

 NIT. 891.480.000-1	<b>CONDICIONES Y RESTRICCIONES          PASADÍAS Y PLANES TURÍSTICOS          USUARIO INDIVIDUAL Y GRUPO          FAMILIAR</b>	Código	2-OD-140
		Versión	5
		Vigente a partir	2023-01-01
		Página 1 de 4	

1. El trabajador o beneficiario debe presentar el documento de identidad original al momento de acceder al subsidio.
2. Aplica para el trabajador afiliado a Comfamiliar Risaralda en categorías A y B y sus beneficiarios. (Hijos hasta los 18 años, cónyuges o padres mayores de 60 años).
3. Para el trámite del subsidio, cualquier persona mayor de edad que haga parte del núcleo familiar podrá tramitar el subsidio, anexando los respectivos documentos de identidad de los integrantes que hacen parte del núcleo familiar y que harán uso del subsidio.
4. La aplicación del subsidio en especie tendrá una vigencia de un año conforme a lo establecido en el acta de asignación de subsidio generada por la Subdirección de servicios, se determina que el subsidio es entregado en el momento en que se factura por completo el plan y se hace entrega de los respectivos Boucher de soporte, queda bajo la responsabilidad del afiliado y sus beneficiarios el uso de los mismos en las fechas definidas por él y su núcleo familiar.
5. Para el caso de la Agencia de viajes la condición de afiliados con acceso a subsidio en especie se asegura solo hasta el momento en que se realiza la facturación del plan turístico, es decir, cuando se ha recibido el pago total de los servicios solicitados y es en ese momento donde se validan requisitos y se otorga beneficios.
6. La aplicación del subsidio esta determinada de acuerdo con la dinámica del mercado, del servicio y conforme a la disponibilidad del subsidio.
7. Válido hasta agotar los recursos asignados
8. Válido para una compra en cualquier paquete turístico comercializado por la Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda.
9. Una vez realizada la compra no se podrá reprogramar el plan turístico.
10. Una vez realizada la compra del plan turístico o pasadía, cualquier cambio que se desee realizar genera cobros adicionales y penalidades que serán asumidas por el usuario; Comfamiliar Risaralda no se hace responsable si el pasajero se comunica directamente con el prestador del servicio para realizar cambios en la reserva.
11. El valor del subsidio no es reembolsable, ni se transfiere a otro plan turístico.

NIT. 891.480.000-1	<b>CONDICIONES Y RESTRICCIONES PASADÍAS Y PLANES TURÍSTICOS USUARIO INDIVIDUAL Y GRUPO FAMILIAR</b>	Código	2-OD-140
		Versión	5
		Vigente a partir	2023-01-01
		Pagina 1 de 2	

12. El subsidio no será aplicado sobre tasas subsidiadas y/o planes con descuentos ya establecidos.
13. Aplica para pensionados e independientes que aporten el 2% a la caja de compensación encategoría A y B.
14. Tarifas sujetas a cambios sin previo aviso.
15. El plan turístico debe ser cancelado en su totalidad antes de la salida programada.
16. Cupos limitados.
17. Al momento de tomar el servicio se realizara la verificación del documento de identidad delafiliado y sus beneficiarios.
18. Una vez completo el grupo se realizará la salida dependiendo del destino. En caso de presentarse por parte del gobierno lineamientos por posibles emergencias sanitarias que atenten contra la salud de los usuarios, la agencia de viajes tomara las medidas pertinentes tales como cancelaciones y reprogramaciones.

### **POLÍTICA DE CAMBIOS Y CANCELACIONES:**

La Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda, actúa únicamente como agencia intermediaria para los pasajeros; su función es la de concertar los servicios que proveen líneas aéreas, servicio de transporte, reservas hoteleras, ingreso a Parques Temáticos, reserva en fincas cafeteras.

La Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda, se reserva el derecho de aceptar o no cualquier solicitud dereserva de cualquier pasajero, a cualquier tour o paquete turístico o de cancelar o cambiar un paquete turístico, si las circunstancias así lo ameritan.

La solicitud de cualquier tipo de servicio solicitado a nuestra empresa será entendida como el consentimiento de estas condiciones.

