

El presente documento constituye un Contrato Marco, mediante el cual se reglamentará la prestación de los servicios por parte de PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S a sus TOMADORES y que en todo caso se integrarán con las ofertas incluidas en la página web www.panamericanaviajes.com. En consecuencia este documento establece las condiciones generales de ejecución de los servicios ofrecidos y contratados por LOS TOMADORES que se especifican en las ofertas seleccionadas por estos.

1. PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S. AGENCIA OPERADORA, AGENCIA DE VIAJES Y EMPRESA DE TRANSPORTE es una sociedad, legalmente constituida en Colombia, con número de NIT 860402288-1 y RNT 110. Tiene como objeto la prestación de servicios turísticos relacionados con la organización, promoción, venta o comercialización de circuitos turísticos terrestres en Colombia, tanto para el mercado nacional como internacional; comprendiendo todo tipo de gestiones y actividades lícitas de cualquier naturaleza; así como realizar todas aquellas actividades, operaciones, actos y contratos necesarios o convenientes para el cumplimiento del objeto social, aun cuando no estén directamente relacionados con él, así como las que faciliten el comercio o industria de la sociedad.

2. ACEPTACION DE TERMINOS Y CONDICIONES POR EL TOMADOR

Al acceder a la página web y/o a cualquiera de los servicios ofrecidos por PANAMERICANA DE VIAJES, se considerará que EL TOMADOR tiene plena conciencia del contenido de las ofertas hechas por PANAMERICANA DE VIAJES, y que conoce y está bien informado de las condiciones de tiempo, modo y lugar de cada una de ellas al momento de solicitar el servicio. En caso de duda, deberá contactar a PANAMERICANA DE VIAJES con anterioridad a la toma de cualquier servicio, al correo electrónico calidad@panamericanaviajes.com, ya que una vez reservado el servicio, este no podrá cancelarse o modificarse salvo que apliquen las excepciones descritas más adelante. Una vez aceptada la prestación del servicio por parte de PANAMERICANA DE VIAJES, le corresponderá a éste, de manera exclusiva, interpretar el contenido de las ofertas presentadas en la página web con apoyo de las comunicaciones aclaratorias enviadas en cualquier momento al respectivo TOMADOR. En todo caso EL TOMADOR declara aceptar de manera expresa cualquier contrato mediante el cual decida regular estos términos y condiciones. El ingreso, registro, reserva y compra a través de la página de PANAMERICANA DE VIAJES www.panamericanaviajes.com se entiende como una aceptación tácita de estos términos y condiciones.

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones se presume que EL TOMADOR es consciente del nivel de riesgo que involucran las actividades ofrecidas por PANAMERICANA VIAJES y que son libremente aceptadas por EL TOMADOR, quien asume plena responsabilidad sobre los daños que se cause a sí mismo o a terceros durante la ejecución de dichas actividades.

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL TOMADOR DEL SERVICIO

Los TOMADORES que no sean mayores de 18 años deberán estar acompañados por sus padres, quienes firmarán todos los documentos en su nombre o por un adulto responsable debidamente autorizado por escrito por parte del acudiente.

No obstante, PANAMERICANA DE VIAJES exigirá al TOMADOR la presentación de información a través de la ficha médica que el TOMADOR llene antes de cualquier VIAJE O EXPEDICIÓN y de ciertos documentos para acreditar su condición médica y capacidad para acceder a los servicios, le corresponderá al TOMADOR presentar a PANAMERICANA DE VIAJES toda información adicional que a su juicio sea relevante para acreditar el lleno de sus capacidades y de cualquier afectación médica relevante.

PANAMERICANA DE VIAJES declara que la única fuente de información a la que tendrá acceso, será aquella suministrada exclusivamente por parte de los TOMADORES, la cual presumirá veraz, completa y oportuna en todo momento. La falta de información veraz, completa y oportuna, será considerada como causal de exclusión de responsabilidad de PANAMERICANA DE VIAJES.

EL TOMADOR que contrate un servicio o viaje con PANAMERICANA DE VIAJES debe contar con seguro médico que pueda cubrir los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra

situación que pueda presentarse durante el viaje. PANAMERICANA DE VIAJES exigirá a EL TOMADOR tener el seguro. Al contratarse el servicio con PANAMERICANA DE VIAJES se entiende que EL TOMADOR cuenta con dicho seguro, con vigencia y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio.

4. SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVES DE LA PAGINA www.panamericanaviajes.com ofrece al TOMADOR los siguientes servicios a través de su página web:

i. Servicios comercializados y operados exclusivamente por PANAMERICANA DE VIAJES; ii. Servicios comercializados por PANAMERICANA DE VIAJES, pero cuya operación estará a cargo de TERCEROS operadores afiliados a PANAMERICANA DE VIAJES; y iii. Servicios comercializados y operados por TERCEROS, donde PANAMERICANA DE VIAJES obrará en calidad de agente comercial y colaborará al TOMADOR en todos los trámites frente a TERCEROS; iv. Servicios comercializados por PANAMERICANA DE VIAJES y operados por PANAMERICANA DE VIAJES en compañía de TERCEROS operadores.

Para acceder a cualquiera de los servicios anteriores, EL TOMADOR deberá solicitar a PANAMERICANA DE VIAJES el servicio de su elección mediante el diligenciamiento y envío de los formatos de solicitud de servicios establecidos por PANAMERICANA DE VIAJES en la página web o por medio del mail, llamada telefónica o cualquier medio que le permita conocer a el viaje deseado por EL TOMADOR. No obstante existen viajes previamente diseñados por PANAMERICANA DE VIAJES, EL TOMADOR podrá diseñar su viaje de acuerdo con sus preferencias.

Para efectos de este documento, EL TOMADOR y PANAMERICANA DE VIAJES entenderán que existen dos clases de ofertas:

i. OFERTAS TIPO: Son las ofertas que ofrece PANAMERICANA DE VIAJES a través de su página web y sobre las cuales EL TOMADOR acepta el contenido y las condiciones expresamente establecidas en ella.

ii. OFERTAS AJUSTADAS – VIAJES A LA MEDIDA: Son las ofertas que son diseñadas particularmente por PANAMERICANA DE VIAJES con destino a un determinado TOMADOR interesado, y que exceden, modifican o complementan las ofertas tipo.

5. RESERVA DE SERVICIOS

Para hacer una reserva de cualquier servicio, el TOMADOR deberá diligenciar y enviar el “FORMULARIO DE RESERVA” o demás “FORMATOS” establecidos por PANAMERICANA DE VIAJES en su página web y deberá hacer un pago inicial acordado con PANAMERICANA DE VIAJES, que para todos los efectos legales, se considerarán órdenes de servicios a favor de PANAMERICANA DE VIAJES.

Solamente se entenderá perfeccionada la reserva del servicio por parte del TOMADOR, una vez PANAMERICANA DE VIAJES acepte la solicitud de servicio remitida por EL TOMADOR y se haya hecho un abono inicial. PANAMERICANA DE VIAJES se reserva el derecho de no aceptar las órdenes de servicio cuyos TOMADORES no cumplan con los requisitos exigidos por la compañía o cuando quiera que el servicio solicitado por EL TOMADOR exceda de cualquier forma las capacidades de PANAMERICANA DE VIAJES.

5.1. CANCELACION O RE-PLANIFICACION DEL SERVICIO POR PARTE DEL TOMADOR

En caso de efectuarse cualquier modificación o cancelación de la reserva por parte del TOMADOR, PANAMERICANA DE VIAJES aplicará las reglas de cancelación definidas para cada uno de los servicios, las cuales constarán dentro de la oferta tipo o ajustada. En caso de que no definan las condiciones de cancelación en las ofertas se aplicarán subsidiariamente las siguientes reglas:

(i) Por cancelación del servicio solicitada con un período de más de TREINTA (30) días calendario de anticipación a la fecha de inicio establecida, se aplicará una sanción a cargo del TOMADOR, equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%) del valor pagado a la fecha; (ii) Si EL TOMADOR cancela el servicio entre los días 29 y 15 de anterioridad a la fecha de inicio del servicio, se le devuelve el 30% del valor total del servicio; (iii) Si el TOMADOR cancela el servicio entre los días 14 y 0 de anterioridad a la fecha de inicio del servicio, perderá el ciento por ciento

