



## Términos y condiciones

### Condiciones del Sitio

El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe comuníquese con nosotros al teléfono 809-378-0505 opción 3. antes de utilizar este sitio web.

La Agencia de Viajes no garantiza que sus aplicaciones funcionarán de manera interrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso esta Agencia de Viajes podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso.

Este sitio es ofrecido a usted como usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación entre el sitio web de la Agencia de Viajes y usted será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas.

Este sitio en internet operado por Avia Marketing S.A.S., y quien en adelante se denominará El Operador, Logístico, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en la medida de sus posibilidades. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia de Viajes no es responsable solidaria por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugares atribuibles a su servicio se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite

tome más tiempo por causas ajenas a la Agencia de Viajes teniendo en cuenta que depende del proveedor prestador del servicio, La Agencia no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios. El pasajero es exclusivamente responsable de obtener la documentación adecuada, las visas, los documentos de inmigración o cualquier tipo de servicio para completar y presentar los formularios exigidos por las autoridades de cada país. El pasajero es exclusivamente responsable de obtener y mantener en

su posesión una prueba válida de ciudadanía o naturalización, así como los certificados de vacunación, pruebas de salud y/o las visas que se exigen para viajar o ingresar a otro país.

Es de exclusiva responsabilidad del pasajero averiguar con los consulados o embajadas los requisitos para entrar al país de destino siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite, asumir los costos y cumplimiento de los requisitos que le sean exigidos para entrar al país de destino.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. En ninguna circunstancia la Agencia de Viajes, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, 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 y deben ser consultadas con la aerolínea en fecha cercana al viaje en caso de cambio de políticas.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida del país de origen 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, así mismo serán informadas al pasajero en los documentos de viaje las condiciones básicas del servicio adquirido, según las características que apliquen a cada uno.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en la página o cotización 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.

Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

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.

## **Autorizaciones, licencias y Marcas Registradas**

La Agencia de Viajes es propietaria de este motor de búsqueda de turismo y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a esta Agencia de Viajes, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de esta Agencia de Viajes.

## **Limitaciones de uso**

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer reservaciones auténticas o compras o redenciones y no puede ser utilizado con otros propósitos que los aquí descritos. No se realizará ningún tipo de reservas especulativas, falsas o fraudulentas. Usted como usuario asume que es mayor de edad. Como condición para el uso de este sitio, usted garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida

en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.

## PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE TURISMO.

El Cliente podrá redimir en línea sus Caribe Rewards por tiquetes aéreos a destinos domésticos e internacionales, reservaciones hoteleras nacionales e internacionales, renta de vehículos, semanas vacacionales, Salas VIP o cualquier producto que se incorpore dentro de la plataforma en un futuro.

Para realizar estas redenciones el Cliente debe contar con al menos con el 10% del valor del premio seleccionado. Si el Cliente cuenta con menos de los Caribe Rewards indicados, podrá realizar la compra pagando el excedente en suma de dinero con el producto del banco.

El operador logístico responsable de la redención de los Caribe Rewards en estos productos de turismo es Avia Marketing SAS que cuenta con certificación PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) así como la plataforma segura,

El Cliente podrá redimir sus Caribe Rewards, en productos turísticos mencionados On Line en la página [www.cariberewards.bancocaribe.com.do](http://www.cariberewards.bancocaribe.com.do)

## Aerolíneas – Términos y Condiciones

Todas las líneas aéreas son participantes, siempre y cuando el vuelo aparezca registrado en el GDS (Sistema de distribución global) de las tarifas de las aerolíneas que alimentan la plataforma

Los pasajes aéreos en clase turista podrían requerir un máximo y un mínimo de días de estadía, podrían estar limitados a ciertos días y vuelos, pueden permitir o no equipaje en bodega o se podría requerir un cierto número de días de anticipación para la reserva, y podrían estar sujetos a otras restricciones impuestas por la línea aérea.

En caso de requerir la intervención de un agente para un cambio o manejo especial se hará un cobro administrativo, no reembolsable de una tarifa por expedición de tiquetes o "tarifa administrativa", aplicable en las ventas de servicios de transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros (boletos aéreos, órdenes de pasajes, o lo que hagan las veces de boletos aéreos), la cual le será cotizada e informada por el agente dentro del cambio solicitado.

El Operador logístico del programa se reserva el derecho de cobrar, disminuirla o no cobrar cuando las ventas son realizadas en su totalidad por Internet. Los puntos de los pasajes aéreos adquiridos a través del programa no son reembolsables. Los pasajes aéreos no son endosables ni transferibles, y no se permiten cambios de nombre. Los pasajes aéreos no se pueden anular después de haber sido expedidos. En caso de no presentarse el pasajero para tomar su vuelo ("No show"), el pasaje no es reembolsable. Todos los pasajes aéreos internacionales obtenidos como recompensa podrían estar sujetos a impuestos por concepto de salida u otros, dependiendo del país de origen del vuelo.

