	<b>POLITICA DE PAGO Y CANCELACIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 22 de mayo de 2019	Fecha Última Modificación 09 de octubre de 2023	

## **POLÍTICA DE PAGO Y CANCELACIONES.**

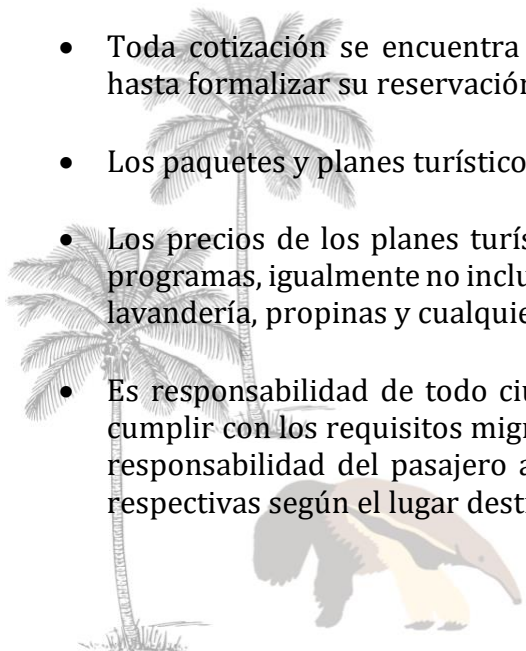
Para CUNAGUARO TRAVEL S.A.S., es muy importante prestar el mejor servicio a nuestros clientes, para que de esta manera disfruten de los grandes atractivos de los llanos colombianos.


A continuación, presentamos las políticas de pago y cancelaciones, las cuales se basan en la estructuración administrativa que ha diseñado la empresa, teniendo en cuenta lo dispuesto por el Decreto 2438 de 2010 en relación a la responsabilidad de las agencias de viajes operadoras frente a la prestación de servicios turísticos.

La información relacionada debe ser verificada y es responsabilidad de la Agencia y/o del Cliente su confirmación.

De esta forma, se debe tener en cuenta durante el proceso de escogencia y confirmación del plan, lo siguiente:

- La Agencia actúa solo como agente intermediario entre viajeros y las entidades a facilitar los servicios. La Agencia no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, alteración del orden público, cortes de vías de comunicación, manifestaciones, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje; aquellos que se presenten antes o durante el desarrollo del mismo, que impidan, demoren o de cualquier modo afecten la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por La Agencia. Todas la pérdidas o gastos tienen que ser pagados por el pasajero.
- Toda cotización se encuentra sujeta a cambio y disponibilidad sin previo aviso, hasta formalizar su reservación.
- Los paquetes y planes turísticos NO son reembolsables una vez iniciado el viaje.
- Los precios de los planes turísticos no incluyen servicios no especificados en los programas, igualmente no incluyen: llamadas, servicio de Wifi, servicios de mini bar, lavandería, propinas y cualquier otro servicio de índole personal.
- Es responsabilidad de todo ciudadano tener sus documentos personales al día y cumplir con los requisitos migratorios y sanitarios de cada país que va a visitar. Es responsabilidad del pasajero asegurarse que cumple con la Visa y/o las vacunas respectivas según el lugar destino.



	<b>POLITICA DE PAGO Y CANCELACIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 22 de mayo de 2019	Fecha Última Modificación 09 de octubre de 2023	

- Cuando se trate de una cancelación que afecte a servicios contratados en firme por La Agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales y a los cargos administrativos bajo los cuales presten sus servicios las empresas respectivas (hoteles, transportes, guías, restaurantes, tour operador, etc.).
- Las devoluciones del dinero deberán efectuarse a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación ante la agencia y posterior a su aprobación; o a la fecha ejecutoria de la decisión proferida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la que imponga dicha obligación.

Para garantizar y confirmar los servicios prestados por CUNAGUARO TRAVEL SAS, es necesario tener en cuenta los procedimientos antes y durante la prestación del servicio, los cuales se describen a continuación:

1. Pagar el 50% del valor total del plan una vez sea aprobada la cotización enviada por parte de la persona encargada de reservas de Cunaguaro Travel; el 50% restante del plan deberá ser pagado 30 días calendario a la fecha de inicio de la prestación del servicio. (Si la solicitud es aprobada con un tiempo inferior a un mes, el plazo para el pago del 50% restante será acordado de manera directa).

Los pagos se podrán realizar mediante los siguientes medios:

- Transferencia o consignación bancaria nacional:

Cuenta de ahorros Bancolombia **No. 36300044381.**  
Titular: Cunaguaro Travel SAS.  
Nit. 900739930-2.

- Transferencia o consignación bancaria Internacional:

Cuenta de ahorros Bancolombia **No. 36300044381.**  
Titular: Cunaguaro Travel SAS.  
Nit. 900739930-2.

Código SWIFT BANCOLOMBIA: COLOCOBM. En caso que se requieran más dígitos colocar XXXX

- Pago con Tarjetas Débito o Crédito:

**De manera virtual a través de la plataforma WOMPI.**


Las tarjetas que se reciben son: American Express, Visa Crédito, Visa Débito, Visa Electrón, MasterCard Débito, MasterCard Crédito, Maestro Débito. Se deben tener en

Cunaguaro Travel SAS  
Nit. 900739930-2 - cunaguaroctravel@gmail.com - www.cunaguaroctravel.co

Carrera 22 N. 8 - 43 Of. 102 Hotel Camoruco

+ 57 310 7221538 - 3108602629

Yopal, Casanare Colombia

	<b>POLITICA DE PAGO Y CANCELACIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 22 de mayo de 2019	Fecha Última Modificación 09 de octubre de 2023	

cuenta los cobros adicionales que generan las plataformas virtuales por este tipo de transacciones. Consultar en cada caso.

