



## **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE RUANA TOURS S.A.S. Y EL CLIENTE.**

### CONDICIONES GENERALES.

Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil, mercantil y administrativo de la República de Colombia, especialmente la Ley 300/96 y el decreto reglamentario 1075/97.

RUANA TOURS S.A.S identificado con NIT No 901788547-7 y con RNT No 197990 y 221815 en adelante se denominará "AGENCIA DE VIAJES", declara que actúa como intermediario entre EL CLIENTE y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, servicios turísticos o cualquier otro servicio contratado. En este sentido, el "AGENCIA DE VIAJES" 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.

EL CLIENTE conoce y acepta que cualquier reclamo deberá hacerlo de forma directa al encargado de proporcionar los servicios contratados, por ser aquel y no el "AGENCIA DE VIAJES" el responsable de la satisfacción del servicio.

### CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

El siguiente contenido debe ser tenido en cuenta previo a decidir la adquisición de servicios, toda vez que con base en él se prestan los servicios y se establecen los derechos y obligaciones tanto de RUANA TOURS S.A.S. como de EL CLIENTE, resultando vinculante desde el momento en que EL CLIENTE cancela en todo o en parte los servicios comercializados por RUANA TOURS S.A.S.

La responsabilidad de RUANA TOURS S.A.S. respecto de la calidad del servicio se limita única y exclusivamente a los términos de cada ofrecimiento, teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada proveedor, las cuales son dadas a conocer de manera completa y oportuna a EL CLIENTE para su entendimiento, aceptándolas integralmente con el primer pago que efectúe de los servicios adquiridos.

La responsabilidad por el cuidado y custodia de los artículos personales recae exclusivamente en EL CLIENTE, salvo que los mismos hayan sido puestos a disposición del prestador del servicio para su cuidado. En caso de llevar consigo objetos de valor, EL CLIENTE deberá darlo a conocer directamente al prestador del servicio, para tomar todas las medidas de cuidado necesarias para proteger dichos objetos; de lo contrario, las pérdidas y averías que sufran tales objetos deberá asumirlas en su integridad EL CLIENTE sin posibilidad de solicitar compensación o indemnización de perjuicios.

Cuando EL CLIENTE incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido de EL CLIENTE, situación que desde ahora éste conoce y acepta. Lo anterior resulta aplicable, salvo que el producto o servicio específico, adquirido por EL CLIENTE, tenga topes de penalidad diferentes, evento en el cual, se aplicarán las penalidades, políticas de cancelación, no show y demás, impuestas por el operador contratado, a las cuales EL CLIENTE se encuentra adherido desde el momento de efectuar la reserva.

RUANA TOURS S.A.S. no asume responsabilidad por eventos de fuerza mayor tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, negación de permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso o movilidad del viajero, muerte, asuntos de salubridad, hechos de terceros, y cualquier otro evento ajeno al "AGENCIA DE VIAJES", que pudiese afectar la ejecución o continuidad del viaje.

Para los respectivos reintegros de dinero, se regirá el procedimiento por la ley y las políticas impuestas por cada proveedor de servicios según corresponda.

RUANA TOURS S.A.S. tampoco se responsabiliza por los gastos personales ni adicionales al plan específico en los que EL CLIENTE incurra y serán por cuenta de éste la responsabilidad por los daños o pérdidas generadas por su propia impericia, negligencia, culpa.

Desde ahora EL CLIENTE autoriza a RUANA TOURS S.A.S. para efectuar modificaciones a los itinerarios previstos, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios con el fin de contribuir al desarrollo del viaje, bien sea antes de dar inicio o durante el viaje.

RUANA TOURS S.A.S y los prestadores de servicios se reservarán el derecho de expulsar a EL CLIENTE cuando su comportamiento, reprochable disciplinaria y/o penalmente, genere inconvenientes en la ejecución normal del servicio y cause perturbación a terceros; se entiende que el comportamiento es reprochable cuando atente contra la moral, orden público y buenas costumbres; en esos casos, EL CLIENTE deberá asumir por su cuenta y riesgo los gastos que se le generen por la exclusión del programa y será el único y exclusivo responsable de las reclamaciones por compensación y/o indemnización de perjuicios que realicen terceros afectados, incluido el prestador de servicios, manteniendo indemne a RUANA TOURS S.A.S. y a los prestadores de servicios sobre tal situación.