Se requiere reservar los vuelos en el momento de redimir los puntos y dichas reservas no incluyen la asignación de asientos o plazas en los aviones. El cliente debe comunicarse directamente con la aerolínea para hacer la reserva de su silla cuando la tarifa y la aerolínea lo permitan

No es posible aceptar reservas previamente hechas por el Cliente, a través de otro Agente de Viajes, una aerolínea, o por Internet.

Dependiendo de la tarifa emitida la aerolínea aplica una penalidad por cada cambio realizado, el Cliente asumiría el costo adicional respectivo.

Los pasajes aéreos tienen validez por un año para ser utilizarlos a partir de la fecha de expedición del boleto y con sujeción al pago de las penalidades/o cambios de tarifa para la nueva fecha de viaje.

Actualmente algunas aerolíneas han incluido el modelo "Branded Fares" es decir tarifas personalizadas, dando la opción al pasajero de reducir el valor de su tiquete si lleva solamente equipaje de mano (transportable en la cabina de pasajeros) o equipaje en bodega (transportable en la bodega del avión) que influye en el costo del tiquete, el valor de la maleta dependerá de la anticipación con la que se compre, a mayor anticipación menor precio y de la cantidad de piezas transportadas mientras más maletas transportadas mayor el precio de la maleta adicional. Al momento de comprar este tipo de tarifas el pasajero debe revisar las condiciones de estas puesto que las tarifas más económicas no permiten cambios ni reembolsos ni preselección de asientos.

El Cliente debe proporcionar un número telefónico al cual se le pueda contactar durante el viaje para el caso de que la aerolínea requiera esta información para notificar al Cliente cualquier cambio operativo. Las aerolíneas no informan al Programa sobre cambios operativos una vez comenzado el viaje del Cliente.

Las aerolíneas no garantizan tarifas o asientos en los aviones hasta que se expide el boleto y este solo es expedido cuando la redención de puntos haya sido exitosa y si hubo pago adicional hasta que la plataforma confirme que el cobro fue acreditado.

- Reservas duplicadas: El operador Logístico no es responsable por la cancelación de la reserva debido a duplicación generada por el Cliente en caso de que se haga otra reserva a su nombre para el mismo viaje. "Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea)
- El cliente debe tramitar directamente ante la aerolínea el abono de sus millas, en caso de estar vinculado a algún programa de viajero frecuente.
- Malas prácticas"Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad.
- Debido a lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.
- Por motivos de seguridad la página permite reserva con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación en el caso de los hoteles reservados a través de los principales sistemas de reservas de hotel. En el caso de los hoteles que requieren otros métodos para hacer las reservas, se requieren cinco (5) días hábiles de anticipación.

## Reservas Hotelera Términos y Condiciones

- Se requiere reservar con un mínimo de tres días hábiles de anticipación.
- Todos los hoteles son participantes, siempre y cuando el hotel aparezca registrado en los sistemas principales de reservas del sitio web.
- Las reservas incluyen solamente el valor del alojamiento en la habitación y algunos impuestos. El Cliente será responsable de pagar los impuestos locales en el caso de los hoteles nacionales y/o cualquier cargo adicional por comidas, bebidas, llamadas telefónicas y otros cargos en que incurra, para los cuales el hotel solicitará como garantía una tarjeta de crédito.
- Se aplican penalidades en caso de no presentarse el huésped ("No Show"). El hotel determina el monto de la penalidad.
- Los hoteles del programa no permiten reembolso de puntos una vez expedidos.
- El operador Logístico no es responsable por reservas duplicadas realizadas por el Cliente, las cuales pueden traer como resultado la cancelación de ambas reservas por parte del hotel.
- El Cliente podrá registrarse en el hotel a la hora establecida por el mismo. El Cliente debe cumplir con las horas de llegada ("check-in") y salida ("Check-Out") establecidas por el hotel, ya que de otro modo el hotel podría cobrarle una diferencia de tarifa.
- El operador logístico no puede aceptar reservas previas realizadas por el Cliente o reservas a través de Internet.
- Es responsabilidad del (de los) hotel(es) proporcionar el (los) servicio(s) publicado(s).
- EL operador logístico del programa sólo puede hacer reservas con hoteles que acepten prepago.
- **La reserva solo es efectiva cuando la tarifa e impuestos en caso de que apliquen esté pagada en su totalidad por el cliente con puntos o puntos más dinero.**

## Alquiler de Autos – Términos y Condiciones

Se requiere reservar con un mínimo de tres días hábiles de anticipación.

- La persona que alquile el vehículo deberá cumplir con todos los requisitos de capacidad y licencia para conducir un vehículo que normalmente exigen las arrendadoras y deberá tener, como mínimo, 25 años. Dicha persona debe cumplir, igualmente, con todos los requisitos de crédito y devolver el vehículo en el mismo lugar y hora estipulada en el certificado de la recompensa.

