

Política general - Viajes Presente

Por medio de la cual se reglamenta la prestación y utilización de los servicios y/o productos turísticos de PST INVERSIONES.

Está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, Ley 1558 de 2012, el Decreto 2438 de 2010 y las demás normas que reglamente los temas relacionados al turismo en Colombia.

En PST INVERSIONES brindamos servicios y/o productos turísticos de calidad que les permita a nuestros usuarios vivir una excelente experiencia de viaje. Ofrecemos productos como traslados, tours y planes de alimentación. Igualmente, el usuario podrá adquirir paquetes nacionales e internacionales a través de alianzas comerciales con tarifas competitivas en el mercado.

Estos servicios y/o productos se solicitan a través de los gestores comerciales del Grupo Presente, haciendo todo el proceso de venta a través de diferentes canales, garantizando una atención y una asesoría oportuna. Responsabilidad en los servicios y/o productos turísticos PST INVERSIONES es responsable por las prestaciones y calidades de los servicios y/o productos descritos en los paquetes turísticos adquiridos por los usuarios.

PST INVERSIONES no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistos en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

Cuando en razón a la tarifa o por cualquier otro motivo existan restricciones para efectuar modificaciones a la reserva aérea, endosos o reembolsos, tales limitaciones deberán ser informadas al usuario. PST INVERSIONES no asume responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje y solo se comprometerá a prestar los servicios y a hacer las devoluciones si hubiere lugar a ésta.

Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos.

Reserva o compra: Es responsabilidad del usuario proporcionar la información correcta para la realización de la reserva: nombres, números de documento, edades, nacionalidades, fechas de viaje, destino y al momento de la entrega de los servicios, validar que ésta esté correcta. Adicional, deberá informar a los asesores de PST INVERSIONES acerca de cualquier condición especial de algunos de los pasajeros que sea importante para la realización de su viaje como: mujeres en estado de embarazo, personas con discapacidad, entre otras. La información que PST INVERSIONES suministre al usuario sobre cotizaciones, tarifas o precios, está sujeta a cambios sin previo aviso. Esto aplica en los servicios y/o productos para los que somos intermediarios como paquetes turísticos, hoteles y tiquetes.

Equipaje: Se le informará al usuario las políticas y condiciones del equipaje. PST INVERSIONES, no se hará responsable por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos.

Documentación requerida para la realización del viaje: Se le informará al usuario la documentación que se requiere para el destino turístico sea nacional o internacional, sin embargo, es obligación del usuario el cumplimiento de estos requisitos informados. PST INVERSIONES podrá tramitar la solicitud y renovación de visas, pasaportes y la documentación requerida para su viaje. Este queda bajo decisión consular y el trámite no será reembolsable en caso de ser negada.

- **Planes de alimentación:** la prestación del servicio será la indicada por cada proveedor. En caso de no presentarse en los horarios estipulados, no se hará reconocimiento o cambio de este servicio. El usuario debe coordinar con el proveedor los días y personas que tomarán el servicio.
- **Tours:** cuando el usuario se encuentre en el destino, coordinará con el proveedor del producto el día y hora según su itinerario. La no presentación del usuario al sitio pactado en la hora definida puede generar la pérdida del plan adquirido y no dará lugar al reembolso del servicio. Se deben seguir las recomendaciones dadas por el guía durante todo el recorrido al sitio turístico contratado.
- **Traslados:** el asesor de PST INVERSIONES coordinará con el prestador del servicio de transporte, la fecha, hora y lugar de recogida de pasajeros. En caso de presentarse retraso en el vuelo, el usuario debe notificar al proveedor telefónicamente para reprogramar la hora de recogida. PST INVERSIONES, no se hará responsable por el extravío, daño, deterioro del equipaje del usuario y tampoco por la no presentación del usuario al servicio contratado.

Uso de los productos propios:

- Bono regalo: documento que permite realizar un pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o parte de él, cuyo objetivo es la obtención de bienes o servicios en los sitios autorizados por PST INVERSIONES. Los términos y condiciones para su uso se expresan a continuación:

- Bono válido para adquirir exclusivamente productos de PST INVERSIONES.

- Válido por la vigencia determinada en el bono a partir de la fecha de habilitación por parte de PST INVERSIONES.

- El bono quedará cancelado transcurrido el periodo de vigencia y/o después de agotado su saldo.

- El bono será válido para una única compra y no será recargable, ni canjeable por dinero en ningún caso.

- Si la compra se llegara a efectuar por un mayor valor, el portador deberá pagar el excedente.

- El bono no será aceptado si presenta adulteraciones de cualquier índole, deterioro o no cumple con las características de seguridad requeridas

- PST INVERSIONES no se hace responsable por la pérdida o deterioro del bono regalo.

- Si el portador del bono estuviese registrado en algún tipo de lista restrictiva "OFAC", PST INVERSIONES se reserva el derecho de utilización del producto.

- PST INVERSIONES da a conocer las Políticas Generales y Términos de Uso a los portadores de los bonos en el sitio web.

- En el momento en el que se habilita el bono, el comprador y/o el portador acepta todos los Términos de Uso, la Política General y demás reglamentos que soporten las operaciones propias de PST INVERSIONES.

Políticas de cancelación para tiquetes aéreos:

- **Desistimiento:** El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso a PST INVERSIONES con al menos (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos PST INVERSIONES podrán retener una suma de dinero. De acuerdo de la condición de la tarifa, podrá retener un porcentaje no superior al (10%) del valor recibido, excluyendo tasas, impuestos, y tarifa administrativa. No aplica en tarifas promocionales. PST INVERSIONES deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios a partir de la comunicación del desistimiento.

- **Retracto:** Este derecho deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención que tenga la Agencia de Viajes, dentro de las (48) horas corrientes siguientes a la operación de compra. Solo podrá ser ejercido con una anterioridad igual o mayor a (8) días calendario entre el momento de su ejercicio oportuno y la fecha prevista para el inicio de la prestación del servicio para operaciones nacionales, de acuerdo de la condición de la tarifa podrá retener un porcentaje no superior al (10%) del valor recibido, excluyendo tasas, impuestos, y tarifa administrativa. La Agencia de Viajes deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios a partir de la comunicación del retractor.

- **Reintegro de dinero:** Para los servicios adquiridos a través de alianzas comerciales, aplicarán las deducciones, penalidades y reintegros en la forma y tiempo establecido por los intermediarios. Para los productos propios, en caso de cancelación, se realizará reintegro hasta del 80% del valor total. Si es por caso de fuerza mayor y está debidamente soportado, se podrá reintegrar hasta el 100% del valor total del producto contratado.

- **Entrega de los servicios y/o productos:** Se le hará entrega al usuario la factura y el voucher con los servicios solicitados, estos contarán con la especificación de las fechas y horas estimadas de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía. Todos los usuarios deben firmar el formato de condiciones de producto.

El usuario es el responsable de conocer, verificar y aceptar las condiciones y restricciones, las cuales constituyen un acuerdo entre las partes eliminando cualquier disposición diferente de los servicios y/o productos adquiridos por medio de PST INVERSIONES.