Los precios de los programas están sujetos a cambios sin previo aviso por fluctuación de monedas internacionales, decisiones gubernamentales, modificación de impuestos, tasas o contribuciones que graven los servicios prestados, entre otras, situaciones ajenas a RUANA TOURS S.A.S. y sólo regirán los precios vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers de los demás servicios, al haber confirmación de compra.

Los precios de publicidad y cotizaciones pueden fluctuar debido a la disponibilidad cambiante de los prestadores de servicios, sin responsabilidad de RUANA TOURS S.A.S. por no tener injerencia alguna.

El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en servicios de porción terrestre podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago. En ambas formas de pago se adicionará el gasto de transacción de tarjeta más IVA sobre el valor del precio informado y liquidado. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en tiquetes aéreos podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago.

RUANA TOURS S.A.S. informará de manera oportuna acerca de los requisitos de documentación y sanidad que se requieran para cada destino.

Los planes comercializados no incluyen trámite de pasaportes, visado o permisos de salida del país y/o ingreso a otro Estado, y es responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE cumplir con los requisitos de documentación necesarios para efectuar el viaje, así como con los requisitos de sanidad como es el caso, por ejemplo, de vacunación; por lo tanto, el "AGENCIA DE VIAJES." recomienda a EL CLIENTE tomar todas las precauciones de documentación antes de adquirir servicios turísticos, toda vez que ni éste ni los operadores se responsabilizan por la no ejecución de los servicios cuando es imputable a EL CLIENTE por este tema.

En caso de prestar asesoría para la expedición de la documentación requerida para el viaje, RUANA TOURS S.A.S. no se responsabiliza por los resultados del trámite, debido a que el otorgamiento de pasaporte, visa, o cualquier tipo de permiso de ingreso, salida del país, tránsito en otro país, entre otros, es decisión discrecional de la autoridad gubernamental competente que los expide.

Es responsabilidad única y exclusiva de EL CLIENTE portar y exhibir en todo momento los documentos que se requieran para efectuar el viaje y para garantizar la estancia en el lugar de destino, porque las autoridades así lo requieren; así mismo será su responsabilidad portar los documentos auténticos, para evitar cualquier irregularidad con las autoridades nacionales.

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se efectúa con apego a la normativa correspondiente en materia de aviación, a saber, el reglamento aeronáutico colombiano "RAC 3" y el "Estatuto del Consumidor" Ley 1480 de 2011.

Los pagos por los servicios que EL CLIENTE deje de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables.

Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud, y con base en las políticas adoptadas por cada proveedor de servicios. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a RUANA TOURS S.A.S, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

Para efectos de fortalecer la protección, el usuario podrá adquirir pólizas de seguro que coadyuven al éxito de su viaje. Dichos productos obedecen a contratos de seguro y/o asistencia en viaje según corresponda, y se ejecutarán conforme a las políticas, términos y condiciones de los agentes de seguros.



RUANA TOURS S.A.S. en su calidad de “AGENCIA DE VIAJES” intermediario, velará para que la prestación de servicios operada por terceros sea óptima y de calidad según lo ofrecido, brindando a EL CLIENTE toda la colaboración y gestión para hacer llegar a los proveedores las peticiones, quejas o reclamos que deseen elevar, antes, durante y después de la ejecución de los servicios. Sin embargo, en caso de tener alguna dificultad en el sitio de la prestación, EL CLIENTE deberá ponerla en conocimiento del prestador de servicio directa e inmediatamente, para que el prestador solucione la inconformidad de manera expedita. Lo anterior sin perjuicio de la notificación que debe hacer el usuario a RUANA TOURS S.A.S. para lo propio.

La explotación y abuso de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad, según las leyes colombianas números 599 de 2000 y 679 de 2001. Está prohibido el tráfico y comercialización de fauna y flora silvestre, de bienes culturales regionales y/o nacionales, de sustancias estupefacientes, los actos de discriminación, entre otras conductas que alteran el turismo responsable y sostenible.