- Las solicitudes sólo son válidas para la clase de vehículo y el número de días especificados en el voucher emitido; no se puede garantizar la marca del auto.
- Si hay un cargo por cada conductor adicional autorizado por vehículo alquilado, el Cliente deberá pagar dicho cargo directamente a la compañía arrendadora utilizando su tarjeta.
- Se requiere que el Cliente entregue el voucher de confirmación en el momento de alquilar el vehículo y antes de firmar el contrato de alquiler.
- Se requiere presentar una copia del contrato de alquiler para cualquier reclamo.
- El voucher emitido puede estar sujetos a cargos o impuestos, y el Cliente es responsable de pagar estos cargos en el momento de tomar posesión del vehículo.
- El cliente es responsable del pago de los peajes automáticos que cobran las entidades rentadoras de autos cuando disponen de este servicio.
- Si al momento de alquilar el vehículo el Cliente adquiere algún producto adicional como una mejora (“upgrade”), combustible, conductor adicional, silla para bebé, peajes automáticos u otros productos, el Cliente es responsable de pagar este cargo diario adicional con su tarjeta de crédito.
- Otros términos y condiciones se indican en el certificado.
- No podemos garantizar la marca del vehículo, ya que la misma está sujeta a la disponibilidad de la arrendadora en el momento de recoger el vehículo.
- El Cliente debe presentar su tarjeta de crédito, así como el voucher, antes de firmar el contrato de alquiler con la arrendadora.
- El operador Logístico sólo hará reservas con compañías arrendadoras de autos que acepten prepago.
- no puede aceptar reservas previas realizadas por el Cliente ni reservas a través de Internet.
- Los puntos de la renta una vez emitido el voucher no pueden ser reembolsados
- La plataforma tiene una tarifa Promo donde es la mas baja que encuentra dentro de las rentadoras participantes. Esta tarifa es no reembolsable y solo se conoce la rentadora en el momento de comprar. El cliente acepta que esta es una condición de la tarifa y que no será reembolsable.

## I. Semanas Vacacionales – Términos y Condiciones Generales

- **Se requiere reservar con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación.**
- Outlet de Semanas Vacacionales, donde podrá reservar sus vacaciones a bajo costo en complejos hoteleros y varios países alrededor del mundo. Alojamiento durante 8 días y 7 noches desde dos hasta para 8 personas en una misma reserva siempre que el establecimiento elegido lo permita.
- **El Cliente debe informarse antes de comprar y/o redimir porque estas semanas una vez expedidas no son reembolsables, ni se puede cambiar de fecha o nombre y perderán su valor si no se usan.**
- Se solicita depósito de seguridad a la llegada al complejo.
- Se deben respetar los límites de ocupación sin excepción. El no hacerlo podría resultar en la expulsión de la unidad alquilada u otras penalizaciones.
- Una vez emitido el certificado, no se aceptan cambios de fechas, nombres, ni cancelaciones.
- La unidad vacacional puede aplicar fee de servicio o impuestos locales los cuales deben ser consultados antes de la compra.
- Solo podrán reservar mayores de edad
- Quien figura en la reserva debe identificarse a la llegada, no se permiten reservas a nombre de terceros o menores de edad.

## Salas VIP – Términos y Condiciones Generales

- **Se requiere reservar con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación y 24 horas antes de inicio de vuelo, teniendo en cuenta la hora actual en la ciudad de destino.**
- Tenemos una excelente opción de acceso único a salas VIP en los aeropuertos de las principales ciudades del mundo.
- La plataforma permite reserva de horas limitadas y algunas salas tiene restricciones las cuales deben ser consultadas en el detalle de la sala.
- Los puntos del programa una vez emitida la reserva de la sala vip no son reembolsables.
- La mayoría de sus contenidos el proveedor los suministra en inglés, pero la compañía sin



responsabilidad de su parte suministra para mayor comprensión un traductor automático. El operador logístico no se hace responsable de la traducción la cual ha sido suministrada con el único fin de facilitar su comprensión de lectura.

- Los servicios son provistos según disponibilidad de cada país, y aeropuerto de destino.

## **Manejo y Transmisión Internacional y Nacional de Datos a Encargados.**

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por sus clientes y proveedores, EL operador logístico del programa, han diseñado políticas y procedimientos que en conjunto con la presente autorización nos permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales de conformidad al Régimen General local de Protección de Datos Personales, reglamentado por la Constitución Política Nacional, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que desarrolla los derechos constitucionales que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información que de ellas sea objeto de tratamiento en bases de datos de entidades públicas y/o privadas, y siendo primordial contar con su consentimiento previo, expreso y escrito, en el que nos faculte a recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuentan el Operador logística. Los datos recolectados solo serán usados para los tramites de la operación y sustentación de la relación contractual en su caso establecida con los operadores turísticos para la prestación del servicio adquirido por el cliente. Comunicarle sobre cambios de los servicios. Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercado. La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los servicios. Para el afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales. Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos. Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por el operador logístico sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

Si usted nos suministra información de personas distintas a usted, certifica con la aceptación del presente documento que cuenta con la autorización expresa de esa o esas personas para entregar sus datos personales. Por lo tanto, no realizaremos ningún tipo de verificación y damos por hecho la veracidad, vigencia y autenticidad de cada uno de ellos. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.

El manejo de esta información se realizará de conformidad con la Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales.