



Awake.Travel



PREGUNTAS FRECUENTES VIAJEROS

ÍNDICE

1. ¿Por qué Awake?.....	02
2. Seguridad.....	03
3. Información médica.....	04
4. Es mejor viajar.....	05
5. Información general.....	06
6. Reservas.....	07
7. Un viajero responsable.....	08
8. Pagos.....	09

► ¿Qué hace **Awake** por el **desarrollo de los anfitriones locales?**

Awake te conecta con anfitriones locales, dejando como mínimo el 80% de lo que pagas en los territorios. Esto garantiza que los recursos del turismo se queden a nivel local, así generamos oportunidades de vida en las comunidades y así, creemos, podemos generar incentivos para la protección de la naturaleza.

El desarrollo local está completamente relacionado con la conservación y con la mejor calidad para nuestros viajeros, por eso no lo tomamos muy en serio. En Awake nos dedicamos a comercializar y canalizar ingresos a anfitriones locales en destinos de naturaleza y, además, tenemos un equipo dedicado a apoyar el crecimiento y desarrollo de cada uno de nuestros anfitriones.

Si quieres saber más de lo que ofrecemos a nuestros anfitriones, entra a la sección de “**¿Por qué ser un anfitrión Awake?**”.

¿Los precios de Awake son competitivos? ¿No estoy pagando más caro?

En Awake trabajamos por tener las mismas tarifas que nuestros anfitriones, eso quiere decir que tú, cuando compras con Awake, compras directo a anfitriones locales, pero con las ventajas que una agencia te puede dar.

Si alguno de nuestros anfitriones te ofrece un precio menor, nosotros te lo igualaremos (únicamente se tiene en cuenta el valor por debajo de la tasa administrativa), así que escríbenos y nos haremos cargo de tu viaje por ese precio que encuentres.

Ten en cuenta que Awake cobra una tasa administrativa del 8% para sobre llevar nuestros costos.

► Tamaño de **los grupos**

No hacemos viajes masivos, nuestros viajes son personalizados o semi personalizados, en promedio grupos de 6 personas y máximo grupos de 15 personas.

Somos viajeros, por eso sabemos las implicaciones de los grupos grandes para viajar, se pierde el encanto y la autenticidad de la experiencia. Ese es nuestro valor agregado #1.

Somos protectores de la naturaleza, por eso no hacemos un turismo masivo y sin control.

► ¿Es **seguro pagar** a través de la plataforma?

Sí es seguro y la seguridad de tu pago y de tus tarjetas no lo tomamos muy enserio, por esa razón trabajamos con una plataforma de pago con toda la experiencia para recibir tu pago, tratar tus datos y garantizar la seguridad tuya y nuestra.

► ¿Es **seguro** viajar en **Colombia**?

Sí es seguro viajar a Colombia y muchos viajeros y gobiernos extranjeros pueden dar fe de esto. Sin embargo, tiene unos riesgos, como cualquier otro lugar del mundo (ladrones, estafadores, etc). La recomendación al viajar es tener precauciones, estar acompañado por personas locales (los mejores conocedores de los destinos) y tener sentido común.

Lo más importante es que te cuides y tomes precauciones, no te confíes de más, investiga sobre los lugares que quieres visitar, procura estar acompañado/a (sobre todo en las noches), no expongas tu dinero o elementos de valor y cuida siempre de ti y tus pertenencias.

La guerra en Colombia, entre el Estado Colombiano y las guerrillas insurgentes, cada vez es más incipiente y los enfrentamientos o episodios de violencia (Ej. enfrentamientos armados) son muy pocos y se presentan en lugares muy específicos del país, donde el turismo no está operando o no se recomienda (ej. región del Caquetá, región del Cauca, algunos municipios del Meta, Norte de Santander, etc.).

En Colombia todavía existe una red de narcotráfico muy grande (Colombia es uno de los países más importantes del mundo en la producción de coca y marihuana), la venta de drogas es ilegal y por eso la principal recomendación es que procures estar lejos de ese mercado.

► ¿Las **experiencias** de **Awake** son **seguras**?

Al viajar siempre hay riesgos, pero nuestro equipo está dedicado a buscar minimizarlos, informarte de todos ellos, darte las expectativas adecuadas de cada experiencia y anfitrión, y tomar medidas muy concretas para reaccionar cuando alguna emergencia ocurre.

