

**VISITANDO: Antigua Guatemala, Chichicastenango, Panajachel, San Juan La Laguna, Ciudad de Guatemala.**

**5 DÍAS 4 NOCHES**

**Inicio:** martes o viernes.

**Tradición, Colores y Magia Viva**

Descubre el alma viva de Guatemala en un viaje que combina historia colonial, tradiciones indígenas, paisajes volcánicos y pueblos llenos de color. Recorre las calles empedradas de Antigua Guatemala, donde el tiempo parece haberse detenido entre iglesias barrocas y ruinas majestuosas. Sumérgete en el misticismo de Chichicastenango, con su mercado ancestral y su sincretismo religioso único.

Navega las aguas profundas del Lago Atitlán hasta llegar a San Juan La Laguna, un pueblo maya que guarda los secretos del cacao, los textiles y las plantas medicinales. Contempla la serenidad de Panajachel, con sus vistas inolvidables al lago y a los volcanes. Y cierra esta experiencia en Ciudad de Guatemala, una capital vibrante donde la modernidad y la historia se entrelazan.

Una travesía corta pero intensa, llena de momentos que despiertan los sentidos y conectan con lo auténtico.

**✅ INCLUYE**

* Traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto, en servicio compartido.
* 2 noches de alojamiento en Antigua Guatemala.
* 1 noche de alojamiento en Panajachel (Lago de Atitlán).
* 1 noche de alojamiento en Ciudad de Guatemala.
* Desayunos diarios en los horarios establecidos por los hoteles (si los itinerarios aéreos lo permiten).
* Todos los traslados mencionados en el itinerario.
* Visita de medio día de Antigua Guatemala, en servicio compartido.
* Visita al mercado de artesanías y la Iglesia de Santo Tomás en Chichicastenango, en servicio compartido.
* Visita panorámica de Panajachel, en servicio compartido.
* Traslado en lancha (privada) al poblado de San Juan La Laguna.
* Visitas descritas en San Juan La Laguna.
* Visita de la Ciudad de Guatemala, en servicio compartido.
* Admisiones a los lugares a visitar.
* Guía especializado en todo el recorrido.
* Bus de turismo con aire acondicionado.
* Impuestos hoteleros.

**❌ NO INCLUYE**

* 2% sobre el valor del paquete turístico por el manejo de divisas, valor cobrado por pago en efectivo en moneda extranjera no reembolsable.
* Tiquetes aéreos internacionales.
* Alimentación no estipulada en los itinerarios.
* Bebida con las comidas.
* Traslados donde no este contemplado.
* Extras de ningún tipo en los hoteles.
* Excesos de equipaje.
* Propinas.
* Gastos de índole personal.
* Gastos médicos.
* Tarjeta de asistencia médica.

**ITINERARIO (Dependiendo el día de inicio)**

**DÍA 01 CIUDAD DE GUATEMALA – ANTIGUA GUATEMALA**

**Bienvenida entre volcanes**

Tan pronto tus pies toquen suelo guatemalteco, una cálida bienvenida te guiará desde el Aeropuerto Internacional La Aurora hacia el corazón colonial de Antigua Guatemala. Las montañas y volcanes te acompañarán en el trayecto, marcando el inicio de una travesía llena de historia, tradición y belleza. Esta ciudad, declarada Patrimonio de la Humanidad, te recibe con calles empedradas, fachadas coloridas y un aire de otro tiempo. Alojamiento.

**DÍA 02 ANTIGUA GUATEMALA: Tesoros coloniales y rincones encantados**

Despiertas en una joya colonial suspendida en el tiempo. Después del desayuno americano, inicia un recorrido peatonal por los encantos de Antigua: la vibrante Plaza Mayor, la enigmática Fábrica de Jade y las majestuosas iglesias de La Merced, San Francisco y la imponente Catedral. (no incluye almuerzo).

La tarde es tuya para dejarte llevar por las calles adoquinadas o sumarte a una aventura opcional al mágico mundo de Hobbitenango, un lugar de fantasía en las montañas que parece sacado de un cuento. Alojamiento.

**DÍA 03 ANTIGUA GUATEMALA – CHICHICASTENANGO Y LAGO DE ATITLÁN (PANAJACHEL): Entre rituales y colores**

Desayuno americano. El viaje continúa temprano rumbo al alma espiritual de Guatemala: Chichicastenango. La Iglesia de Santo Tomás, con más de cuatro siglos de historia, es un símbolo de sincretismo donde conviven las creencias ancestrales y la fe católica. También podrás conocer su mercado, uno de los más grandes y auténticos de América, te envuelve en una sinfonía de aromas, textiles y voces indígenas. (únicamente los jueves y domingos)

Luego, emprendes camino hacia el sereno Lago de Atitlán, escoltado por volcanes y rodeado de energía mística. Alojamiento en Panajachel.