(100%) del valor pagado del servicio; (iv) Si EL TOMADOR cancela el servicio durante su desarrollo perderá el ciento por ciento (100%) del valor pagado. (v) PANAMERICANA DE VIAJES no estará obligado a reembolsar al TOMADOR ninguna suma si por causas ajenas a PANAMERICANA DE VIAJES el TOMADOR no se presenta oportunamente en el lugar de inicio del servicio o llega con posterioridad al inicio del mismo (Ej. retraso o pérdida de vuelos, enfermedad, problemas en las vías, o cualquier otra situación que impida llegar al punto de encuentro pactado, a la hora pactada). Sin perjuicio de lo anterior, PANAMERICANA DE VIAJES se reserva la opción de efectuar los reembolsos que considere, mas no está obligado, en caso de que la cancelación del viaje por parte del TOMADOR se deba a razones personales o de fuerza mayor. Se sugiere constituir pólizas de cancelación de servicio. (vi) Si el TOMADOR cancela el servicio con más de 30 días de anticipación, y desea posponer la fecha del mismo, podrá utilizar la reserva previa para otro servicio en cualquier momento, sin perder el depósito. La nueva reserva estará sometida a la disponibilidad y a las condiciones dadas por PANAMERICANA DE VIAJES. (vii) PANAMERICANA DE VIAJES procurará mantener el depósito especificado en el literal anterior, por cancelaciones dadas entre los 29 y 5 días antes del inicio del viaje, pero no estará obligado a hacerlo.

5.2. CANCELACION Y/O MODIFICACIONES DE LOS VIAJES POR PARTE DE PANAMERICANA DE VIAJES ANTES DEL INICIO DE LOS MISMOS.

(i) Cuando los servicios estén sujetos a un cupo mínimo de participantes y así se haya comunicado a EL TOMADOR, si faltando OCHO (8) días para el inicio del servicio, no se ha confirmado el mínimo de reservas requeridas para el inicio del servicio, PANAMERICANA DE VIAJES podrá cancelar de manera unilateral la ejecución del servicio. En este caso PANAMERICANA DE VIAJES, informará al TOMADOR y le reembolsará el 100% del monto pagado. Sin perjuicio de lo anterior, PANAMERICANA DE VIAJES podrá ofrecer a los TOMADORES la opción de hacer un pago adicional para compensar el bajo número de participantes para desarrollar el servicio según lo planeado. Si no hay acuerdo de todos los TOMADORES para hacer el pago adicional, se podrá hacer una nueva reserva en un servicio distinto, abonando el valor de la reserva inicial o solicitar el reembolso del 100% pagado. PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por cualquier costo previo asumido por EL TOMADOR tales como hoteles, pasajes, transporte, etc. Por lo anterior, se recomienda constituir seguro de cancelación de viaje. (ii) Ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito, por el hecho de un tercero o por el uso indebido del cliente PANAMERICANA DE VIAJES podrá modificar las condiciones ofrecidas en un principio, o podrá cancelar cualquiera de los VIAJES ofrecidos (antes del inicio del viaje o durante el mismo). PANAMERICANA DE VIAJES podrá modificar de cualquier manera las ofertas publicadas en la página, sin previo aviso, en los eventos en que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan, tales como, alteración repentina del estado de las vías, aumento de costos, las condiciones climáticas, cierre de Parques Nacionales, Reservas o cualquier espacio público y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos. También podrá modificar de cualquier manera la oferta por situaciones de seguridad que así lo ameriten, previo al inicio de la ejecución del servicio o durante la ejecución del mismo. Esto no constituirá incumplimiento por parte de PANAMERICANA DE VIAJES. En todo caso PANAMERICANA DE VIAJES garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos.

Si el viaje se cancela antes de haberse iniciado, sólo por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, PANAMERICANA DE VIAJES podrá retener el 20% del valor pagado por EL TOMADOR.

(iii) En caso de cancelación por parte de PANAMERICANA DE VIAJES, ya iniciado el viaje, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del cliente PANAMERICANA DE VIAJES devolverá únicamente los costos de los servicios que no se hayan ejecutado.

En cualquier caso PANAMERICANA DE VIAJES no deberá asumir los costos adicionales en los que EL TOMADOR haya incurrido. Esto se sustenta en lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

5.3. CANCELACION Y/O MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DE LOS VIAJES POR PARTE DE PANAMERICANA DE VIAJES DESPUES DE INICIADOS.

PANAMERICANA DE VIAJES podrá cancelar el servicio después de su inicio en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad y utilización impartidas por PANAMERICANA DE VIAJES para el respectivo servicio, o cuando quiera que el TOMADOR transgreda las leyes de tráfico, efectúe consumo de alcohol, por agresiones físicas o psicológicas a los integrantes del viaje o a terceros, o cuando su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen. En este caso EL TOMADOR deberá compensar a PANAMERICANA DE VIAJES por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. PANAMERICANA DE VIAJES no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del SERVICIO al TOMADOR.