Se aplica la penalidad y políticas de cancelación de los diferentes operadores y prestadores de serviciosde los destinos turísticos. Los cuales se encuentran incluidos dentro de las cotizaciones.

Todos los cambios solicitados por los usuarios generan tarifa administrativa.

Internos caja: 2 SMDLV

Usuarios: 1 SMDLV planes nacionales y en pasadías 10.000 (incluye cambio de la asistencia medica)

NIT. 891.480.000-1	<b>CONDICIONES Y RESTRICCIONES PASADÍAS Y PLANES TURÍSTICOS USUARIO INDIVIDUAL Y GRUPO FAMILIAR</b>	Código	2-OD-140
		Versión	5
		Vigente a partir	2023-01-01
		Pagina 1 de <b>3</b>	

## CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Con el objeto de asegurar la participación de los usuarios en los servicios turísticos, la Agencia de Viajes exigirá como mínimo los siguientes porcentajes del valor del plan, los cuales serán abonados al costo total de los mismos, estos porcentajes están sujetos a modificaciones dependiendo de las condiciones y plazos establecidos por los prestadores de servicios; Dichos valores **NO** serán reembolsables, y en caso de cancelación se aplicara la penalidad enunciada.

Planes turísticos con valor entre \$0 a \$50.000 se cancelaran en su totalidad y no serán reembolsables.

Planes turísticos con valor entre \$50.000 a \$200.000 se separaran con el 50% del valor total del plan y su penalidad es del 50%.

Planes turísticos con valor entre \$200.000 a \$1.000.000 se separaran con el 30% del valor total del plan y su penalidad es del 30%.

La cancelación del plan se debe realizar antes de los 15 días hábiles previos al día en que se tome el servicio.

Dependiendo del destino, temporada, o si hay eventos, feria o congreso en la fecha de viaje seleccionada por el cliente, se puede presentar cobros por penalidades mayores a los mencionados, llegando a veces a cobrar el 100% del valor total de la reserva, sin importar el tiempo de anticipación a la utilización de los servicios, el valor dependerá del proveedor seleccionado en el destino y sus políticas.

En el supuesto de producirse la cancelación total o parcial del tour y/o servicios contratados cualquiera fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento, se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación y las políticas de los proveedores seleccionados

Una vez el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono de este no tendrá devolución alguna.

Los tiquetes no son reembolsables dependiendo de la tarifa, clase aérea y conforme a políticas de la aerolínea.

Las asistencias médicas/seguros no son reembolsables. El beneficio del subsidio en especie no es reembolsable.

NIT. 891.480.000-1	<b>CONDICIONES Y RESTRICCIONES PASADÍAS Y PLANES TURÍSTICOS USUARIO INDIVIDUAL Y GRUPO FAMILIAR</b>	Código	2-OD-140
		Versión	5
		Vigente a partir	2023-01-01
		Página 1 de 4	

Toda solicitud de cancelación y/o cambio debe de ser enviada únicamente a través de correo electrónico: **turismo@comfamiliar.com** directamente por el titular de la reserva del plan turístico y adjuntando la siguiente información:

- ◆ Comunicación escrita por parte del titular de la reserva explicando el motivo de la cancelación (Carta formal de solicitud para el reintegro del dinero con los datos personales, nombre completo, cédula, dirección, teléfono y firma del titular)
- ◆ Fotocopia del documento de identidad.
- ◆ Certificación bancaria actualizada a nombre del titular de la reserva.
- ◆ Factura o recibo original

En caso de no poder tomar el servicio por causa justificada (muerte, hospitalización, accidente del grupo familiar) y debidamente soportada, se realizará la devolución del dinero pagado, de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 300 de 1996.

De igual manera se informa que cualquier tipo de reprogramación o cancelación deberá realizarse únicamente a través de correo electrónico a [turismo@comfamiliar.com](mailto:turismo@comfamiliar.com) y [comfarda@comfamiliar.com](mailto:comfarda@comfamiliar.com) de acuerdo con política de cambios y cancelaciones.

Una vez se reciban estos documentos, en máximo 30 días calendario, se dará respuesta y se procederá a aplicar la devolución a la que haya lugar y se realizará el reintegro del dinero a la cuenta bancaria del usuario.