**DÍA 04 LAGO DE ATITLÁN (PANAJACHEL) – SAN JUAN LA LAGUNA – CIUDAD DE GUATEMALA: Artes y sabiduría maya**

Tras el desayuno americano, zarparás en una lancha privada sobre las aguas tranquilas del Lago Atitlán, rumbo al pintoresco pueblo de San Juan La Laguna. Allí te esperan los saberes vivos de su gente: el arte textil teñido con tintes naturales, el cacao transformado en chocolate y los secretos curativos de las plantas medicinales. (no incluye almuerzo).

Es una experiencia que conecta con la esencia misma del pueblo maya. Por la tarde, regreso a Panajachel y posterior traslado a la Ciudad de Guatemala. Alojamiento.

**DÍA 05 CIUDAD DE GUATEMALA**

Después del desayuno americano, un traslado te llevará al aeropuerto para tomar tu vuelo de regreso. Te marchas con recuerdos imborrables y la promesa de volver a esta tierra vibrante.

FIN DE LOS SERVICIOS

PRECIOS POR PERSONA EN USD

**Vigencia:** 19 de diciembre 2025. Precios base mínimo 2 pasajeros.

Suplemento para 1 pasajero viajando solo en cualquier categoría USD 535 + precio indicado en sencilla.

La validez de las tarifas publicadas aplica hasta máximo el último día indicado en la vigencia.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | Doble | Triple | Sencilla | Niños  (2 a 11 años) |
| Opción 1 | 815 | 735 | 1.065 | 515 |
| Opción 2 | 865 | 800 | 1.195 | 555 |
| Opción 3 | 1.060 | 970 | 1.560 | 670 |

* Hoteles previstos o de categoría similar.
* Precios sujetos a cambio sin previo aviso.
* Aplican gastos de cancelación según condiciones generales sin excepción.

POLÍTICA DE NIÑOS

* Menores de 2 años, gratis en alojamiento (sin derecho a cuna) y en servicios (sin derecho a asiento).
* La tarifa para niños aplica hasta los once (11) años, siempre y cuando compartan habitación con dos (2) adultos. Se permite un máximo de un (1) niño por habitación.
* Máximo un niño por habitación. Otras acomodaciones deberán ser consultadas.

**HOTELES PREVISTOS O SIMILARES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OPCIÓN 1** | | |
| **CIUDAD** | HOTEL | CATEGORÍA |
| Antigua Guatemala | Hotel El Carmen | Primera |
| Lago de Atitlán | Hotel Regis | Primera |
| Ciudad de Guatemala | Hotel Stofella | Turista Superior |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OPCIÓN 2** | | |
| **CIUDAD** | HOTEL | CATEGORÍA |
| Antigua Guatemala | Hotel Aurora | Primera Superior |
| Lago de Atitlán | Porta del Lago | Primera |
| Ciudad de Guatemala | Hotel Grand Tikal Futura | Primera Superior |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OPCIÓN 3** | | |
| **CIUDAD** | HOTEL | CATEGORÍA |
| Antigua Guatemala | Hotel Camino Real Antigua | Primera Superior |
| Lago de Atitlán | Hotel Atitlán | Primera |
| Ciudad de Guatemala | Hotel Real Intercontinental | Primera Superior |

CONDICIONES ESPECÍFICAS

**VIGENCIA DEL PLAN**

La validez de las tarifas publicadas en cada uno de nuestros programas aplica hasta máximo el último día indicado en la vigencia.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

* Tarifas sujetas a cambios y disponibilidad sin previo aviso.
* Al recibir All Reps el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, All Reps SAS. entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones al pasajero.
* Se prestarán los servicios de traslados en los vuelos informados por el cliente, en caso de existir algún cambio y no sea informado con suficiente tiempo no nos haremos responsables, igualmente si el cliente hace algún cambio por cuenta propia o la aerolínea.
* Se entiende por servicios: traslados, visitas y excursiones detalladas, asistencia de guías locales para las visitas.
* Las visitas incluidas son prestadas en servicio compartido no en privado.
* Los hoteles mencionados como previstos al final están sujetos a variación, sin alterar en ningún momento su categoría.
* Las habitaciones que se ofrece son de categoría estándar.
* Si antes de iniciar el viaje o durante su ejecución, se presentaran situaciones de seguridad, afectación de la calidad de los servicios o factores externos, cancelación o retrasos de vuelos, que obligaran a la modificación de los itinerarios, fechas, servicios adicionales, tanto All Reps como el operador, podrán realizar las modificaciones que estimen necesarias, procurando ofrecer los servicios indicados en el itinerario, sin que se generen indemnizaciones o penalidades.
* Precios no válidos para grupos, festivos y grandes eventos, navidad y fin de año.
* La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com).

**DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

* Pasaporte con una vigencia mínima de seis meses, con hojas disponibles para colocarle los sellos de ingreso y salida del país a visitar.
* Documento de identidad.
* Vacuna contra la Malaria, recomendable.
* Certificado internacional de la vacuna contra la fiebre amarilla.
* Permiso de salida y registro civil para menores, carta autenticada en notaria informando datos de la persona con quien viaja el menor, motivo del viaje y fecha de salida y regreso (se sugiere llevar fotocopias adicionales de este documento).
* Es responsabilidad de los viajeros tener toda su documentación al día para no tener inconvenientes en los aeropuertos.
* La documentación requerida puede tener cambios en cualquier momento por resolución de los países a visitar.

**POLÍTICA DE PAGOS Y CANCELACIONES**

Todos los servicios deben ser prepagados con 30 días de anticipación a la llegada de los pasajeros, dependiendo del hotel que elijan.

**CANCELACIONES**

Se incurriría una penalización como sigue:

* Cancelaciones recibidas 30 días antes del inicio de los servicios tiene un cargo del 60% del valor del circuito.
* Cancelaciones recibidas 15 días antes del inicio de los servicios tiene un cargo del 75% del valor del circuito.
* Cancelaciones recibidas 14 días a 0 horas antes del inicio de los servicios tiene un cargo del 100% del valor del circuito.
* La no presentación al inicio del circuito tiene un cargo del 100% del valor del circuito.
* Los cargos mencionados son por persona y serán aplicados en caso de cancelación y/o modificación de una reserva confirmada. El hecho que el pasajero modifique de una fecha a otra sigue incurriendo gastos por la reserva inicial.
* Al recibir All Reps el depósito que el pasajero entrega en la agencia de viajes, All Reps SAS., entiende que el pasajero se ha enterado y aceptado cada una de las condiciones, políticas de pago y cancelaciones. Así mismo la agencia de viajes está en la obligación de enterar y dar a conocer las condiciones del servicio al pasajero.
* Cualquier inconveniente de índole personal como: pasaporte vencido o extraviado, llegar al aeropuerto sin pasaporte, permisos del país de menores sin cumplir los requisitos exigidos, homónimos, demandas de cualquier índole, llegadas al aeropuerto a la hora no indicada, negación de entrada por las autoridades de inmigración de los países a visitar o por cualquier otro motivo ajeno a nuestra responsabilidad, el pasajero no puede tomar el paquete turístico la penalidad será del 100% del valor total del paquete turístico.
* Alguna política de cancelación diferente a las informadas anteriormente se especificará en la confirmación de los servicios.

**REEMBOLSOS**

Toda solicitud debe ser remitida por escrito dentro de los 10 días máximo de finalizar los servicios, pasada esta fecha no serán válidos.

Los servicios no utilizados no serán reembolsables.

**ITINERARIO**

Todos los itinerarios publicados pueden estar sujetos a posibles cambios en el destino, ya sea por problemas climatológicos u operativos. Las visitas detalladas pueden cambiar el orden o el día de operación.

**VISITAS**

En algunas ocasiones excepcionales, debido al clima o a otros factores extraños no previsibles, algunas visitas no se podrán efectuar. A cambio de ello se les podrá proporcionar alguna ruta o visita alternativa. Hay programas en los cuales se indica que en determinadas épocas del año no se efectúan alguna de las visitas programadas.

TARJETA DE ASISTENCIA

* Para evitar sobre costos o pérdidas por cancelación, **RECOMENDAMOS** a los pasajeros que adquieran una **TARJETA DE ASISTENCIA CON BENEFICIO DE CANCELACIÓN,** para estar cubierto en caso de cualquier novedad que afecte el disfrute normal del viaje.
* Es de vital importancia que la agencia de viajes ofrezca al pasajero, para su viaje este seguro, se sugiere informar de carácter obligatorio, este servicio a su cliente con el fin que cuente con coberturas en caso de accidente, enfermedad, repatriación, extravío de equipaje, pérdida de documentos, entre otros. En el evento que la Agencia de Viajes no ofrezca, o el pasajero por voluntad propia no la adquiera, exime a All Reps de cualquier responsabilidad ante un evento ocurrido durante su viaje de conformidad con el Decreto 2438/2010 artículo 1º numerales 7º y 11º y Decreto 1480/2011 articulo 23.
* Es importante tener por escrito que el pasajero desiste de este servicio para evitar alguna futura inconformidad del pasajero
* La responsabilidad de la agencia estará regulada de conformidad con su cláusula general de responsabilidad disponible en su sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com).

