

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE VIAJES PUNTOS COLOMBIA S.A.S. VI.1** (vigente desde el 1 de octubre de 2024)

## **ORGANIZACIÓN**

Destinojet.co es un sitio web controlado y operado por **STRATEGIC POINTS S.A.S**, cuyo domicilio se encuentra en la ciudad de Medellín – Antioquia (Carrera 43 A 1 A Sur 69 Oficina 9801), quien se encargará a su vez de operar, controlar y administrar la plataforma de viajes de Puntos Colombia S.A.S. (en adelante la “Plataforma”).

Destinojet.co, en adelante el “AGENTE OPERADOR”, es una Agencia de Viajes y de Turismo con Registro Nacional de Turismo No. 59151 y No. 82366, que ofrece y comercializa Servicios Turísticos aéreos, de alojamiento, renta de autos, cruceros, actividades, experiencias, entre otros, como intermediario entre los usuarios y los proveedores de servicios (en adelante, “Proveedores”). Por lo tanto, el AGENTE OPERADOR ni Puntos Colombia S.A.S. están obligados directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico contratado.

Puntos Colombia S.A.S. en alianza con Destinojet.co disponibiliza la Plataforma para que los Usuarios puedan realizar transacciones de acumulación y redención de Puntos en la adquisición de los Servicios Turísticos. Puntos Colombia S.A.S. no es distribuidor de los Servicios Turísticos ofrecidos por los Proveedores y tampoco podrá ser calificado como revendedor de los mismos. La Plataforma al ser operada por Destinojet.co exhibirá únicamente los Servicios Turísticos que ofrezcan los Proveedores de este.

El AGENTE OPERADOR se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, alterar o sustituir los Términos y Condiciones de uso en cualquier momento, los cuales se entenderán son de vigencia inmediata. Si las modificaciones constituyen un cambio sustancial, se notificará a los Usuarios publicando un anuncio en la Plataforma.

Las presentes Condiciones Generales son regidas por las normas del ordenamiento Colombiano aplicables a la materia. El AGENTE OPERADOR en calidad de Agencia de Viajes y Turismo está sujeto al régimen de

responsabilidad consagrado en la Ley 300 de 1996, Decreto 2438 de 2010, Decreto 557 de 2020, Ley 1480 de 2011, sus decretos reglamentarios, las disposiciones de las autoridades regulatorias de Colombia y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

### **ACEPTACIÓN**

Cuando el Cliente o Interesado, en adelante el Usuario, ingresa y/o usa esta Plataforma, declara que ACEPTA expresamente:

1. Haber leído, entendido y estar de acuerdo con las condiciones de la misma.
2. Que es mayor de edad (mayor de 18 años de edad) y cuenta con la capacidad legal requerida para contratar.
3. Que tiene la autorización para brindar la información solicitada por el AGENTE OPERADOR.
4. Que la información ofrecida es veraz, precisa y completa.
5. Que acepta la factura emitida por el AGENTE OPERADOR, de conformidad con las normas que regulan la materia.
6. Que es su responsabilidad hacer un uso adecuado de las herramientas que dispone la Plataforma.

El Usuario acepta que todos los precios y tarifas de los Servicios Turísticos están sujetos a disponibilidad, cambios y vigencia sin previo aviso. Así mismo, que la tasa administrativa y los gravámenes financieros y/o tributarios a que haya lugar, NO son reembolsables bajo ninguna circunstancia. El Usuario 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.

## **ADVERTENCIA**

Conforme lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, el AGENTE OPERADOR advierte al Usuario que la explotación y el abuso sexual de los menores de edad son sancionados penal y administrativamente por la legislación colombiana.

## **DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

La página web Destinojet.co, / viajes.puntoscolombia.com son sitios web controlados y operados por la compañía que se describe a continuación:

**Razón social:** STRATEGIC POINTS S.A.S

**Identificación:** NIT. 900.571.484 - 5

**Dirección de notificación judicial:** Carrera 43 A 1 A SUR 69 OF. 101 – Medellín, Antioquia.

**Teléfono:** (604) 3193030.

**Correo electrónico:** servicioalcliente@ultragroupla.com

**Correo de notificación:** guvalenciau@ultragroupla.com

## **RESPONSABILIDAD**

El AGENTE OPERADOR desarrolla una actividad de intermediación comercial y se compromete a cumplir con las Condiciones Generales aquí establecidas, sin que ello implique el reemplazo de las Condiciones Especiales determinadas por cada Proveedor Turístico, en las cuales el AGENTE OPERADOR no incide. El AGENTE OPERADOR no se responsabiliza bajo ninguna circunstancia de los hechos derivados de huelgas, condiciones climáticas, atrasos, interrupciones, terremotos, negación de permisos de ingresos, cuarentenas, accidentes, enfermedades, fallecimientos, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje.

