



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ÍNDICE

1. Awake.travel - Agencia operador y agencia de viajes.....	02
2. Aceptación de términos y condiciones por el cliente.....	02
3. Requisitos que debe cumplir el cliente.....	03
4. Servicios ofrecidos a través de la página www.awake.travel	03
5. Reserva de servicios.....	04
5.1. Cancelación o re-planificación del servicio por parte del cliente.....	04
5.2. Cancelación y/o modificaciones de los viajes por parte de awake.travel antes del inicio de los mismos.....	04
5.3. Cancelación y/o modificaciones de las condiciones de los viajes por parte de awake.travel después de iniciados.....	04
6. Precio, depósito y pago final.....	05
6.1. Inclusiones en precios de los servicios.....	05
6.1.1. Inclusión de vehículos y/o equipos en el servicios.....	05
6.1.2. Vehículo y/o equipo propio.....	05
6.1.3. Hospedaje del cliente.....	05
7. Exclusiones del precio.....	06
7.1. Equipaje.....	06
7.2. Propiedad del material multimedia.....	06
8. Formas de pago.....	06
9. Documentación válida requerida.....	06
10. Responsabilidad.....	07
11. Awake como comercializador intermediario....	07
12. Riesgo.....	08
13. Transporte aéreo o terrestre contratado por awake.travel.....	08
14. Cambio de las condiciones del viaje por condiciones climáticas, riesgo para los viajeros o cualquier otro factor de caso fortuito o fuerza mayor.....	08
15. Pólizas de seguro de viaje.....	08
16. Autorización de tratamiento de datos personales.....	09
17. Términos y condiciones puntos Colombia.....	09

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

1. AWAKE .TRAVEL – AGENCIA OPERADOR Y AGENCIA DE VIAJES

LOS VIAJES DEL BOGA S.A.S. (en adelante AWAKE.TRAVEL, marca registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio) es una sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT. 900.619.925-0 y RNT 32135, que tiene por objeto social principal crear, comercializar y promover planes turísticos, expediciones y viajes de naturaleza y aventura en Colombia (en adelante referidos como EXPEDICIÓN o VIAJE), dirigiendo su oferta a CLIENTES tanto nacionales como extranjeros. Todos los viajes ofrecidos por AWAKE.TRAVEL son operados por otras personas naturales o jurídicas, independientes logística y legalmente de la Empresa, por lo que dichas personas serán las jurídicamente responsables por los riesgos asociados a cada viaje o expedición. En este sentido, AWAKE.TRAVEL es únicamente un intermediario entre los viajeros y los operadores. Excepcionalmente, AWAKE.TRAVEL podrá operar directamente viajes o expediciones.

2. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES POR EL CLIENTE

Al acceder a la página web y/o a cualquiera de los servicios ofrecidos por AWAKE.TRAVEL, se considerará que el CLIENTE tiene plena conciencia del contenido de las ofertas hechas por AWAKE.TRAVEL, 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 AWAKE.TRAVEL con anterioridad a la toma de cualquier servicio, al correo electrónico info@awake.travel, ya que una vez reservado el servicio, éste no podrá cancelarse o modificarse, salvo que apliquen las excepciones descritas más adelante. Una vez aceptada la prestación del servicio por parte de AWAKE.TRAVEL, 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 CLIENTE. En todo caso el CLIENTE declara aceptar de manera expresa cualquier contrato mediante el cual AWAKE.TRAVEL decida regular estos Términos y Condiciones.

El ingreso, registro, reserva y compra a través de la página de AWAKE.TRAVEL www.awake.travel se entiende como una aceptación tácita de estos Términos y Condiciones. Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones se presume que el CLIENTE es consciente del nivel de riesgo que involucran todas las actividades ofrecidas por AWAKE.TRAVEL y que son libremente aceptadas por el CLIENTE, quien asume plena responsabilidad sobre los daños que sufra o que se cause a sí mismo o a terceros durante la ejecución de dichas actividades.

Antes de contratar, el CLIENTE tiene la obligación de revisar los Términos y Condiciones Particulares establecidos por los operadores aliados, ya que la relación contractual que se establezca se regirá por los presentes Términos y Condiciones Generales y los Términos y Condiciones Particulares de los operadores aliados. AWAKE.TRAVEL no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada operador aliado para la prestación de los servicios de viaje.

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL CLIENTE

Los CLIENTES 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, AWAKE.TRAVEL exigirá al CLIENTE la presentación de información a través de la ficha médica que el CLIENTE 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 CLIENTE presentar a AWAKE.TRAVEL toda información adicional que a su juicio sea relevante para acreditar el lleno de sus capacidades y de cualquier afectación médica relevante.