EL CLIENTE conoce y acepta que, en caso de haber disposiciones gubernamentales dirigidas a regular los efectos del covid-19 y su tratamiento social, deberá acatar de manera obligatoria e ininterrumpida todos los protocolos de bioseguridad establecidos tanto por RUANA TOURS S.A.S. como por los operadores en sitio, en donde se establecen reglas y directrices claras en materia de autocuidado, distanciamiento social y normas para compartir espacios durante ciertas actividades contratadas.

La responsabilidad frente a la salud y autocuidado es exclusiva de EL CLIENTE, quien asumirá todos los riesgos asociados a la patología por no acatar los protocolos y medidas impuestas para el cuidado personal y de terceros.

En caso de desacatar las normas de bioseguridad establecidas por cada proveedor, los operadores podrán excluir a EL CLIENTE de los servicios y negarse a vincularlo a los planes y programas, sin que esta situación genere en cabeza del “AGENCIA DE VIAJES” y/o del operador, un deber de indemnización o compensación para el usuario. Si EL CLIENTE incumple los protocolos de bioseguridad, se someterá a las consecuencias legales que ello implique según la legislación de cada destino, manteniendo indemne a RUANA TOURS S.A.S. y al operador sobre este particular, y siendo de su cargo los gastos de defensa que llegase a requerir, así como las multas o sanciones que llegase a imponerle la autoridad competente.

En los eventos en que EL CLIENTE manifieste sintomatología asociada al Covid – 19, deberá adherirse a las especificaciones de cada proveedor, que comprenden, el aislamiento preventivo obligatorio y reporte inmediato a un centro médico, caso en el cual, deberá asumir todos los gastos que le generen el alojamiento, alimentación, cambios de fecha con las aerolíneas, tratamiento médico etc., por los 14 días o más que deba permanecer en aislamiento obligatorio según los protocolos de bioseguridad gubernamentales.

DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS EN ALGUNO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE OFRECE RUANA TOURS S.A.S:

**ACERCA DE LOS PAGOS:**

1. Para evitar problemas con los pagos, se informa al comprador que el vendedor no será responsable de pagos realizados de manera diferente a lo mencionado y acordado en este contrato. En particular, si el dinero se entrega en efectivo al asesor de ventas de RUANATOUR S.A.S., el vendedor no será responsable de dinero que no haya sido registrado en sus registros contables. El vendedor, el asesor, el representante legal de la empresa o el que tenga un PQR, que puede enviar al correo electrónico PQRS@ruanatours.com, deben informar a nuestra empresa de cualquier reclamo relacionado con los pagos.

**CANCELACIONES:**

1. En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.

2. En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. (Para mayor información consultar la tabla de penalidades de Ruana Tours S.A.S ). (solo aplica a servicios ofrecido por ruana tours S.A.S ejemplo paquete de tours, traductor, conductor, manager entre otros)

**CAMBIO DE FECHA:** el cliente podrá cambiar la fecha de su viaje hasta 72 horas antes de su llegada estos cambios están sujetos a la disponibilidad de los servicios requeridos en la fecha del cambio y pueden estar sujeto a penalidad para cambios en fecha de vuelos reservación de hoteles u otra reservación que no dependa de la agencia de viajes tendrá que consultarla directamente con el proveedor (Aplica solo a servicios ofrecidos por ruana tours)

**CONCORDANCIA:**

1. Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje o paquete turístico comercializado por esta Agencia de Viajes el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

2. Al solicitar la inscripción en cualquier programa turístico comercializado por Ruana Tours el cliente declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas.

**CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL:** De acuerdo con la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 expedida por el Congreso de la República de Colombia, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la RUANA TOURS S.A.S. advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

**DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO:** Retracto: Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra siempre y cuando medien más de cinco (5) días hábiles a la fecha del vuelo. Desistimiento: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario, siempre y cuando la regla tarifaria lo permita y no establezca que el tiquete es no reembolsable.

En relación con la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011". En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor. La Tasa administrativa y gasto de representación no son reembolsables. (en caso de cancelación de vuelos y hoteles contactar directamente a la aerolínea y al alojamiento RUANA TOURS S.A.S no se responsabiliza por las políticas de cancelación y reembolsos de las Aerolínea y Alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros ya que RUANA TOURS S.A.S solo es un intermediario entre EL COMPRADOR y EL PROVEEDOR de servicios)

**DOCUMENTACIÓN:** Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

**EQUIPAJE:** En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

**MENORES NO ACOMPAÑADOS:** (Vuelos regulares). A efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años de edad en la fecha del vuelo.