Es importante que tengas en cuenta que en Awake reunimos toda la oferta de experiencias de naturaleza en Colombia, hay anfitriones más experimentados que otros y así lo vas a ver en la descripción de sus perfiles. Si quieres anfitriones con más experiencia, empresas locales más grandes, cursos, certificaciones, puedes elegirlos; también, si quieres llegar a anfitriones locales que tú llegarías por tus propios medios, asumiendo tú la seguridad, también lo vas a poder hacer acá. Awake es la forma de viajar solo, pero con las ventajas de una agencia que va a estar muy pendiente de ti.

► ¿Por qué **Awake** no ofrece **avionetas pequeñas** a sus viajeros?

En Colombia se han presentado muchos accidentes de avionetas pequeñas, son más riesgosas que un avión bimotor o aviones más grandes, por eso siempre recomendamos a nuestros viajeros no utilizar avionetas pequeñas y nunca las vendemos.

► ¿Por qué **Awake** no ofrece **avionetas pequeñas** a sus viajeros?

En Colombia se han presentado muchos accidentes de avionetas pequeñas, son más riesgosas que un avión bimotor o aviones más grandes, por eso siempre recomendamos a nuestros viajeros no utilizar avionetas pequeñas y nunca las vendemos.

► ¿Necesito un **seguro** para **participar en las experiencias**?

Nuestros anfitriones, por lo general, incluyen un seguro por accidente o muerte con un cubrimiento pequeño, también tú podrás incluirlo en caso de que el anfitrión no lo haga. Sin embargo ese seguro tiene un cubrimiento muy limitado que no es suficiente cuando se presentan emergencias que implican gastos médicos o gastos de traslados más altos.

Lo que recomendamos a nuestros viajeros, nacionales o extranjeros, es que tengan un seguro adicional con una cobertura muy completa. Awake no se hará cargo por gastos médicos, o ningún otro, en caso de una emergencias.

► ¿Es **seguro** tomar taxis en la **calle** en las ciudades principales?

Los problemas de seguridad en taxis es actividad criminal que se ha presentado en algunas ciudades principales de Colombia, pero no es una noticia de todos los días. La recomendación es no tomar taxis en la calle y siempre pedirlos a las líneas de empresas de taxi, a través de tu hotel u hostel y a través de aplicaciones autorizadas (en Colombia encuentras dos aplicaciones, principalmente: Tappsi o EasyTaxi, en las ciudades principales). **¡Así estarás seguro!**



► ¿Qué **aspectos médicos** debo tener en cuenta al venir a **Colombia**?

Colombia es un país tropical con un conjunto de montañas que atraviesa una gran parte del país. Por estas dos características, en ciertos lugares del país, las afecciones médicas más importantes a tener en cuenta son: mal agudo de montaña (MAM), mal de altura, malaria, dengue y fiebre amarilla, en algunas zonas selváticas.

► ¿Hay riesgo de **enfermedades tropicales** en **Colombia**?

Colombia es un destino tropical (eso es lo más increíble de este país, somos el país más biodiverso, por metro cuadrado, del planeta), pero por eso también se encuentran enfermedades tropicales como dengue, malaria o fiebre amarilla.

Las recomendaciones son: ven con tus vacunas al día (fiebre amarilla sin falta, 15 días antes del viaje), usa repelente siempre, ropa que cubra todo el cuerpo en lugares con muchos mosquitos y si presentas cualquier cambio en tu salud visita a un médico para descartar alguna enfermedad de este tipo (esa es la recomendación más importante, cualquier enfermedad es tratable si se detecta a tiempo, no escatimes en precauciones y así vas a estar bien).

► ¿Qué **vacunas** necesito para viajar a **Colombia**?

Awake recomienda tener las siguientes vacunas al llegar al país:

- Fiebre Amarilla (15 días antes de viajar)
- Difteria - Tetano
- Hepatitis A
- Hepatitis B

► ¿El **agua de la llave** en **Colombia** es **potable**?

Solo en algunas ciudades principales de Colombia el agua de la llave es potable (Bogotá es una de esas ciudades), sin embargo, como no estás acostumbrado a esta agua siempre es mejor acceder a agua potable (ojalá puedas comprar agua de envases reutilizables y no generar tanta basura durante tu viaje).

En los destinos rurales de Colombia no hay acceso a agua potable, por eso es mejor comprarla, come en lugares recomendados, evita las bebidas y comidas crudas (aunque encuentra lugares recomendados para tomar jugos naturales, son un imperdible en Colombia, no lo dejes de hacer por miedo a enfermarte, pero busca una buena recomendación local).