AWAKE.TRAVEL declara que la única fuente de información a la que tendrá acceso será aquella suministrada exclusivamente por parte de los CLIENTES, 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 AWAKE.TRAVEL y hará nulo el contrato existente entre la Empresa y el cliente reticente.

EL CLIENTE que contrate un servicio o viaje con AWAKE.TRAVEL debe contar con seguro médico propio que cubra los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje. AWAKE.TRAVEL podrá exigir al CLIENTE la presentación de dicho seguro antes del viaje. Al contratarse el servicio con AWAKE.TRAVEL se entiende que el CLIENTE 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 TRAVÉS DE LA PAGINA WWW.AWAKE.TRAVEL

La Empresa ofrece al CLIENTE los siguientes servicios a través de su página web:

- 4.1.** Servicios comercializados exclusivamente por AWAKE.TRAVEL cuya operación estará a cargo de TERCEROS (operadores aliados de AWAKE.TRAVEL);
- 4.2.** Servicios comercializados y operados por TERCEROS, donde AWAKE.TRAVEL obrará en calidad de agente comercial y colaborará al CLIENTE en todos los trámites frente a TERCEROS.

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

Para efectos de este documento, el CLIENTE y AWAKE.TRAVEL entenderán que existen dos clases de ofertas:

- A. OFERTAS TIPO: Son las ofertas que ofrece AWAKE.TRAVEL a través de su página web y sobre las cuales el CLIENTE acepta el contenido y las condiciones expresamente establecidas en ella.
- B. OFERTAS AJUSTADAS – VIAJES A LA MEDIDA: Son las ofertas que son diseñadas particularmente por AWAKE.TRAVEL con destino a un determinado CLIENTE interesado, y que exceden, modifican o complementan las ofertas tipo.

5. RESERVA DE SERVICIOS

Para hacer una reserva de cualquier servicio, el CLIENTE deberá diligenciar y enviar el "FORMULARIO DE RESERVA" o demás "FORMATOS" establecidos por AWAKE.TRAVEL en su página web. Cuando el CLIENTE reserva uno o más servicios a través de AWAKE.TRAVEL. El CLIENTE debe pagar: (i) el precio o tarifa fijada por el operador aliado, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al servicio comercializado y (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de AWAKE.TRAVEL.

Solamente se entenderá perfeccionada la reserva del servicio por parte del CLIENTE una vez AWAKE.TRAVEL acepte la solicitud de servicio remitida por el CLIENTE y el CLIENTE haya realizado el pago de un abono inicial del 50% del valor total del viaje. Si el viaje incluye tiquetes, el CLIENTE debe pagar el 100% del valor de los tiquetes y el 50% del valor de la porción terrestre. El pago total de la experiencia debe ser cancelado al menos veintiún (21) días antes de la fecha del viaje; si el pago total no se realiza dentro de este plazo se considerará como una cancelación.

AWAKE.TRAVEL se reserva el derecho de no aceptar las órdenes de servicio cuyos CLIENTES no cumplan con los requisitos exigidos por la compañía o cuando quiera que el servicio solicitado por EL CLIENTE exceda de cualquier forma las capacidades de AWAKE.TRAVEL.

5.1. Cancelación o re-planificación del servicio por parte del cliente

En caso de cancelaciones por parte del cliente así sea por causas de fuerza mayor, las penalidades que regirán serán las siguientes:

- Cancelaciones desde el momento de la reserva hasta 31 días antes del viaje, tendrán una penalidad del 20% del total de la reserva.
- Cancelaciones entre 30 días y 16 días antes de la fecha de inicio del viaje, tendrán una penalidad del 40% del total de la reserva.

- Cancelaciones entre 15 días y 0 días antes de la fecha de inicio del viaje, tendrán una penalidad del 100% del total de la reserva.

En ningún caso se realizará devolución de dinero en efectivo o por transferencia bancaria; el viajero tendrá la posibilidad de elegir entre:

- Bono voucher para usar en otra experiencia.
- Cambio de nombre del titular.
- Reprogramación, entendiéndose que la diferencia en precio por el cambio de fecha es asumida por el viajero.

De igual forma, los servicios incluidos en el plan y no utilizados por el viajero no serán reembolsables.