PANAMERICANA DE VIAJES podrá modificar cualquiera de las condiciones de ejecución de los servicios contratados cuando quiera que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan; incluyendo pero sin limitarse a: actos de desorden civil; incluyendo guerra, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa, y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil, actos, o ausencia de actos, del Gobierno y de las ramas Legislativa y Judicial incluyendo leyes, órdenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, renovación o confirmación de permisos y licencias, que sean realizados bien por el Gobierno o cualquier Autoridad Competente sobre las actividades de alquiler de equipos o actividades de alto riesgo, epidemias, deslizamientos de tierra, huracanes, inundaciones, avalanchas, rayos, terremotos, incendio, maremoto, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial y marítimo alteración repentina del estado de las vías, las condiciones climáticas y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos; sin que por tal motivo se constituya incumplimiento por parte de PANAMERICANA DE VIAJES. En todo caso PANAMERICANA DE VIAJES garantiza que las nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje PANAMERICANA DE VIAJES no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

5.4 DEVOLUCIONES:

En cualquiera de los casos en que PANAMERICANA DE VIAJES deba devolver una suma de dinero a EL TOMADOR, la devolución del dinero correspondiente se efectuará dentro de los 30 días calendario siguientes a:

El día en que PANAMERICANA DE VIAJES comunique la cancelación del viaje y tenga toda la información bancaria para hacer la transferencia. Debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 30 días.

Cuando el cliente comunique la cancelación y envíe la información bancaria para hacer la transferencia. Debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 30 días.

El dinero se transferirá a una cuenta bancaria en Colombia y en caso de ser una cuenta internacional EL TOMADOR deberá asumir los costos de la transferencia bancaria.

6. PRECIO, DEPOSITO Y PAGO FINAL

Una vez diligenciada y enviada la solicitud de compra por parte del TOMADOR, hecho el primer pago y aceptada por PANAMERICANA DE VIAJES, el TOMADOR quedará obligado a pagar el precio final acordado por el servicio particular seleccionado o el precio enviado por PANAMERICANA DE VIAJES si se trata de un viaje a la medida del cliente, con una oferta ajustada.

El precio del servicio será aquel que sea confirmado mediante correo electrónico al TOMADOR por parte de PANAMERICANA DE VIAJES cuando se trate de oferta ajustada, o el que aparezca publicado en la página web de PANAMERICANA DE VIAJES para las ofertas tipo. El porcentaje del pago que constituye el depósito, le da derecho al TOMADOR a que se respete su cupo en el servicio y será tenida en cuenta como un pago anticipado del mismo.

El pago del saldo, se deberá pagar en una o varias cuotas de acuerdo a las condiciones definidas en la oferta seleccionada. PANAMERICANA DE VIAJES se reservará el derecho de cancelar la

reserva y cobrar una multa equivalente al depósito, en el evento en que el TOMADOR no realice uno o más pagos de manera oportuna.

En el caso de las ofertas tipo, los precios expuestos en la página son de mera referencia, por lo que podrán variar en caso de que PANAMERICANA DE VIAJES así lo requiera con el fin de satisfacer las necesidades del TOMADOR, todo lo cual se hará con previo aviso.

En todos los casos planteados, el pago total del SERVICIO siempre deberá ser cancelado antes de darse inicio al VIAJE, a menos de que PANAMERICANA DE VIAJES expresamente haya acordado un plazo distinto con el TOMADOR.

6.1. INCLUSIONES EN PRECIOS DE LOS SERVICIOS

El precio pagado por EL TOMADOR a PANAMERICANA DE VIAJES en virtud de los servicios seleccionados, comprenderá única y exclusivamente aquellas actividades expresamente relacionadas en la oferta tipo y/o ajustada, efectivamente aceptada por PANAMERICANA DE VIAJES, así como todos aquellos servicios complementarios que razonablemente se requieran para su efectiva ejecución bajo los estándares de servicio de PANAMERICANA DE VIAJES

Los servicios adicionales no especificados en el "incluye" o en las comunicaciones de PANAMERICANA DE VIAJES no se entienden incluidos y EL TOMADOR deberá asumirlos.

6.1.1. INCLUSION DE VEHICULOS Y/O EQUIPOS EN LOS SERVICIOS

Salvo que se indique lo contrario en la oferta aceptada, se entenderá que el precio incluye el costo del alquiler de cualquier equipo especializado, incluyendo vehículos y/o equipo que sea requerido por EL TOMADOR para el viaje contratado. El precio del servicio podrá variar según el tipo de vehículo y/o equipo requerido para participar en el mismo.

En caso de contratarse un servicio que requiera de un vehículo y/o equipo que necesite una licencia para su operación, el TOMADOR deberá contar con una licencia válida para el tipo de vehículo y/o actividad para manejarlo; la cual debe estar vigente y homologable en Colombia.