► ¿Hay **riesgo de enfermarse** viajando en **Colombia**?

Enfermarse siempre es un riesgo cuando viajas, en cualquier lugar del mundo, pero no es una constante en Colombia. Si tomas las precauciones necesarias vas a estar bien: procura comer en lugares recomendados, no tomas agua de la llave en poblaciones rurales, evita las comidas crudas y los “puestos callejeros”. Sigue tu instinto, descubre lo nuevo, pero ten sentido común!

► ¿Cuál es el **clima** en **Colombia**?

Por la ubicación geográfica del país pueden encontrarse todos los pisos térmicos, desde cálido hasta glacial y por esa razón tenemos la mayor biodiversidad, por metro cuadrado, del mundo. Dependiendo de la ubicación donde estés, vas a encontrar una amplia variedad de climas, desde el frío de las montañas, pasando por un clima templado, hasta el apacible calor a la altura del mar.

Colombia, tiene dos estaciones marcadas, durante el año: seca y lluviosa. Por lo general, las épocas secas van de diciembre a marzo y de julio a agosto (sin embargo, el cambio climático varía mucho la temporada de lluvia y sequía).

Las siguientes son las 5 principales regiones del país y sus características más importante:

Región Caribe: se encuentra al norte del país, el clima es caliente y tropical, con una estación lluviosa entre mayo y noviembre, con temperaturas promedio de 25°C. Tiene una altura sobre el nivel del mar inferior a los 200 m (con excepción de la Sierra Nevada de Santa Marta, el nevado más alto cerca del mar).

Región Pacífica: se encuentra en el occidente colombiano, en la costa del océano Pacífico. Es una zona que presenta un clima tropical, lluvioso y húmedo durante todo el año, con un promedio de temperatura de alrededor de 23°C. Es uno de los lugares más lluviosos del planeta y por eso también uno de los más biodiversos (es uno de los “puntos calientes” de biodiversidad).

Región Andina: se encuentra en el centro del país y su característica principal son sus montañas. Por lo cual su clima varía dependiendo de la altura, presentando 4 cuatro zonas climáticas diferentes: “Tierra Caliente” con una temperatura de 24°C en adelante (bajo 900 m.s.n.m), “Tierra Templada” entre 18°C y 24°C (de 900 m.s.n.m a 2.000 m.s.n.m), “Tierra Fría” entre 10°C y 17°C (de 2000 m.s.n.m y 3000 m.s.n.m); páramos y nevados que presentan temperaturas menores a los 10°C (de 3000 m.s.n.m en adelante).

Región de la Orinoquía: esta región está ubicada en el oriente del país, se caracteriza por sus amplias llanuras, tiene dos estaciones definidas: unas secas entre diciembre y marzo y una de lluvia entre abril y noviembre. La temperatura media es de 23°C, con poca humedad.

Región Amazónica: ubicada en el sur del país, presenta un clima bastante húmedo y lluvioso durante todo el año, con una temperatura promedio de 23°C.

INFORMACIÓN GENERAL



► ¿Cuál es el **flujo eléctrico** en **Colombia**?

La energía eléctrica es de 110 voltios. Las tomas son del tipo americano, con dos pines planos de entrada. El flujo eléctrico en los hoteles generalmente está regulado. En el mercado se consiguen adaptadores y convertidores de corriente.

► ¿Incluyen **tiquetes aéreos internacionales**?

Todos los países miembros de la Comunidad Económica Europea. Andorra. Antigua y Barbuda. Argentina. Australia. Azerbaiyán. Bahamas. Barbados. Belice. Bhutan. Bolivia. Brasil. Brunei. Canadá. Chile. Costa Rica. Dominica. República Dominicana. Ecuador. El Salvador. Fiji. Georgia. Granada. Guatemala. Guyana. Honduras. Hong Kong (180 días). Islandia. Indonesia. Israel. Jamaica. Japón. Kazakstán. Liechtenstein. Malasia. Islas Marshall. México. Mónaco. Micronesia. Nueva Zelanda. Noruega. Palau. Panamá. Papúa Nueva Guinea. Paraguay. Perú. Filipinas. Rusia. San Kitts y Nevis. Santa Lucía. San Vicente y las Granadinas. Samoa. San Marino. Singapur. Orden de Malta. Islas Salomón. Sudáfrica. Corea del Sur. Surinam. Suiza. Taiwan. Trinidad y Tobago. Turquía. Emiratos Unidos Árabes. Reino Unido. Estados Unidos de América. Uruguay. Ciudad del Vaticano. Venezuela. Ciudadanos canadienses deben pagar un depósito recíproco de 160 mil pesos colombianos, excepto para turistas menores de 14 años o mayores de 79 y para aquellos cuyo destino final es el departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

► ¿Incluyen **tiquetes aéreos internacionales**?