Estas políticas de cancelación aplican para cualquier situación que se presente. Awake Travel no se hace responsable de situaciones presentadas por fuerza mayor que impidan la correcta prestación de servicios: cierre de aeropuertos o aerolíneas, situaciones de orden público, desastres naturales, cambios operacionales, afectaciones climáticas o semejantes. En caso de presentarse casos similares, intercederemos ante los anfitriones en destino y las aerolíneas para brindar la mejor alternativa que los viajeros puedan tomar, pero estaremos sujetos a las condiciones que ellos determinen en cada situación.

Las políticas anteriormente mencionadas aplican únicamente para la porción terrestre. Cuando AWAKE.TRAVEL contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio de transporte y el CLIENTE. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (e.g. reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación del CLIENTE en el punto de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio. Se recomienda al CLIENTE constituir pólizas de cancelación a favor suyo.

AWAKE.TRAVEL no estará obligado a reembolsar al CLIENTE ninguna suma si, por causas ajenas a AWAKE.TRAVEL, el CLIENTE o alguno de sus acompañantes 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), por lo que la reserva se marcará como "NO SHOW" y se aplicará el cobro del 100% de las actividades. Si la reserva incluye tiquetes aéreos, se aplicarán las restricciones tarifarias con que fueron adquiridos al momento de la compra; en caso de ser tarifas promocionales en las que no aplican cambios y/o cancelaciones, se perderá el 100% de su tiquete. En caso de adquirir un transporte terrestre se aplicará el 100% de penalidad desde el momento de la compra, ya que las tarifas están sujetas a cupos mínimos. Se sugiere constituir pólizas de cancelación de servicio.

5.2. Cancelación y/o modificación de los viajes por parte de awake.travel antes del inicio de los mismos servicio

(i) Cuando los servicios estén sujetos a un cupo mínimo de participantes y así se haya comunicado al CLIENTE, si faltando OCHO (8) días para el inicio del servicio, no se ha confirmado el mínimo de reservas requeridas para el inicio del servicio, AWAKE.TRAVEL podrá cancelar de manera unilateral la ejecución del servicio. En este caso, AWAKE.TRAVEL informará al CLIENTE y le reembolsará el 100% del monto pagado mediante un bono voucher para ser usado en otra experiencia ofrecida por AWAKE.TRAVEL; en ningún caso se devolverá dinero en efectivo o transferencia bancaria. Sin perjuicio de lo anterior, AWAKE.TRAVEL podrá ofrecer a los CLIENTES 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 CLIENTES 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 en las condiciones anteriormente expuestas. AWAKE.TRAVEL no se hará responsable por cualquier costo previo asumido por el CLIENTE 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, hecho de un tercero o uso indebido del cliente, AWAKE.TRAVEL 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).

(iii) En caso de cancelación por parte de AWAKE.TRAVEL, ya iniciado el viaje, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del cliente AWAKE.TRAVEL no devolverá ninguna suma de dinero. En cualquier caso AWAKE.TRAVEL no deberá asumir los costos adicionales en los que el CLIENTE haya incurrido, en concordancia con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

(iv) AWAKE.TRAVEL podrá modificar unilateralmente 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 AWAKE.TRAVEL. En todo caso AWAKE.TRAVEL garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos. Igualmente, AWAKE.TRAVEL se reserva el derecho de modificar de forma unilateral la oferta de servicios publicada en su página web por razones comerciales o empresariales.

5.3. Cancelación y/o modificación de las condiciones de los viajes por parte de awake.travel después de iniciados

AWAKE.TRAVEL podrá cancelar el servicio después de su inicio y retener los equipos entregados al CLIENTE en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad y utilización impartidas por AWAKE.TRAVEL para el respectivo servicio, o cuando quiera que el CLIENTE transgreda las leyes de tráfico, consuma alcohol o sustancias ilegales durante la expedición, agrede física o psicológicamente a otros 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 CLIENTE deberá compensar a AWAKE.TRAVEL por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. AWAKE.TRAVEL no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del SERVICIO al CLIENTE.