**TRASLADOS**

Estos pueden realizarse en taxi, minibús, autocar o cualquier otro tipo de transporte. Los precios de los traslados están basados en Servicio Compartido o Servicio Privado (de acuerdo con la información detallada en el INCLUYE) con un mínimo de 2 personas, consultar el suplemento cuando viaje una sola persona. Si los traslados se efectúan en horario nocturno, domingos y festivos existe también un suplemento.

Después de las 18:00 horas, se aplicará un recargo del 25% adicional al costo del traslado, el tiempo de espera en el aeropuerto será de 1 hora y 30 minutos, a partir de la hora de llegada del avión al Aeropuerto Internacional La Aurora.

Es muy importante que los pasajeros estén en el momento que suben y bajan su equipaje. En cualquier servicio de traslado, los extravíos y/u olvidos por parte de los pasajeros de objetos personales en el transporte no dará lugar a responsabilidad por parte del prestatario del mismo o de All Reps.

**VISITAS Y EXCURSIONES EN SERVICIO COMPARTIDO**

Todos los servicios son compartidos con pasajeros que viajan con otras agencias, ya sean locales o de otros países y generalmente están orientados hacia grupos en español. Hay que tener muy claro lo que son servicios en compartido y no privados, estos circuitos no incluyen propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores de buses, restaurantes, etc.

**SALIDA DE LAS EXCURSIONES**

Para el inicio de las visitas en servicio compartido en autocar, es imprescindible que los pasajeros estén puntualmente en el punto de encuentro para garantizar el cumplimiento del itinerario sin alteraciones. Si los pasajeros pierden alguna excursión por no cumplir el horario, los servicios no tomados no serán reembolsables.

**EQUIPAJE**

Durante el itinerario de los circuitos, los autocares transportarán gratuitamente una maleta por persona. El exceso de equipaje se aceptará de acuerdo con el criterio de los guías y conductores acompañantes, mediante el pago de una cantidad determinada y en caso de que la capacidad de carga del vehículo así lo permita. No se garantiza que se pueda acomodar más equipaje.

**GUÍAS ACOMPAÑANTES**

Cuando se habla de guía, nos referimos a guías locales del país que se visita, que le acompañaran en el circuito y/o en las excursiones. Nunca se hace refiere al guía acompañante desde Colombia.

**HOTELES**

Las habitaciones publicadas disponen de 1 o 2 camas, independiente del número que ocupe la misma. Los servicios, actividades e instalaciones complementarias indicadas en las descripciones de los hoteles (minibar, gimnasio, parqueadero, piscina, caja fuerte, guardería, desayunos, etc.) son publicados exclusivamente a título informativo y pueden tener cargos adicionales con pago directo a los hoteles por su utilización.

**ACOMODACIÓN EN HABITACIONES TRIPLES**

Los hoteles no disponen de una gran oferta de habitaciones triples, por lo general es un catre, muy importante que el pasajero tenga conocimiento para evitar problemas en el destino, se debe conocer el peso y la altura de la persona adicional para hacer una buena recomendación.

**Nota:** la tercera cama puede ser un sofá cama, un catre o una cama de una (1) plaza.

**POLÍTICA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS HOTELES**

El registro de llegada o Check in del hotel inicia a las 15 horas (3 pm) del día de llegada. Si un pasajero quiere ocupar la habitación del hotel antes del horario indicado, el hotel puede cobrar por un día adicional y lo considera como una estancia de un día anterior. Ahora bien, si el huésped desea entrar a la habitación (siempre que haya disponibilidad de habitaciones) puede pagar por ello. En estos casos, si hay disponibilidad, y con previo consentimiento del mismo, se acordará a cargar en la factura un concepto de Early Check-In fee, o suplemento por Check-In temprano. Por lo general son tarifas preestablecidas de acuerdo con las horas de adelanto con respecto a la hora publicada de registro del hotel.