El AGENTE OPERADOR en su calidad de intermediador de productos turísticos traslada al Usuario todas las cargas que el Proveedor imponga por cancelaciones o sanciones en razón del contrato que se celebra.

El Usuario deberá consultar los términos y condiciones determinados por cada Proveedor, los cuales se entienden aceptados expresamente al realizar la solicitud de compra. Todas las reclamaciones por la prestación de los Servicios Turísticos deberán realizarse directamente ante el respectivo Proveedor, en lo cual el AGENTE OPERADOR apoyará al Usuario en cuanto le sea posible. El AGENTE OPERADOR, en su calidad de intermediario, no tiene influencia alguna en las decisiones tomadas por el Proveedor frente a las reclamaciones realizadas por el Usuario.

Con el fin de garantizar el éxito de los Servicios Turísticos adquiridos, el Usuario acepta expresamente que el AGENTE OPERADOR y el Proveedor, podrán hacer cambios, sustituciones o cancelaciones respecto de los itinerarios y condiciones.

El AGENTE OPERADOR no será responsable ante los Usuarios en ninguno de los siguientes eventos:

1. Cierre de aeropuertos, cambios, retrasos, cancelaciones, fenómenos naturales o meteorológicos que afecten la hora, fecha estimada y prestación de los servicios aéreos.
2. Los asuntos legales y/o cualquier otro inconveniente en que se puedan ver involucrados los Usuarios de manera individual y/o grupal. Los gastos en que incurran los Usuarios por tales motivos serán de su exclusiva responsabilidad, tales como, pero sin limitarse, a lo sobrecostos generados por la necesidad de adelantar o retrasar su viaje.
3. Accidentes, pérdidas y/o daños que sufran los Usuarios como consecuencia de la imprudencia e inobservancia de las instrucciones del Proveedor, para el correcto disfrute de los servicios contratados.
4. Pérdida, daño y/o hurto del equipaje, joyas, equipos electrónicos, pasaporte, documento de identidad, documentos y en general toda clase de bienes de su propiedad.

5. Las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de los Servicios Turísticos contratados con el Proveedor.
6. Cualquier daño y/o perjuicio que sufran los Usuarios causados por terceros durante la prestación de los Servicios Turísticos contratados.
7. El AGENTE OPERADOR no asume responsabilidad alguna frente al Usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelo fletado y el cual se regirá bajo las condiciones del contrato de transporte. Los retrasos y modificaciones en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del Usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).
8. El AGENTE OPERADOR deberá asesorar e informar a los Usuarios acerca de los requisitos necesarios para el desplazamiento a los destinos nacionales e internacionales ofrecidos por los Proveedores. No obstante, es responsabilidad exclusiva del pasajero y/o Usuario, el trámite y cumplimiento de los requerimientos informados para ello.
9. Asuntos de salubridad.
10. Por la decisión que tome el viajero y/o Usuario en la categoría de hoteles y servicios escogidos, teniendo en cuenta que ha sido una decisión voluntaria.
11. Inobservancia de los reglamentos de cada uno de los prestadores de los servicios turísticos contratados.
12. El Usuario no pueda salir del país por motivos como: presentar documentos incompletos o falsos, omitir requisitos exigidos para la salida del país, o prohibición de salida por las autoridades

competentes, u homónimos, no será responsabilidad de El AGENTE OPERADOR.

13. Eventuales transgresiones al marco legal colombiano contenido en la Ley 679 de 2001 y demás normas que lo adicionen y/o modifiquen, y en los viajes internacionales al marco legal vigente de los lugares de destino, relacionados particularmente con la realización y/o promoción de prácticas de explotación sexual infantil.

En el mismo sentido, el AGENTE OPERADOR realiza todos los esfuerzos necesarios para ofrecer información precisa, clara, completa y veraz. En el evento en el cual se produjera un error involuntario por parte del AGENTE OPERADOR en precios y condiciones de los Servicios Turísticos contratados, este procederá a corregirlos de forma inmediata y dará aviso al Usuario que hubiera tomado la decisión de compra basándose en dicho error, quién tendrá derecho a rescindir su compra.