AWAKE.TRAVEL 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, pandemia, 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 AWAKE.TRAVEL. En todo caso AWAKE.TRAVEL garantiza que las nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje AWAKE.TRAVEL no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

6. PRECIO, DEPÓSITO Y PAGO FINAL

Una vez diligenciada y enviada la solicitud de compra por parte del CLIENTE, hecho el primer pago y aceptada por AWAKE.TRAVEL, el CLIENTE quedará obligado a pagar el precio final acordado por el servicio particular seleccionado o el precio enviado por AWAKE.TRAVEL 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 CLIENTE por parte de AWAKE.TRAVEL cuando se trate de oferta ajustada, o el que aparezca publicado en la página web de AWAKE.TRAVEL para las ofertas tipo. El porcentaje del pago que constituye el depósito le da derecho al CLIENTE 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 con las condiciones definidas en la oferta seleccionada. AWAKE.TRAVEL se reservará el derecho de cancelar la reserva y cobrar una multa equivalente al depósito, en el evento en que el CLIENTE 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 AWAKE.TRAVEL así lo requiera con el fin de satisfacer las necesidades del CLIENTE, 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 AWAKE.TRAVEL expresamente haya acordado un plazo distinto con el CLIENTE.

6.1. Inclusiones en precios de los servicios

El precio pagado por el CLIENTE a AWAKE.TRAVEL en virtud de los servicios seleccionados comprenderá única y exclusivamente aquellas actividades expresamente relacionadas en la oferta tipo y/o ajustada, efectivamente aceptada por AWAKE.TRAVEL, así como todos aquellos servicios complementarios que razonablemente se requieran para su efectiva ejecución bajo los estándares de servicio de AWAKE.TRAVEL. Los servicios adicionales no especificados en el “incluye” o en las comunicaciones con AWAKE.TRAVEL no se entienden incluidos y el CLIENTE deberá asumirlos.

6.1.1. Inclusiones de vehículos 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 CLIENTE 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 CLIENTE 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. AWAKE.TRAVEL podrá rehusarse a que el CLIENTE disfrute del viaje contratado si éste no lleva consigo la licencia aplicable, procediendo a la cancelación del servicio para ese CLIENTE, 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 CLIENTE pero manteniendo su utilidad. Al momento de la entrega del vehículo y/o equipo, el CLIENTE 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 AWAKE.TRAVEL donde AWAKE.TRAVEL 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 CLIENTE en el servicio resultare averiado por causas ajenas a AWAKE.TRAVEL, éste hará su mejor esfuerzo por reemplazarlo. Sin embargo, si no pudiera reemplazarse dicho vehículo y/o equipo, se entenderá que AWAKE.TRAVEL no estará obligado a efectuar su reemplazo. En caso de que el CLIENTE no pueda continuar utilizando el vehículo y/o equipo durante el servicio, éste deberá informar a AWAKE.TRAVEL de esta situación, debiendo asumir el CLIENTE todos los costos derivados del transporte del vehículo y/o equipo.

6.1.2 Vehículo y/o equipo propio

El CLIENTE podrá acceder a los servicios ofrecidos por AWAKE.TRAVEL 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 CLIENTE que participe en uno cualquiera de los viajes estará obligado a cumplir con la totalidad de las obligaciones establecidas en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES salvo aquella correspondiente al pago del costo del alquiler del vehículo y/o equipo. AWAKE.TRAVEL no se hará responsable por daño o robo de dichos vehículos y/o equipos ni por accidentes que sufra o cause el CLIENTE mediante el uso de los mismos durante los viajes.

AWAKE.TRAVEL presumirá que los equipos y vehículos de propiedad o tenencia de los CLIENTES 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 CLIENTE.

6.1.3 Hospedaje del cliente

El hospedaje del CLIENTE se hará dependiendo de la preferencia de éste conforme lo indique en la orden de servicio. Sin embargo, AWAKE.TRAVEL hará su mejor esfuerzo para proveer al CLIENTE la acomodación requerida, sujeto a disponibilidad y al orden en que haya hecho la reserva dentro del servicio. En caso de que un CLIENTE 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 AWAKE.TRAVEL.

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.AWAKE.TRAVEL o aquella oferta ajustada que sea aceptada por AWAKE.TRAVEL y que se haya enviado al CLIENTE. 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

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

7.2. Propiedad del material **multimedia**

Las fotografías, videos, así como cualquier otro material producido por AWAKE.TRAVEL o sus representantes son propiedad de éste únicamente, así como lo son los derechos patrimoniales y morales sobre el mismo. AWAKE.TRAVEL 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 CLIENTES que aparezcan en el material.

8. FORMA DE PAGO

Los pagos que se realicen a AWAKE.TRAVEL deberán efectuarse a través de los medios de pago habilitados en la página web o a través de los medios especificados por AWAKE.TRAVEL al CLIENTE

9. DOCUMENTACIÓN VÁLIDA REQUERIDA

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

10. RESPONSABILIDAD

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

El CLIENTE será responsable frente a AWAKE.TRAVEL 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 ajenas a AWAKE.TRAVEL, 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.