El día de la salida o check-out el huésped dispone de un tiempo máximo para dejar la habitación, de lo contrario el hotel puede cargar una noche más. La hora tope usada internacionalmente es las 12 del mediodía. Es importante destacar que el late check out nunca se considerará como un derecho de los clientes, sino un privilegio que puede ser otorgado por el jefe de recepción sobre la disponibilidad de las habitaciones. Puede que sea de forma gratuita o pagar por el uso de la habitación con un late check out.

**ATENCIONES ESPECIALES**

Determinados establecimientos ofrecen valores agregados o atenciones especiales a los pasajeros. La NO utilización no tiene ningún tipo de reembolso, estas están sujetas a disponibilidad, no están incluidas en los precios publicados.

**PROPINAS**

La propina es parte de la cultura en casi todas las ciudades del mundo. En los precios no están incluidas las propinas en hoteles, aeropuertos, guías, conductores, restaurantes.

Recomendamos preguntar a los guías para una mayor seguridad de los valores que se sugieren pagar. Valores aproximados: restaurantes 10%, maleteros USD 1 o 2 dólares por maleta, guías USD 3 por persona diario, conductores USD 2 por persona diario, camareras USD 1 o 2 dólares por noche.

**DÍAS FESTIVOS**

Durante la celebración de los días de fiesta propios de cada país y/o ciudad, es posible que los transportes, museos, comercio, medios de elevación, teatros, etc.; se vean afectados en sus horarios y funcionamiento, inclusive no operar o permanecer cerrados sin previo aviso.

**TARJETA DE CRÉDITO**

A la llegada a los hoteles en la recepción se solicita a los pasajeros dar como garantía la Tarjeta de Crédito para sus gastos extras.

Es muy importante que a su salida revise los cargos que se han efectuado a su tarjeta ya que son de absoluta responsabilidad de cada pasajero.

**INCONFORMIDADES EN EL DESTINO**

En caso de anomalías o inconformidad en algunos de los servicios deberá informar inmediatamente al prestatario de estos, corresponsal local o bien directamente a All Reps. WhatsApp +57 312 4470822.

**RESERVAS**

Para mayor seguridad en la prestación de los servicios, las reservas pueden ser solicitadas vía email, a los siguientes correos:

* [asesor1@allreps.com](mailto:asesor1@allreps.com)
* [asesor3@allreps.com](mailto:asesor3@allreps.com)

Al reservar niños se debe informar la edad.

**COMUNICADO IMPORTANTE PARA GARANTIZAR UNA BUENA ASESORÍA A LOS PASAJEROS**

Pensando en el bienestar de los pasajeros y que el plan turístico cumpla con las expectativas y necesidades de su cliente, le agradecemos informarnos de manera previa a la compra, si el cliente padece de alguna discapacidad, enfermedad o cuidado especial. Es importante que los clientes evalúen las condiciones específicas del plan turístico y en caso de tener alguna condición médica que les impida disfrutar de los servicios ofrecidos, All Reps podrá generar recomendaciones en el evento en que dichas condiciones no se ajusten a la situación particular del cliente.

Para garantizar la calidad y el cumplimiento de los servicios, los horarios de cada uno de los circuitos son muy estrictos y All Reps no asume ninguna responsabilidad en caso de retrasos generados por los pasajeros. All Reps no asume ninguna responsabilidad en el caso en que la omisión de cualquier información relevante para el viaje, por parte del pasajero, genere retrasos o inconvenientes en el normal desarrollo del circuito.

Para poderle asesorar correctamente, All Reps requiere de esa información. Por tratarse de datos personales sensibles, daremos aplicación a nuestra Política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en nuestro sitio web: [www.allreps.com](http://www.allreps.com). La información aquí solicitada únicamente será utilizada para evaluar la conveniencia del plan turístico respecto a las necesidades de sus clientes y en ningún momento será suministrada a terceros.

All Reps no asume ninguna responsabilidad, en el caso que la información del cliente no sea suministrada, no sea cierta o se omitan circunstancias reales.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

**ALL REPS,** con Registro Nacional de Turismo 2434 Agencia de Viajes y Turismo, 30445 Agencia de Viajes Operativa y 72976 Agencia de Viajes Mayorista, expedidas por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, está regulada por el régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, modificada por la Ley 1558 de 2012, Decreto 2438 de 2010, ley 1480 de 2011 referente al Estatuto del Consumidor y demás decretos reglamentarios, así como por las normas que las modifiquen o reemplacen. De igual manera, su responsabilidad está definida por las determinaciones propias que adopte al respecto, las cuales se enmarcan dentro de los límites y autorizaciones establecidas por la legislación vigente. Manifestamos que actuamos únicamente como intermediarios entre el viajero y las entidades o personas que prestan u operan los servicios de turismo anunciados que se indican en itinerarios, folletos o cualquier medio impreso, correspondiente a empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Por tanto, no tenemos injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Cualquier información adicional relativa a impuestos, condiciones, vigencias, tasas, cargos y demás pagos obligatorios deben ser consultados con el asesor de viajes, sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) o sitio web [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com).