\* **BEBE/INFANT (INF):** Es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.

\* **NIÑO/CHILD (CHD):** Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.



\* JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP): Es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.

Limitaciones de menores con cada adulto. Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:

Un BEBE (INF).

Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años.

Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años.

Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa a aplicar para el BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD). Deberán consultarse otras restricciones con el asesor.

Vuelos en aerolíneas de bajo costo: La normativa de las compañías aéreas de bajo costo en general, obliga a que todos los menores de 14 años viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores de 14 años se les denegará el embarque.

**RECLAMACIONES:** Deberán ser hechas por escrito o vía e-mail, bajo la firma de EL CLIENTE dentro de los 8 días siguientes a la finalización del servicio prestado o de manera inmediata a como se presente la irregularidad.

**TARIFA AÉREA "TURISTA CON RESTRICCIONES":** Cuando el comprador elige la tarifa "Turista con restricciones", salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.

**TASA ADMINISTRATIVA:** Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice y tasa administrativa para venta en oficinas y central de reservas, la cual no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

**LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** RUANA TOURS S.A.S. declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva

o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

EL CLIENTE conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que RUANA TOURS S.A.S. en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU u OFAC, esta última comúnmente llamada lista Clinton.

Así mismo, podrá darlo por terminado cuando EL CLIENTE siendo persona natural: i-

Registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas;

- ii- Las autoridades competentes lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

**HABEAS DATA:** En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable a RUANA TOURS S.A.S. o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial o de servicios, a terceros o a la central de Información CIFIN S.A. y/o CYBERSOURCE, y/o TRANSUNIÓN S.A o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.

**PROTECCIÓN DE DATOS:** Este sitio web conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008; implementa su política de protección de datos la cual busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante y no atentar contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

CONSIDERACIONES GENERALES.

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por sus titulares, RUANA TOURS S.A.S. quien actúa como responsable de la información recibida, ha diseñado la presente política y procedimientos que en conjunto permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual desarrolla el derecho fundamental al hábeas data, esto es, el derecho que tienen todos los ciudadanos de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ellos en bases de datos y en archivos tanto de bases públicas como privadas, existe una obligación con el manejo y tratamiento de la información que los receptores de información personal deben tener en cuenta.

Dicho derecho se ha desarrollado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el



Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con base en los cuales RUANA TOURS S.A.S. en calidad de RESPONSABLE de los datos personales que recibe, maneja y trata la información y procede así a expedir la presente política de tratamiento de datos personales. Lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales es de obligado cumplimiento por parte de RUANA TOURS S.A.S, sus administradores, trabajadores, contratistas y terceros con los que entable relaciones de cualquier índole.

#### DEFINICIONES:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

**Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

**Consulta:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

**Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros). Para efectos de la presente política, RUANA TOURS S.A.S. advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.

**Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio.

Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

**Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

**Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

**Responsable del Tratamiento:** Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

Estar **“Autorizado”**, es para RUANA TOURS S.A.S. y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados. **“Habilitación”** o estar **“Habilitado”**, es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue RUANA TOURS S.A.S. a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.

**Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

**Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren la información.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Requisito de procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo

ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

#### PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En consecuencia, se aplican para efectos de la presente política, los siguientes principios:

**Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley.

**Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

#### DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.



En concordancia con las disposiciones legales vigentes, son derechos de los titulares de la información personal los siguientes:

Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a RUANA TOURS S.A.S. respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.

Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a RUANA TOURS S.A.S. salvo en aquellos casos en los que legalmente el responsable está liberado de tener autorización para tratar los datos del titular.

Derecho a ser informado por parte de RUANA TOURS S.A.S. previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.

Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data.

Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que RUANA TOURS S.A.S. no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.

Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con RUANA TOURS S.A.S.

La información y/o datos personales que recolectamos de usted, son los siguientes:

**Tipo de persona:**

Natural: nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento, correo electrónico, datos financieros (cuentas bancarias).

Jurídica: razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad, datos financieros (cuentas bancarias).

Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo preferencias como clase de viaje, nombres y apellidos de pasajeros (tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, nombre, apellido, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte), contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono).