En todo caso, y teniendo en cuenta que la Empresa sólo presta servicios de intermediación entre los CLIENTES y los operadores efectivos de los viajes y/o expediciones, las Partes aceptan inequívocamente que AWAKE.TRAVEL no responderá por los daños que sufran los CLIENTES durante el curso de dichos viajes y/o expediciones. En el evento en que por vía jurisdiccional se determine la responsabilidad civil de AWAKE.TRAVEL la misma en cualquier supuesto sólo irá hasta al equivalente monetario de lo pagado por el CLIENTE a AWAKE.TRAVEL por el viaje y/o la expedición respectivos. Además, la eventual responsabilidad de AWAKE.TRAVEL sólo operará en exceso de los seguros de la víctima, de los tomados por AWAKE.TRAVEL y por el operador efectivo del viaje, así como en exceso del patrimonio directo de dicho operador.

El CLIENTE 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 Términos y Condiciones, liberando a AWAKE.TRAVEL del deber de vigilancia que tiene el CLIENTE con sus dependientes o los responsables sobre el menor de edad que participe en uno cualquiera de los viajes.

AWAKE.TRAVEL no será responsable por aquellos daños que sufran los vehículos y/o equipos propios del CLIENTE 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 CLIENTE.

AWAKE.TRAVEL no velará por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del CLIENTE y/o sus acompañantes. AWAKE.TRAVEL no se hará responsable por ningún retardo en la entrega del vehículo y/o equipo al CLIENTE, cuando el mismo sea causado por razones ajenas a su voluntad. AWAKE.TRAVEL únicamente será responsable por aquellos actos derivados de dolo y/o culpa grave de sus empleados y representantes directos.

11. AWAKE COMO COMERCIALIZADOR INTERMEDIARIO

En la medida en que AWAKE.TRAVEL actúa frente al CLIENTE como comercializador de un servicio operado por un tercero afiliado, éste último será responsable frente al CLIENTE: (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 o la información entregada a AWAKE.TRAVEL; (ii) de transmitir al CLIENTE, 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 AWAKE.TRAVEL presume su veracidad; (iii) recibir y procesar cualquier queja o reclamo que el CLIENTE presente; (iv) a transmitir al CLIENTE, 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 CLIENTE 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 CLIENTE; (vi) prestar un acompañamiento permanente al CLIENTE, a través de los medios idóneos, prestándole asesoría relacionada con los servicios de los terceros afiliados hasta el momento de la suscripción del contrato. AWAKE.TRAVEL 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 un empleado de AWAKE.TRAVEL llegase a acompañar al CLIENTE 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 CLIENTE acepta desde ya la renuncia que AWAKE.TRAVEL expresamente hace en los términos descritos anteriormente. El CLIENTE se hará responsable por informar de manera oportuna y por escrito a AWAKE.TRAVEL de cualquier incidente, queja o sugerencia que surja en torno al tercero proveedor.

Para el caso en que AWAKE.TRAVEL obre como agente comercial de productos de terceros prestadores de servicios de viajes y viajes de aventura, aquel se responsabilizará frente al CLIENTE: (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 AWAKE.TRAVEL y sobre la cual AWAKE.TRAVEL presume su veracidad; (ii) A poner en contacto al tercero proveedor y al CLIENTE interesado; (iii) a transmitir al CLIENTE, de manera clara, concisa y completa, la información adicional que pudiera requerir el CLIENTE sobre el servicio prestado por el tercero proveedor; (iii) a mantener informados al CLIENTE y al tercero proveedor, de cualquier situación que pudiera incidir en la suscripción del contrato o su correcta ejecución; (iv) a resolver al CLIENTE 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 CLIENTE y el tercero proveedor.

12. RIESGO

El CLIENTE es consciente y acepta en su totalidad los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por AWAKE.TRAVEL y que son operadas por los terceros afiliados. Se reconoce por parte del CLIENTE, igualmente, que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del viaje pueden ser catalogadas como peligrosas, lo cual contempla ciertas contingencias como 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, accidentes de tránsito, tráfico pesado o no, obstáculos y malas 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 ÁEREO O TERRESTRE CONTRATADO POR AWAKE.TRAVEL

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

Cuando AWAKE.TRAVEL contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio de transporte y el CLIENTE. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (e.g. reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación del CLIENTE en el punto de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio. Se recomienda al CLIENTE constituir pólizas de cancelación a favor suyo.