Nuestra responsabilidad como organizador del plan o paquete turístico se limita a los términos y condiciones definidos en cada programa en relación con la prestación y calidad de los servicios.

En las condiciones específicas de cada plan reservado se definirá la forma de pago, plazo y demás condiciones de contratación. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes o en el sitio web de la Agencia de Viajes en el momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, que cotice o anuncie nuestra empresa están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia, solicitamos revisar las condiciones particulares establecidos para cada plan.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán debidamente informadas al cliente al momento de solicitar el servicio. El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no será responsable frente al pasajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados, según las condiciones del contrato de transporte aéreo. Tampoco será responsable de la decisión que tome el viajero en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.

**ALL REPS** no es responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio en los siguientes eventos; a) Por fuerza mayor o caso fortuito: sobreviniente antes o durante el viaje (huelgas, asonadas, terremotos, accidentes, huracanes, avalanchas, factores políticos, negación de ingreso, asuntos de salubridad, o cualquier tipo de desastre natural), en este caso, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales a fin de garantizar el éxito del tour o viaje. Los reembolsos que lograran presentarse por los servicios no utilizados y descritos anteriormente son definidos por cada prestador de servicio y será informado en el momento de ocurrir cualquier suceso, y b) Por razones de índole personal: cuando el viajero no pueda salir del país por motivos como; presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades competentes, o homónimos, no será responsabilidad de **ALL REPS**, el no cumplimiento de los requisitos exigidos para el desarrollo del itinerario previamente pago. Los reembolsos que se pudiesen presentar por servicios no prestados en estas situaciones son definidos por cada prestador de servicio y serán informados en caso de ocurrir en cualquiera de las situaciones descritas.

Si durante la prestación de los servicios previamente adquiridos por el viajero, este debe retirarse por motivos de índole personal o de salud previamente comprobados, aplicarán las políticas de reembolso definidas por el operador o prestador del servicio, debido a que son condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado como (cruceros, ferias, eventos especiales, congresos, grupos, fechas de temporada alta, etc.), en las cuales **ALL REPS** no tiene ningún tipo de control o injerencia.

Por regla general, **ALL REPS** conservará el 100% del anticipo entregado por el cliente y/o el 100% del valor pagado, salvo que se pacte de otra manera en las condiciones especiales de cada programa o contrato, cuando el cliente no se presente a disfrutar el servicio, o la solicitud de cancelación se realice por fuera de los términos establecidos en cada programa, o, las razones invocadas por el cliente para cancelar no estén definidas como un evento de cancelación, o cuando el pasajero decida retirarse del tour. De presentarse alguna de estas circunstancias, **ALL REPS** gestionará ante los operadores del programa una solicitud de reembolso, lo cual no implica que **ALL REPS** se comprometa a obtener de su parte una respuesta positiva y un monto determinado. En caso tal que los operadores accedan a realizar un reembolso al cliente, **ALL REPS** tendrá derecho a retener los valores que correspondan a costos administrativos, financieros y márgenes de ganancia estimada.

**ALL REPS** y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de alterar el itinerario de viaje y servicios si fuese imprescindible para una mejor organización del mismo o alguna circunstancia de fuerza mayor que lo obligara a ello, en el evento que el viajero por deseo expreso accediera a introducir alguna modificación en el itinerario o cambio de hotel para mejorar su categoría deberá pagar la diferencia de gastos ocasionados por los cambios solicitados, quedando claro que la decisión sobre variación es por voluntad propia del viajero. Los cambios solicitados están sujetos a disponibilidad.