PANAMERICANA DE VIAJES podrá rehusarse a que el TOMADOR disfrute del viaje contratado si éste no lleva consigo la licencia aplicable, procediendo a la cancelación del servicio para ese TOMADOR, sin hacerse responsable por los costos derivados de esa cancelación, y sin estar obligado a restituir ninguna porción del precio desembolsado.

Los vehículos y/o equipos utilizados durante los viajes podrán variar. Las fotografías de los vehículos y/o equipos publicados podrán diferir de aquellos que se entregarán al TOMADOR pero manteniendo su utilidad.

Al momento de la entrega del vehículo y/o equipo, EL TOMADOR deberá constituir un depósito de cobertura equivalente al deducible del seguro del vehículo y/o equipo si lo hubiera, sobre lo cual se emitirá un voucher por parte de PANAMERICANA DE VIAJES donde PANAMERICANA DE VIAJES se reserva el derecho de ajustar el monto del depósito contenido en el voucher así como el deducible sin previo aviso. Este depósito será reembolsado al momento de la devolución del vehículo o equipo en el mismo estado en que se entregó.

En caso de que un vehículo y/o equipo requerido para la participación del TOMADOR en el servicio resultare averiado por causas ajenas a PANAMERICANA DE VIAJES, éste hará su mejor esfuerzo por reemplazarlo. Sin embargo, si no pudiera reemplazarse dicho vehículo y/o equipo, se entenderá que PANAMERICANA DE VIAJES no estará obligado a efectuar su reemplazo.

En caso de que EL TOMADOR no pueda continuar utilizando el vehículo y/o equipo durante el servicio, éste deberá informar a PANAMERICANA DE VIAJES de esta situación, debiendo asumir EL TOMADOR todos los costos derivados del transporte del vehículo y/o equipo.

6.1.2. VEHICULO Y/O EQUIPO PROPIO

EL TOMADOR podrá acceder a los servicios ofrecidos por PANAMERICANA DE VIAJES con un vehículo y/o equipo de su propiedad según exprese en la orden de compra, siempre y cuando el mismo cumpla con todos los requisitos establecidos para los vehículos y/o equipos alquilados en los viajes ofrecidos. De igual manera EL TOMADOR que participe en uno cualquiera de los viajes estará obligado a cumplir con la totalidad de las obligaciones establecidas en estos TERMINOS Y CONDICIONES salvo aquella correspondiente al pago del costo del alquiler del vehículo y/o equipo. PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por daño o robo de dichos

vehículos y/o equipos ni por accidentes que sufra EL TOMADOR mediante el uso de los mismos durante los viajes.

PANAMERICANA DE VIAJES presumirá que los equipos y vehículos de propiedad o tenencia de los TOMADORES han sido objeto de mantenimientos preventivos y correctivos en los periodos oportunos de acuerdo a los manuales del fabricante. En caso de que los equipos y/o vehículos no hubieren sido objeto de las revisiones o adecuaciones periódicas, los equipos no podrán ser utilizados durante el servicio. En caso de que se utilicen equipos no certificados o correctamente mantenidos y se genere un daño a causa de ello, la responsabilidad que surgiere estará a cargo del TOMADOR.

6.1.3. HOSPEDAJE DEL TOMADOR

El hospedaje del TOMADOR se hará dependiendo de la preferencia de éste conforme lo indique en la orden de servicio. Sin embargo, PANAMERICANA DE VIAJES hará su mejor esfuerzo para proveerle al TOMADOR la acomodación requerida, sujeto a disponibilidad y al orden en que haya hecho la reserva dentro del servicio. En caso de que un TOMADOR desee una acomodación determinada, y esta no esté disponible, éste deberá asumir los costos adicionales a que haya lugar, sin que ello se tenga como responsabilidad de PANAMERICANA DE VIAJES.

7. EXCLUSIONES DEL PRECIO

No se incluirán dentro del precio de los servicios aquellos aspectos que no se incluyan expresamente en la oferta tipo que aparezca en lo que incluye el viaje dentro de la página de Internet www.panamericanaviajes.com o aquella oferta ajustada que sea aceptada por PANAMERICANA DE VIAJES y que se haya enviado al TOMADOR. Tampoco comprenderá los implementos personales, gastos de viaje personales, multas de tránsito, alquiler de vehículos y/o equipos distintos a los proporcionados dentro del viaje, entre otros.