AWAKE.TRAVEL no se hará responsable por la pérdida de otros servicios (tanto de servicios prestados por AWAKE.TRAVEL 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, AWAKE.TRAVEL podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá reprogramar la fecha del viaje. Cuando sea posible y AWAKE.TRAVEL lo decida, dará las opciones de reprogramar 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. AWAKE.TRAVEL no se verá obligado a hacer ninguna devolución y se aplicarán las políticas de cancelación ya descritas.

15. PÓLIZA DE SEGURO DE VIAJE

Todos los viajes de AWAKE.TRAVEL tienen incluida una asistencia médica, contratada con la empresa COLASISTENCIA (Colombiana de Asistencia), donde AWAKE.TRAVEL opera como un intermediario para la compra. Esta póliza de asistencia cuenta con unas coberturas y montos específicos y opera bajo unas condiciones dadas por la empresa COLASISTENCIA.

En todo caso, el CLIENTE 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 AWAKE.TRAVEL ofrece. El CLIENTE entiende los riesgos que implican los servicios prestados por AWAKE.TRAVEL y entiende que AWAKE.TRAVEL no se hará responsable por gastos médicos por enfermedad o accidente y que el único cubrimiento es el de la póliza de COLASISTENCIA, que igual requiere, en muchos casos, de una EPS o seguro médico, para que las IPS (hospitales o centros médicos) presten la atención.

16. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, AWAKE.TRAVEL, en su calidad responsable del tratamiento de datos personales, ha publicado su Política de Tratamiento de Datos, que puede ser consultada [acá](#). Cualquier inquietud adicional que tengas no dudes en comunicarte con nosotros, te ayudaremos en cualquier momento y haremos todo lo posible por dar respuesta a tus inquietudes en el menor tiempo posible. Escríbenos a gea@awake.travel.

17. TÉRMINOS Y CONDICIONES PUNTOS COLOMBIA

Las reservas de viajes realizadas a través de Puntos Colombia estarán regidos por los siguientes Términos y Condiciones:

» Las experiencias pueden ser adquiridas así:

» Puntos Colombia + Dinero

» Sólo Puntos Colombia

» Debes contar con mínimo 10% del valor del servicio en Puntos Colombia.

» Una vez realices la solicitud de reserva y la redención de Puntos sea exitosa, un asesor de AWAKE.TRAVEL se pondrá en contacto contigo para finalizar el proceso y confirmar la reserva.

» Todas las reservas realizadas deben pasar por una validación de disponibilidad de fechas, en caso de no contar con disponibilidad el asesor AWAKE.TRAVEL propondrá nuevas fechas de viaje. No obstante, si el CLIENTE no puede en las fechas propuestas por AWAKE.TRAVEL se procederá a cancelar la reservación y se retornarán los Puntos Colombia a la cuenta.

» Si durante el proceso de validación de disponibilidad hay un aumento de la tarifa inicialmente ofrecida, esta diferencia deberá ser cancelada por el cliente en dinero.

» Al mezclar Dinero + Puntos Colombia, la parte en dinero deberá pagarse una vez confirmada la reserva por el asesor de AWAKE.TRAVEL.

» Podrás encontrar en la página de detalle de las experiencias las políticas, Términos y Condiciones que aplican para cada una. Es importante tener en cuenta que los Términos y Condiciones de cada experiencia pueden ser diferentes.

» Para consultar en detalle las experiencias disponibles en el portafolio de AWAKE.TRAVEL ingresa a <https://viajes.puntoscolombia.com/ecoviaje> y realiza una búsqueda.

» Aplica sólo para redimir tus Puntos a través de <https://viajes.puntoscolombia.com/ecoviajes>.

» No es posible reservar experiencias que inicien el mismo día de la búsqueda.

» Las tarifas promocionales no son reembolsables.

» Aplican restricciones y penalidades por modificaciones, de acuerdo con lo establecido para cada servicio.

» Consulta las políticas de cambios, modificaciones o retractos de AWAKE.TRAVEL en la sección 5.

» Si se presenta alguna situación con su reserva, duda o aclaración puede comunicarse con AWAKE.TRAVEL a los teléfonos: **312 831 6780** o puede redactar un correo a lcubillos@awake.travel.

Si se presenta alguna inquietud sobre los Puntos Colombia, se debe reportar la novedad en la línea de atención de Puntos Colombia:

Bogotá (1) 7569466

Medellín (4) 6052582

Cali (2) 4899577

Pereira (6) 3489138

Línea Móvil: 3009120488

Línea Nacional Personas: 01 8000 423600

Línea Nacional Empresas: 01 8000 180748