Los reembolsos que tuviera lugar por algún motivo, y previamente comprobado se realizarán dentro de los 30 días siguientes a solicitud o el máximo establecido legalmente, si el tramite toma más tiempo por causas ajenas a **ALL REPS**, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

En el hecho de requerir visa para alguno de los itinerarios, **ALL REPS** informará y prestará asesoría al cliente, pero no será responsable del trámite que hagan directamente las agencias de viajes, siendo de exclusiva autonomía de las autoridades consulares todo lo relativo al trámite, documentos, tiempo, costos, estudio y aprobación o rechazo del mismo. En el efecto de negación de la Visa no habrá lugar a reembolso por las sumas pagas por el viajero. Si la Visa otorgada, y las autoridades aeroportuarias del país de destino no le permiten el ingreso al pasajero, no existirá responsabilidad por esas decisiones. Las políticas de reembolso por los servicios no tomados en el hecho que existan, serán únicamente definidas por el prestador de servicio, debido a que están establecidas a condiciones económicas especiales de contratación o el tipo de servicio contratado.

Será responsabilidad exclusiva de cada pasajero cumplir los requisitos exigidos por cada aerolínea para el embarque, así como los requisitos exigidos por las autoridades migratorias de cada país para la salida, ingreso y estadía. Más allá de las obligaciones de información y asesoría al pasajero, **ALL REPS** no asume ningún tipo de responsabilidad con el pasajero por el embarque, ni por la salida del país o el ingreso a países extranjeros ya que su autorización depende de las autoridades migratorias. Advertimos que el ingreso y estadía en países extranjeros es completamente discrecional por parte de las autoridades migratorias, en consecuencia, en caso de denegaciones de ingreso o deportaciones, no seremos responsables frente al pasajero.

En relación con los perjuicios, de ser permitido por la legislación vigente y salvo que se establezca de otra manera en las condiciones especiales de cada programa, **ALL REPS** únicamente responderá por el daño emergente derivado de las acciones u omisiones que le sean directamente imputables. En ningún evento responderá por lucro cesante, daños indirectos, consecuenciales, y/o perdida de oportunidad. En todo caso, su responsabilidad por los perjuicios, en ningún evento excederá el cien por ciento (100%) del valor del contrato, orden de compra, o paquete turístico adquirido. De igual manera, **ALL REPS** no será responsable de los daños o perjuicios que sufran los usuarios cuando exista culpa directa de estos, o desatiendan las instrucciones y recomendaciones impartidas por los operadores para el disfrute del servicio, o sea producto de un comportamiento negligente.

Para garantizar los derechos que como consumidor le asisten a los clientes o usuarios, las agencias que adquieran nuestros productos se comprometen a brindar información clara, oportuna y suficiente a los usuarios sobre los programas turísticos que ofrezcan, incluyendo todos aquellos aspectos necesarios que le permitan a los usuarios definir su decisión de compra, como las calidades del servicio, los términos de la garantía, los términos de cancelaciones y penalidades, forma de pago, responsabilidad de los operadores y demás.

**DERECHO AL RETRACTO. ALL REPS** respetará el derecho al retracto consagrado en favor del pasajero, y dará aplicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Aeronáutica Civil en su resolución 1375 de 2015, en cuanto a los demás servicios de turismo diferentes al transporte aéreo, en los que opere el derecho de retracto por corresponder a ventas no tradicionales, se dará cumplimiento a lo establecido por el estatuto de protección al consumidor.

**CONDICIONES Y FORMA DE PAGO** El valor y forma de pago de depósitos, anticipos y saldos para garantizar la participación de los viajeros en las excursiones, eventos especiales, Cruceros, Ferias, Congresos, salidas de alta temporada, eventos deportivos, culturales o similares son atinentes a condiciones y políticas del organizador y/o las empresas prestadoras de estos servicios, éstas serán informadas a través de nuestro material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) o asesor comercial o confirmación de servicios.

El valor de los itinerarios ha sido calculado con base en la diversidad de cambio de monedas (Dólar, Euros, Yuan, etc.), tarifas de transporte, costo de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de la impresión de nuestros manuales o de elaboración de cotizaciones. Por tal motivo, estos pueden sufrir variación en cualquier momento por comportamientos de las diferentes monedas, con el fin de evitar que la pérdida de valor de la moneda local genere un desequilibrio económico. Estas variaciones en precios serán notificadas al viajero o agencia de viajes por escrito o por cualquier medio, debido a que estas diferencias deben ser asumidas por el viajero.

Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por **ALL REPS** pueden sufrir variación en cualquier momento por decisión de los prestadores de servicios involucrados en los itinerarios o en los servicios ofrecidos. Los valores y tarifas presentadas en las cotizaciones, manuales o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com) están sujetos a cambio, disponibilidad y realización de grandes eventos en los destinos. Los precios o valores hoteleros están sujetos a su ubicación, categoría, servicios y ofertas en el momento de realizar la reserva.