7.1. EQUIPAJE

PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable en ningún momento por la pérdida de equipaje o de cualquier efecto personal del TOMADOR y/o su acompañante si es el caso. Se recomienda constituir póliza para asegurar equipaje. El máximo de equipaje permitido por TOMADOR variará según el viaje.

7.2. PROPIEDAD DEL MATERIAL MULTIMEDIA

Las fotografías, videos, así como cualquier otro material producido por PANAMERICANA DE VIAJES o sus representantes son propiedad de éste únicamente, así como lo son los derechos patrimoniales y morales sobre el mismo. PANAMERICANA DE VIAJES podrá usar dicho material para cualquier propósito, a su discreción, sin limitación alguna y sin el deber de contar con un permiso por parte de los TOMADORES que aparezcan en el material.

8. FORMA DE PAGO

Los pagos que se realicen a PANAMERICANA DE VIAJES deberán efectuarse a través de los medios de pago habilitados en la página web o a través de los medios especificados por PANAMERICANA DE VIAJES al TOMADOR.

9. DOCUMENTACION VALIDA REQUERIDA

PANAMERICANA DE VIAJES asume que EL TOMADOR es consciente y conoce del hecho que para realizar el viaje en Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos de PANAMERICANA DE VIAJES, éste debe contar con los documentos requeridos, tales como visa, vacunas, certificados, entre otros. PANAMERICANA DE VIAJES declara expresamente que el TOMADOR será el único responsable por cumplir con la presentación de los documentos requeridos en cualquier momento, así como por las consecuencias acarreadas por cualquier incumplimiento relacionado.

10. RESPONSABILIDAD

PANAMERICANA DE VIAJES será responsable por prestar los servicios ofrecidos en su página web o aquellos acordados entre éste y el TOMADOR, limitando su alcance al publicado en su página de Internet al momento del perfeccionamiento. PANAMERICANA DE VIAJES no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso por parte de PANAMERICANA DE VIAJES en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

EL TOMADOR será responsable frente a PANAMERICANA DE VIAJES por el pago del precio del servicio que elija, así como por todos los daños causados durante el mismo a terceros, aquellos que puedan afectar su buen nombre y reputación comercial, por los daños y lesiones corporales o muerte que sufra durante el servicio cuando quiera que las mismas resulten de causas eficientes ajenas a PANAMERICANA DE VIAJES, por aquellos accidentes de tránsito y daños a terceros ocurridos como consecuencia de los servicios tomados siempre y cuando no provengan de fuerza mayor, caso fortuito o culpa de la víctima.

EL TOMADOR acepta que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a sus herederos, a terceros y en general a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos TERMINOS Y CONDICIONES, liberando a PANAMERICANA DE VIAJES del deber de vigilancia que tiene EL TOMADOR con sus dependientes o los responsables sobre el menor de edad que participe en uno cualquiera de los viajes.

PANAMERICANA DE VIAJES no será responsable por aquellos daños que sufran los vehículos y/o equipos por su uso y deterioro normal, así como por defectos de los mismos ya sean de fábrica o no, lo cual le eximirá de efectuar reembolsos o indemnizaciones al TOMADOR, sin perjuicio que deba reemplazar aquel vehículo y/o equipo cuyo funcionamiento esté limitado por uno de características similares.

PANAMERICANA DE VIAJES no velará por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del TOMADOR y/o sus acompañantes. PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por ningún retardo en la entrega del vehículo y/o equipo al TOMADOR, cuando el mismo sea causado por razones ajenas a su voluntad.

PANAMERICANA DE VIAJES únicamente será responsable por aquellos actos derivados de dolo y/o culpa grave.

11. PANAMERICANA DE VIAJES COMO COMERCIALIZADOR INTERMEDIARIO:

Cuando quiera que PANAMERICANA DE VIAJES actúe frente al TOMADOR como comercializador de un servicio operado por un tercero afiliado, aquel será responsable frente al TOMADOR: (i) de garantizar la existencia y la prestación del servicio con base en la información previamente suministrada en su página de Internet, de acuerdo con sus estándares y la información entregada a PANAMERICANA DE VIAJES; (ii) de transmitir al TOMADOR, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que han de ser operados por el tercero proveedor y sobre la cual PANAMERICANA DE VIAJES presume su veracidad; (iii) Recibir y procesar cualquier queja o reclamo que EL TOMADOR presente hacia el tercero afiliado; (iv) a transmitir al TOMADOR, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que desea adquirir; (v) mantenerse a disposición del TOMADOR para atender y resolver de cualquier duda o inconveniente que le surja relacionada con la prestación del servicio y con anterioridad a la suscripción del contrato entre éste y el tercero afiliado; (vi) prestar un acompañamiento permanente al TOMADOR, a través de los medios idóneos, prestándole asesoría relacionada con los servicios de los terceros afiliados hasta el momento de la suscripción del contrato; (vii) procurar que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre EL TOMADOR y el tercero afiliado; (viii) garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos utilizados, tales como, pero no entendiéndose como los únicos: aviones, avionetas, buses, busetas, transporte terrestre, bicicletas, motos, lanchas, barcos, entre otros.

PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el tercero proveedor ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la

ejecución del mismo. Si PANAMERICANA DE VIAJES llegase a acompañar al TOMADOR a uno cualquiera de los servicios prestados por el tercero proveedor, ello no se tendrá como una asunción de responsabilidad bajo ningún concepto. Con base en lo anterior se entiende que EL TOMADOR acepta desde ya la renuncia que PANAMERICANA DE VIAJES expresamente hace en los términos descritos anteriormente. EL TOMADOR se hará responsable por informar de manera oportuna y por escrito a PANAMERICANA DE VIAJES de cualquier incidente, queja o sugerencia que surja en torno al tercero proveedor.

Para el caso en que PANAMERICANA DE VIAJES obre como agente comercial de productos de terceros prestadores de servicios de viajes, aquel se responsabilizará frente al TOMADOR: (i) a informar de la existencia y características del(los) servicio(s) ofrecidos por el tercero proveedor con base en la información previamente suministrada por éste a PANAMERICANA DE VIAJES y sobre la cual PANAMERICANA DE VIAJES presume su veracidad; (ii) A poner en contacto al tercero proveedor y al TOMADOR interesado; (iii) a transmitir al TOMADOR, de manera clara, concisa y completa, la información adicional que pudiera requerir el TOMADOR sobre el servicio prestado por el tercero proveedor; (iii) a mantener informados al TOMADOR y al tercero proveedor, de cualquier situación que pudiera incidir en la suscripción del contrato o su correcta ejecución; (iv) a resolver al TOMADOR cualquier duda que con su conocimiento pudiere solucionar en relación con los productos de terceros proveedores; (v) prestar su colaboración para que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre EL TOMADOR y el tercero proveedor.

12. RIESGO

EL TOMADOR es consciente de los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por PANAMERICANA DE VIAJES. Que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del viaje pueden ser de alto riesgo, lo cual contempla ciertos riesgos a sufrir daños tales como, pero sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, desarrollo de la actividad ofrecida a grandes alturas, reglas de tránsito, tráfico pesado o no, condiciones de las rutas o de las carreteras que requieran ser tomadas, entre otros.

Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

13. TRANSPORTE AÉREO O TERRESTRE CONTRATADO POR PANAMERICANA DE VIAJES:

En los viajes de PANAMERICANA DE VIAJES en los que se incluya la contratación por parte de PANAMERICANA DE VIAJES del transporte aéreo o terrestre (tanto para llegar al punto de inicio como los transportes durante el viaje), en el cual PANAMERICANA DE VIAJES actúa como un simple intermediario entre el TOMADOR y el TERCERO que presta el servicio, el TOMADOR al enviar la solicitud de reserva entiende y acepta los riesgos a los que está expuesto y comprende que PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por ningún daño que se cause al TOMADOR, derivado de, entre otros, accidente, daños personales, hurto o cualquier incidente que se presente durante la prestación de dichos servicios.

Cuando PANAMERICANA DE VIAJES contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio y EL TOMADOR. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (Ej. reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación de EL TOMADOR en el punto o los puntos de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio. Se recomienda constituir pólizas de cancelación.

PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por la pérdida de otros servicios (tanto de servicios prestados por PANAMERICANA DE VIAJES como por un tercero), gastos en hospedajes, transportes adicionales o cualquier otro gasto adicional que se derive de

cancelaciones, reprogramaciones, cierre en vías, accidente, retrasos o cualquier otra situación similar en los servicios de transporte aéreo o terrestre incluido dentro del viaje.

14. CAMBIO DE LAS CONDICIONES DEL VIAJE POR CONDICIONES CLIMÁTICAS, RIESGO PARA LOS VIAJEROS O CUALQUIER OTRO FACTOR DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

En caso de que las condiciones climáticas varíen o se presente cualquier otra situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito que cambie las condiciones del viaje, el itinerario o impida la realización del viaje, PANAMERICANA DE VIAJES podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá re planificar la fecha del viaje. Cuando sea posible y PANAMERICANA DE VIAJES lo decida, dará las opciones de re planificar el viaje o permitirle a los clientes dejar el depósito por el valor del viaje para usar en cualquier otro viaje, en una fecha diferente. PANAMERICANA DE VIAJES no se verá obligado a hacer ninguna devolución y se aplicarán las políticas de cancelación ya descritas.

