009.

El incumplimiento de estas normas da lugar a sanciones penales según la legislación colombiana vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – JURISDICCIÓN

Para todos los efectos legales derivados del presente contrato, las partes fijan como jurisdicción la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, renunciando a cualquier otro fuero, sin perjuicio de las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección al consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, EL TURISTA autoriza de manera libre, previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales por parte de Wakaya Aventura S.A.S., para fines logísticos, contractuales, operativos, promocionales y comerciales.

EL PRESTADOR garantiza la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos suministrados, conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada en el sitio web: <https://www.wakayaventura.com/legal>

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

Este contrato se entiende aceptado electrónicamente por EL TURISTA en el momento de enviar el formulario de inscripción, lo cual constituye prueba válida de aceptación conforme al artículo 7 de la Ley 527 de 1999.