El transporte terrestre que se utilice hacia el destino, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halla matriculado el vehículo. Las indemnizaciones serán pagas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en acaecimiento de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas, operadores, etc. De ser permitido por la legislación vigente, **ALL REPS** no asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios sufridos por el pasajero por la prestación del servicio de transporte terrestre utilizado por los operadores locales.

**ALL REPS** hará entrega de la lista de prestadores de servicios, hoteles y demás operadores que se utilizarán en cada paquete, junto con un documento de recomendaciones al usuario. En el evento en que el viajero desee realizar por su cuenta algún cambio o modificación en su viaje, **ALL REPS** no será responsable por las modificaciones realizadas, ni por reembolso alguno de servicios no tomados. **ALL REPS** no será responsable solidario por los valores solicitados en reembolso por el usuario, quien estará sujeto a las deducciones que realice el prestador del servicio. Será prerrogativa del operador o del organizador del tour, el retiro de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo. Si faltaren servicios por prestar al momento del retiro del viajero, se dará estricta aplicación a las normas establecidas por el prestador del servicio en lo relativo a reembolsos.

**ALL REPS**, no será responsable por gastos adicionales en que incurra el viajero, por asuntos Judiciales o de otra índole en que se vea involucrado a causa de su retiro. Con relación a los servicios no prestados al momento del retiro del viajero, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar a ello.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Bajo ninguna circunstancia **ALL REPS** responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de elementos del pasajero.

**ALL REPS** informará al pasajero las restricciones que establecen las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso, cupo máximo y número de piezas por pasajero, siempre y cuando estos sean organizados por **ALL REPS**. No obstante, será de exclusiva responsabilidad del usuario el cumplimiento de dichas políticas, las que podrán variar por autonomía de las aerolíneas sin previo aviso. El usuario podrá solicitar a la compañía de Seguros de su elección la adquisición de póliza que cubra aspectos como; pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus pertenencias.

Las políticas de restricción, cancelación, penalidades y condiciones particulares de los servicios a prestar serán debidamente informadas al viajero al momento de solicitar nuestros servicios, por la agencia de viaje que atienda directamente al cliente, nuestros asesores, o en nuestros manuales, material impreso o sitio web [www.allreps.com](http://www.allreps.com) - [www.allrepsreceptivo.com](http://www.allrepsreceptivo.com). Una vez recibidos los dineros por depósitos o pagos totales, se entiende que el viajero conoce y acepta todas las políticas de pagos y cancelaciones del itinerario o servicios que está adquiriendo.

El viajero o usuario declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, que constituyen un acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

De conformidad con lo previsto en el decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transportes y otros que ha adquirido en **ALL REPS**.

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, **ALL REPS**, da estricta aplicación a la Ley 679 de 2001, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley, en concordancia con la resolución 3480 de 2009.

**ALL REPS** está comprometida a un ambiente sano y a un desarrollo sostenible, como así lo establece nuestra C.N. en sus artículos 79 y 80 en concordancia con la Ley 99 del 1993 y 1549 de 2012, en el entendido al crecimiento económico, elevación de calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. **ALL REPS** precisa lo anterior en la siguiente frase “Cuidar el planeta es tarea de todos.”

Con el fin de mitigar los riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo**, ALL REPS** implementará mecanismo de debida diligencia para un conocimiento adecuado de los clientes. De igual manera, las agencias de viajes que adquieran los paquetes de **ALL REPS** deberán implementar procesos de conocimiento del cliente adecuados, que permitan el análisis de estos riesgos frente a cada cliente, a manera de ejemplo, consulta en listas OFAC, ONU. En caso de advertir cualquier riesgo, la agencia deberá hacer la valoración jurídica respectiva y abstenerse de hacerla la venta al cliente. **ALL REPS** podrá requerir a las agencias el análisis de cada cliente para soportar su sistema de gestión de riesgos de LA/FT.

En materia de datos personales, Las Agencias que adquieran nuestros servicios deberán solicitar autorización previa y expresa a los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo las finalidades necesarias para la prestación efectiva del servicio, indicando que los datos serán compartidos con **ALL REPS** y demás operadores. En caso de requerirlo, **ALL REPS** podrá solicitar a las Agencias copia de la autorización concedida por el usuario.

**Actualización:**

**06-01-23**

**Revisada parte legal.**

DERECHOS DE AUTOR

**ALL REPS SAS.** es propietario exclusivo de los derechos de autor de este material, cualquier reproducción, copia, venta, publicación o difusión sin su consentimiento, dará lugar al inicio de las acciones judiciales o administrativas que correspondan.