15. PÓLIZAS DE SEGURO DE VIAJE:

EL TOMADOR estará obligado a estar afiliado a una EPS a nivel nacional o tener una póliza de seguro de cubrimiento médico en caso de accidente, enfermedad y otros. Esto es indispensable para tomar los servicios que PANAMERICANA DE VIAJES presta. EL TOMADOR entiende los riesgos que implican los servicios prestados por PANAMERICANA DE VIAJES y entiende que PANAMERICANA DE VIAJES no se hará responsable por gastos médicos por enfermedad o accidente

16. POLITICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES

16.1 USO DE LA PÁGINA:

Con el fin de conocer y entender de una mejor forma las necesidades de los usuarios y entregar un mejor servicio, así mismo para recoger información anónima de preferencias e intereses de los usuarios, por favor tenga en cuenta que esta página web www.panamericaviajes.com utiliza identificadores (“**cookies**”) para recibir información sobre usted y su computadora. También usaremos la información obtenida por intermedio de las cookies para analizar las páginas navegadas por el visitante o usuario, las búsquedas realizadas, mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, personalizar contenidos, presentación y servicios.

Una “**cookies**” es cualquier cadena o archivo de texto que se descargan automáticamente y pide autorización para alojarse en el disco duro de la computadora cuando navega en una página o un portal de internet. Si el usuario acepta, entonces el explorador agrega el texto en un archivo pequeño con la finalidad de notificarnos cuando el usuario visita nuestro Sitio y/o aplicación.

En cualquier momento, usted podrá elegir no recibir un archivo de cookies habilitando su navegador web para que rechace cookies o le informe antes de aceptarlas. Tenga en cuenta que al negarse a aceptar una cookie no podrá obtener acceso a muchos servicios de viaje y herramientas de planificación ofrecidos por este Sitio Web. Asimismo, a fin de facilitar las transacciones en nuestro Sitio Web, Usted podrá elegir que El Mejor Destino guarde información sobre sus tarjetas de crédito.

16.2 PROTECCIÓN DE CONTRASEÑAS Y ACCESO:

Al registrarse en la página de PANAMERICANA DE VIAJES, deberá elegir una identificación de usuario y una contraseña. Si Usted pierde el control de su cuenta o contraseña de acceso a las Redes Sociales puede perder el control de su Información Personal y podría estar sujeto a transacciones legalmente válidas llevadas a cabo en su nombre. Por lo tanto, si por cualquier razón su contraseña llega a estar comprometida, Usted debe de inmediato: (i) cambiarla, modificando su información de registro que fue entregada a este Sitio Web, y (ii) contactarnos.

16.3 VINCULOS EXTERNOS:

Este Sitio Web puede contener vínculos (links) a otros sitios web que tienen sus propias políticas de privacidad y confidencialidad. Por ello le recomendamos que si Usted visita esos otros sitios web, revise cuidadosamente sus prácticas y políticas de confidencialidad, toda vez que esta Política de Privacidad no cubre las prácticas o políticas de terceros, incluyendo aquellos que pueden revelar y/o compartir información con PANAMERICANA DE VIAJES.

16.4 MODIFICACIONES:

PANAMERICANA DE VIAJES podrá realizar modificaciones a esta Política de Privacidad en el futuro. Cualquier modificación a la manera como PANAMERICANA DE VIAJES utiliza la Información Personal será reflejada en versiones futuras de esta "Política de Privacidad," y serán publicadas en esta página, por lo que se aconseja revisar periódicamente la Política de Privacidad.

16.5 PRIVACIDAD PARA MENORES:

Aunque el contenido de PANAMERICANA DE VIAJES es apto para el público en general, el usuario debe tener como mínimo 18 años para reservar cualquier producto o servicio en esta página. Se recomienda que los menores de 18 años tengan consentimiento de sus padres o tutores para utilizar esta página.

16.6 E-MAILS Y NOTIFICACIONES PUSH:

PANAMERICANA DE VIAJES podrá enviarle e-mails como parte de un proceso inherente al desarrollo y prestación de sus servicios, o en las siguientes circunstancias:

- Luego del proceso de registro, notificándole los datos de su cuenta.
- E-mails con noticias y novedades, como parte de un Newsletter.
- E-mails promocionales.
- E-mails para ofrecer servicios relacionados a viajes.