**Datos del tarjetahabiente**: tipo de documento, número de documento, teléfono, dirección, email, nombres, número de tarjeta, fecha de vencimiento y banco.

**Solicitud de cotización**: nombres, apellidos, teléfonos, ciudad y email.

**Información del viaje**: tipo de solicitud, destino, fecha de salida, duración, número de adultos, número de niños, categoría de hotel, alimentación, servicios adicionales, servicio de transporte, presupuesto por persona.

**Evalué nuestro sitio:** su opinión es muy importante para nosotros mejorar continuamente nuestros canales de atención: nombres, apellidos, email, teléfonos y ciudad.

**Solicitud de reclamación:** nombres, apellidos, número de identificación, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

**Reporte de problemas técnicos:** nombres, apellidos, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

**Datos biométricos:** imágenes, video, audio, huellas dactilares que identifiquen o hagan identificable a nuestros clientes, usuarios o cualquier persona que ingrese o se encuentre o transite en cualquier lugar que RUANA TOURS S.A.S. haya implementado dispositivos de captura de dicha información.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centro de procesamiento de datos ya sean propios o contratados con proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros clientes/usuarios, al aceptar la presente política de tratamiento y protección de los datos personales.

#### TRATAMIENTO, ALCANCE Y FINALIDADES

Se informa a los titulares que los datos recolectados bien por pertenecer al cliente, contratistas y/o proveedores que, estos podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- La sustentación de la relación contractual establecida con RUANA TOURS S.A.S.
- La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos.
- La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios y productos adquiridos, y notificarle sobre nuevos servicios o productos.
- Gestionar sus solicitudes, aclaraciones, e investigaciones.
- Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.
- El afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con nuestros proveedores de servicios y con usted mismo.
- Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.
- El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por RUANA TOURS S.A.S, sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
- La solicitud de encuestas de satisfacción, que no queda obligado a contestar.
- Realizar la transmisión y/o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección

diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por RUANA TOURS S.A.S. con sus clientes al momento de adquirir nuestros servicios y productos.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de RUANA TOURS S.A.S.
- Efectuar consultas en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (como listas OFAC, ONU, entre otras) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos - SARLAFT.

El tratamiento podrá realizarlo RUANA TOURS S.A.S. directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores y/o terceros encargados del tratamiento de datos personales, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión (el "Tratamiento") sobre la totalidad o parte de sus datos personales.

#### TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Se podrá realizar la transferencia de datos a otros responsables del tratamiento cuando así esté autorizado por el titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

También se podrá enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera de la República de Colombia en los siguientes casos: a) Cuando cuente con autorización de titular y b) cuando sin contar con la autorización exista entre el responsable y el encargado un contrato de transmisión de datos.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Son deberes los siguientes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.



- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO: Son deberes los siguientes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, se ha destinado el correo electrónico [pqrs@ruanatours.com](mailto:pqrs@ruanatours.com), y desde ahí se canalizarán, estudiarán y contestarán así:

**CONSULTAS:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en nuestra base de datos. RUANA TOURS S.A.S suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**RECLAMOS:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante RUANA TOURS S.A.S, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a RUANA TOURS S.A.S. con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, RUANA TOURS S.A.S requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado y se señalará la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante RUANA TOURS S.A.S.

El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la Información.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

#### DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: RUANA TOURS S.A.S

Dirección: Bogotá D.C. Colombia.

Correo Electrónico: [info@ruanatours.com](mailto:info@ruanatours.com)

Teléfono: +57-300-619-1057 /

+18134301881

Página

web:[www.ruanatours.com](http://www.ruanatours.com)