### **De manera virtual a través de la plataforma WE TRAVEL.**

Se generará un link de pago que será enviado al cliente para proceder con el pago virtual. Las tarjetas que se reciben son: American Express, Visa Crédito, Visa Débito, Visa Electrón, MasterCard Débito, MasterCard Crédito, Maestro Débito. Se deben tener en cuenta los cobros adicionales que generan las plataformas virtuales por este tipo de transacciones. Consultar en cada caso.

### **De manera presencial en la oficina a través de datafono:**

Las tarjetas que se reciben son: Mastercard, visa, American Express, Crédito Fácil Codensa, Tuya.

### **Es importante tener en cuenta:**

\*Los Nacionales están obligados a pagar IVA del 19%. (Son exentos de IVA los extranjeros no residentes en Colombia).

\*Si el banco desde donde realice el pago cobra un valor adicional al plan, este deberá ser asumido por el cliente.

\*Si el pago es por medio de tarjeta, el cliente asumirá el porcentaje de comisión bancaria; en este caso para la plataforma WOMPI, WE TRAVEL y a través de datafono el valor es del 4.75%.

\*Si el pago se realiza en moneda extranjera USD, se acordará el valor a cancelar una vez se confirme la reserva y se tendrá en cuenta la TRM del día en que se realice el pago.

\* Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en los plazos establecidos y enviar la evidencia de la transacción al asesor correspondiente mediante el correo electrónico [cunaguarotravel@gmail.com](mailto:cunaguarotravel@gmail.com).

2. En el caso de personas naturales, deberán enviar copia del RUT, copia de las cédulas de ciudadanía y/o extranjería o pasaporte de las personas que tomarán el servicio, para la generación de la factura electrónica.


3. Las agencias de viaje y/o personas jurídicas, anualmente deberán registrarse como clientes, mediante el envío de RUT, Cámara de comercio, copia de cédula del representante legal, certificación bancaria y formulario de inscripción como clientes.

Nit. 900739930-2 - [cunaguarotravel@gmail.com](mailto:cunaguarotravel@gmail.com) - [www.cunaguarotravel.co](http://www.cunaguarotravel.co)

Carrera 22 N. 8 - 43 Of. 102 Hotel Camoruco

+ 57 310 7221538 - 3108602629

Yopal, Casanare Colombia

 <b>CUNAGUARO</b> TRAVEL	<b>POLITICA DE PAGO Y CANCELACIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 22 de mayo de 2019	Fecha Última Modificación 09 de octubre de 2023	

Adicionalmente, una vez confirmen el servicio deberán enviar copia de las cédulas de ciudadanía y/o extranjería o pasaporte de las personas que tomarán el plan.

4. Todo paquete turístico se factura después de haberse llevado a cabo, por lo tanto, es necesario que se envíen los documentos anteriormente descritos.

5. En el caso de **CANCELACIÓN DEL SERVICIO:**

- **Cancelaciones recibidas 30 días** antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 30% sobre el valor total del plan.

- **Cancelaciones recibidas 15 días** antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 50% sobre el valor total del plan, o se retendrá el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido de la agencia o cliente.

- **Cancelaciones recibidas 7 días** antes tendrá un cargo del 80% sobre el valor total del programa.

- **NO PRESENTACIÓN (NO SHOW\*):** la NO presentación de los pasajeros (NO SHOW) al inicio de los servicios, tendrá un cargo del 100% sobre el valor total del programa.

- Cuando el cliente o usuarios cancelen su viaje por razón justificada: enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, deberá ser con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, y la solicitud se tendrá en cuenta para desarrollar una evaluación puntual del caso. Únicamente si se reciben los soportes que justifiquen la cancelación: (a) Incapacidad médica de la EPS, (b) certificado de defunción.


- De presentarse una situación de caso fortuito como cierre de fronteras, cierre o bloqueo de carretera, pandemias, desastres naturales, entre otros, por lo cual sea imposible realizar el viaje, se deberá informar 72 horas antes del servicio y la devolución del dinero se realizará en un 70% previo a su evaluación y aprobación. O preferiblemente se podrá modificar la fecha de la prestación de servicio, siempre y cuando esté dentro del tiempo de validez de las tarifas.

- En caso de transferencias con moneda extranjera, se tendrá en cuenta la tasa de cambio vigente. Los gastos operacionales bancarios serán asumidos por el cliente.

- Si el plan fue pagado en efectivo con moneda extranjera, la devolución se realizará en pesos colombianos.

- Para solicitar devolución de dinero, el cliente deberá mediante correo electrónico enviar:

Cunaguaro Travel SAS  
 Carrera 22 N. 8 - 43 Of. 102 Hotel Camoruco  
 + 57 310 7221538 - 3108602629  
 Yopal, Casanare Colombia

	<b>POLITICA DE PAGO Y CANCELACIONES</b>		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 22 de mayo de 2019	Fecha Ultima Modificación 09 de octubre de 2023	

1. Formato (que será suministrado por Cunaguaro Travel SAS).
2. Soporte de la transferencia o pago adelantado.
3. Certificación bancaria actualizada.

Se procederá a evaluar la solicitud en un periodo máximo de **ocho (8) días hábiles**, posterior a lo cual se notificará mediante el hilo de correo electrónico si se aprueba dicha devolución y bajo qué porcentaje. Después de la notificación de aprobación, Cunaguaro Travel SAS realizará la devolución en un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**.

La presente política será divulgada, revisada y de cumplimiento para todas las agencias o clientes directos.



Laura María Miranda Cortes  
Gerente y Representante Legal  
Cunaguaro Travel SAS