Las experiencias y viajes de Awake, por lo general no tienen incluidos tiquetes aéreos internacionales y solo en algunos casos tiquetes aéreos nacionales.

► ¿Qué pasa si soy **vegetariano** o **tengo una dieta especial**?

En Awake buscamos que todos nuestros anfitriones tengan opciones vegetarianas o veganas para ofrecerte y por lo general es posible adaptar los menús para acoplarnos a tus necesidades. Sin embargo, hay casos en que no son tan completas las opciones disponibles, pueden no ser muy variadas las recetas y pueden no ser tan gourmet.

Nuestros anfitriones harán lo posible por darte opciones, pero igual te recomendamos llevar alimentos que puedan complementar tus comidas y que se ajusten a tu dieta especial.

Por favor, cuando hagas tu reserva, haznos saber cualquier requerimiento o restricción en tu alimentación, nuestros anfitriones harán todo lo posible por complacer tus necesidades.

► ¿Es necesario tener un **gran estado físico** para **participar** en las **expediciones**?

Nuestra oferta es muy variada, tenemos desde experiencias de descanso hasta actividades de alta montaña o caminatas largas. Hay viajes donde no se requiere que tengas acondicionamiento físico y otras expediciones que sí requieren acondicionamiento especial.

Cada una de nuestras experiencias está clasificada dentro de 5 niveles de exigencia física y dentro de la información de cada viaje, en la pestaña de "Descripción", al final del texto, encontrarás la clasificación en la que se encuentra y la explicación de ese nivel.

► **Limitación** de **edad** de los viajes

Cada experiencia tiene unas especificaciones de la edad mínima aceptada, esto refleja la opinión de nuestros anfitriones y algunas restricciones que tienen los Parques Nacionales en Colombia.

► ¿**Dog friendly**?

Tenemos muchas experiencias donde podrás llevar a tu mascota, sin embargo hay muchos otros donde no es posible. Ten en cuenta que en ningún Parque Nacional de Colombia las mascotas son permitidas. Si tienes dudas sobre un lugar, ¡pregúntanos!



RESERVAS

► ¿Qué significa **Instant Booking** o **Request Booking**?

En Awake te conectas directo con anfitriones locales en destinos de naturaleza, por las complejidades de los destinos, la falta de comunicación y las condiciones de vida de nuestros anfitriones a veces es difícil hacer un enlace inmediato. Por esta razón tenemos dos procesos en la plataforma:

- Consulta disponibilidad: en esta opción la reserva no queda confirmada inmediatamente, solo hasta que el anfitrión confirma. No te preocupes que no te haremos esperar mucho tiempo, nuestro equipo se hará cargo de que la confirmación sea dentro de las 24 horas siguientes. Cuando el anfitrión confirma te llegará un correo para que hagas el pago y confirmes tu reserva.
- Reserva inmediata: tenemos anfitriones con una operación constante, con ellos podemos reservar de inmediato y la plataforma te dará la opción de hacer el pago y confirmar el cupo de inmediato.

UN VIAJERO RESPONSABLE



► ¿Cuál es la **recomendación frente la basura** que genero en mi viaje?

En Awake proteger la naturaleza es nuestra razón de existir, por eso la problemática de las basuras es una prioridad:

La situación de las basuras en Colombia:

- La mayoría de poblaciones rurales en Colombia no cuentan con sistemas de manejo de basuras adecuados, eso se traduce en que la basura va directo a los ríos o mares, es quemada o va a "botaderos" a cielo abierto (donde en muchos casos se quema después de 2 o 3 días de sol).
- Las poblaciones tienen grandes problemáticas para manejar sus basuras y los viajeros que han empezado a llegar a estos lugares están haciendo que la problemática sea cada vez más grave, en Colombia hay innumerables destinos con esta situación.
- Un viajero puede generar hasta un kilo de residuos sólidos en un día.

► Las **recomendaciones para nuestros viajeros:**

- Indaga sobre el manejo de los residuos en el destino al que viajas (puedes preguntarnos), si la respuesta es que no hay, por lo menos un relleno sanitario, es importante DEVOLVER LA BASURA que generas a ciudades principales y estar segur@ de que sea tratada adecuadamente.
- Ayuda a desincentivar el uso de plástico: lleve tu botella reutilizable, rechaza las bolsas, rechaza el pitillo, rechaza el icopor, usa botellas retornables en vez de botellas de plástico y trata, en la medida de lo posible, de no consumir elementos de un solo uso.
- En los destinos rurales de Colombia, por lo general, hay menos conciencia, hablar de estos temas, compartir esas inquietudes, cuestionar prácticas que usen demasiado plástico nos ayuda mucho.

► Las **recomendaciones para ser un viajero awake:**

- Durante tu viaje tendrás contacto con comunidades y personas locales, es esencial el respeto hacia ellos. Antes de tomar una foto o grabar un video debes pedir permiso.
- Evita extraer de su hábitat natural cualquier muestra biológica. Este tipo de acciones pueden ser penalizadas a nivel local y generar muchos daños en los ecosistemas.
- No arrojes basura a los ecosistemas o lleves elementos contaminantes al destino.
- No apoyes el comercio ilegal de flora y fauna, este es un problema grave en Colombia.
- Compra artesanías locales pero ten en cuenta que no estén hechas de elementos como conchas, caparazones, pieles, etc.
- Escucha y atiende siempre las recomendaciones del guía o anfitrión local, ellos son conocedores del territorio y harán que tu experiencia sea más segura.
- No alimentes, toques o molestes a los animales, ellos están en su hábitat y es mejor guardar la distancia. Evita las fotografías y actividades donde los animales son usados con fines turísticos. Y por favor: no uses el flash de tu cámara a la hora de fotografiarlos!.

En la plataforma tenemos disponibles dos opciones de pago **PayPal y PlacetoPay.**

► ¿Qué es **Placetopay?**

PlacetoPay es la plataforma de pagos electrónicos que usa Los viajes del Boga SAS para procesar en línea las transacciones generadas en la tienda virtual con las formas de pago habilitadas para tal fin.

► ¿Cómo puedo **pagar?**

En la tienda virtual de Los viajes del Boga SAS usted podrá realizar su pago con los medios habilitados para tal fin. Usted, de acuerdo a las opciones de pago escogidas por el comercio, podrá pagar a través de tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express, Cuentas débito ahorro y corriente (PSE) y Diners.

► ¿Es **seguro** ingresar mis **datos bancarios en este sitio web?**

Para proteger tus datos Los viajes del Boga SAS delega en PlacetoPay la captura de la información sensible. Nuestra plataforma de pagos cumple con los más altos estándares exigidos por la norma internacional PCI DSS de seguridad en transacciones con tarjeta de crédito. Además tiene certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust una compañía Verisign, el cual garantiza comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio; de esta manera te podrás sentir seguro a la hora de ingresar la información de su tarjeta.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en PlacetoPay.

PlacetoPay también cuenta con el monitoreo constante de McAfee Secure y la firma de mensajes electrónicos con Certicámara.

► ¿Puedo **realizar el pago cualquier día y a cualquier hora?**

Sí, en Los viajes del Boga SAS podrás realizar tus compras en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día a sólo un clic de distancia.

► ¿Puedo **cambiar la forma de pago?**

Si aún no has finalizado tu pago, podrás volver al paso inicial y elegir la forma de pago que prefieras. Una vez finalizada la compra no es posible cambiar la forma de pago. Cada pago se ajusta a unas políticas de cancelación establecidas en la sección POLITICAS DE CANCELACIÓN del viaje respectivo.

► ¿**Pagar electrónicamente** tiene algún **valor** para mí como **comprador?**

No, los pagos electrónicos realizados a través de PlacetoPay no generan costos adicionales para el comprador.

► ¿Qué **debo hacer** si mi transacción **no concluyó?**

En primera instancia, revisar si llegó un email de confirmación de la transacción a la cuenta de correo electrónico inscrita en el momento de realizar el pago, en caso de no haberlo recibido, deberás contactar a un asesor para confirmar el estado de la transacción.

► ¿Qué **debo hacer si no recibí** el **comprobante** de pago?

Por cada transacción aprobada a través de PlacetoPay, recibirás un comprobante del pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar.

Si no lo recibes, podrás contactar a un asesor o a la línea +57 322 3655135 o al correo electrónico comercio info@awake.travel, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar.

Cualquier duda adicional contáctanos a
gea@awake.travel