## PENALIDADES

DETALLE	DIAS POR ADELANTO	COSTO POR PERSONA	AVISOS
Cambio de Nombre	Hasta 30 Dias antes de la fecha del viaje	\$60.000	Cualquier Cambio de nombre realizado 30 dias antes de la fecha de viaje es valido, pagando 20% del valor del paquete o servicio por persona
Cambio de Nombre	Dentro de 29 y 0 dias antes de la fecha del viaje	100% del valor total del paquete o Plan de servicio	Cualquier cambio de nombre hecho entre 29 y 0 dias antes del viaje, aplica como parte de la politica de cancelacion del viaje
Cambio de Fecha	Hasta 30 Dias antes de la fecha del viaje	20% del valor total del paquete o Plan de servicio	Cualquier cambio de fecha hecho 30 dias antes de la fecha del viaje es valido, pagando el 20% del valor del paquete o plan de servicio por persona +reajuste de la tarifa e impuestos vigentes
Cambio de Fecha	Dentro de 29 y 20 dias antes de la fecha del viaje	50% del valor total del paquete o Plan de servicio	Cualquier cambio de fecha hecho entre 29 y 20 dias antes de la fecha del viaje es válido, pagando el 50% del valor total del paquete o Plan de servicio por persona + reajuste de la tarifa e impuestos vigentes
Cambio de Fecha	Dentro de 19 y 0 Dias antes de la fecha del viaje	100% del valor total del paquete o Plan de servicio	Cualquier cambio de fecha realizado entre 19 y 0 dias antes del viaje, aplica como parte de la política de cancelación de viaje
Fecha Abierta	Hasta 30 Dias antes de la fecha del viaje	para reservas que tengan abonado igual o mayor a \$2.500.000	Cualquier cambio de fecha realizado 30 días antes de la fecha del viaje es válido, pagando el 10% del valor total del paquete o Plan de servicio por persona + reajuste de la tarifa vigente en el momento de la reactivación
Fecha Abierta	Hasta 30 Dias antes de la fecha del viaje	para reserva que tengan abonado menos del monto de \$2.500.000, no aplican para fecha abierta	Excepto que tengan algún soporte de calamidad, emitida por una entidad competente; de lo contrario el cliente podrá solicitar devolución de dinero (si lo hay) aplicando la penalidad respectiva según los tiempos de cancelación.





## PENALIDADES

DETALLE	DIAS POR ADELANTO	COSTO POR PERSONA	AVISOS
Fecha Abierta	Dentro de 29 y 0 Días antes de la fecha del viaje	No aplica después de hacerse la emisión respectiva	No aplica después de hacerse la emisión respectiva
Cancelacion de pasajero y/o cancelacion de viaje	Hasta 30 días antes de la fecha del viaje	20% del valor del paquete o Plan de servicio	Cualquier cancelacion realizado 30 días antes de la fecha del viaje es valido, pagando el 20% del valor total del paquete o plan de servicio por persona + reajustes de la tarifica e impuestos vigentes se aplican *
Cancelacion de pasajero y/o cancelacion de viaje	Dentro de 29 y 20 días antes de la fecha del viaje	50% del valor total del paquete o Plan de Servicio	Cualquier cancelacion realizado entre 29 y 20 días antes de la fecha del viaje es valido, pagando el 50% del valor total del paquete o plan de servicio por persona + reajustes de la tarifica e impuestos vigentes se aplican *
Cancelacion de pasajero y/o cancelacion de viaje	Dentro de 19 y 0 días antes de la fecha del viaje	100% del valor del paquete o Plan de servicio	Cualquier cancelacion realizado entre 29 y 20 días antes de la fecha del viaje es valido, pagando el 50% del valor total del paquete o plan de servicio por persona + reajustes de la tarifica e impuestos vigentes se aplican *
NO SHOW	NO SHOW	100% del valor total de paquete o Plan de servicio	Todo pasajero no presentado, o que se vaya de forma anticipada, pagara el 100%del valor del paquete o Plan de servicio
Adicional a las penalidades, todo cambio de fecha, nombre, reducción o adición de pasajeros, genera la reliquidación de tarifa (incremento), por lo cual del cliente debe asumir el valor de los cambios tarifarios			Toda solicitud de cambio o cancelación deberá hacerse por escrito. SIN EXCEPCION.
Cuando la tarifa es promocional, No es reembolsable a menos que aplique alguna de las siguientes excepciones:		Cancelaciones 24 horas despues de la compra	El pasajero podrá hacer la solicitud de reintegro total dentro de las primeras 24 horas corrientes a la compra, siempre y cuando el viaje no se encuentre en los siguientes 7 días calendario al realizar la solicitud.
		Retracto	El derecho a retractarse dentro los (5) días calendarios siguientes, al perfeccionamiento del presente contrato, lo cual resolverá el misma y deberá restituirse lo pagado, por el mismo medio que efectuó el pago, salvo que los servicios turísticos ya sean cancelados