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, cuarentena, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan (paquete), el Proveedor y/o el AGENTE OPERADOR podrán hacer cambios, sustituir o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo que se entiende aceptado por el pasajero y/o Usuario al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, EL AGENTE OPERADOR NO presta asesoría del caso. Será responsabilidad exclusiva del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos determinados por la respectiva Autoridad Consular.

Las condiciones específicas de cada plan (paquete), reserva o compra definirán la forma de pago. Las sumas y forma de pago de las mismas de actividades adicionales, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

EL AGENTE OPERADOR no se responsabiliza por las pertenencias del pasajero, estas son de exclusiva custodia de éste. No obstante, el AGENTE

OPERADOR podrá guiar al pasajero en caso de extraviar alguna. Adicionalmente, se le informará vía correo electrónico o a través de línea telefónica al pasajero sobre la normativa de las diferentes aerolíneas, que regulen todo lo concerniente al equipaje, pero será el pasajero el obligado a cumplir con dichos lineamientos.

### **SEGUROS**

El Usuario que no manifieste su intención de adquirir un seguro o asistencia médica, asumirá las consecuencias de lo que suceda con su salud, o las penalidades del producto comprado por la no adquisición del seguro, incluido el no reembolso de ningún componente de su viaje.

### **CONDICIONES DE TARIFAS, CARGOS Y DEMÁS PAGOS**

La información sobre vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia podrán ser consultados con un asesor del AGENTE OPERADOR o en la Plataforma del AGENTE OPERADOR al momento de realizar la reserva. También serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen en cada caso concreto.

Los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, lo cual acepta expresamente el Usuario al momento de la expedición de los documentos de viaje. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación escogida. Las cancelaciones, penalidades, restricciones y condiciones particulares, se le informarán al pasajero al momento de expedir los documentos de viaje.

En algunos casos las tarifas más económicas son aquellas que imponen mayores restricciones, tales como, pero sin limitarse a, la imposibilidad de reembolso, no incluye equipaje, no hay cambios, entre otros. El AGENTE OPERADOR no está autorizado ni incide en las regulaciones de los Proveedores.

### **AUTORIZACIONES, LICENCIAS Y MARCAS REGISTRADAS**

El AGENTE OPERADOR es propietario de esta Plataforma y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, logos, dibujos, videos, íconos, textos, software y otros contenidos de la Plataforma, los cuales se encuentran protegidos por los derechos de propiedad intelectual (Derechos de Autor y Propiedad Industrial).

El contenido de esta Plataforma no podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado, sin autorización expresa y por escrito del AGENTE OPERADOR.

Los contenidos de esta Plataforma están registrados bajo las leyes de Derechos de Autor, así como las marcas registradas del AGENTE OPERADOR, en calidad de Agencia de Viajes o sus Proveedores.

### **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

Las políticas de cada Servicio Turístico son las establecidas por el Proveedor del mismo.

#### **DEVOLUCIONES**

Las devoluciones que en adelante se señalarán, procederán cuando el Usuario haya pagado parcial o totalmente al Proveedor de Servicios Turísticos los servicios contratados.

El reembolso de los servicios contratados y no prestados por situaciones tales como, pero sin limitarse a: fuerza mayor o caso fortuito, negación de visados o permisos de ingreso, enfermedad del viajero, acción u omisión de terceros o del Usuario que no puedan atribuirse al AGENTE OPERADOR, antes o durante el viaje, que sean objeto de reintegro, serán definidas por cada Proveedor de Servicios y estas serán confirmadas al Usuario una vez se hayan reservado y expedido los documentos de viaje, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar.

Los reembolsos, en caso de haber lugar a ello, se harán dentro de los 60 días calendarios posteriores a la solicitud. Si el trámite llegare a tomarse más tiempo por causas externas al AGENTE OPERADOR, este no reconocerá

ningún interés sobre las sumas a reintegrar. El porcentaje de reembolso estará sujeto única y exclusivamente a las condiciones del Proveedor, los gastos de administración, los gravámenes financieros y las penalidades establecidas.

El AGENTE OPERADOR No es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso.

### **DERECHO DE RETRACTO**

El AGENTE OPERADOR le informa al Usuario que, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 contentiva del Estatuto del Consumidor, en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto.

Para hacer uso de la facultad de retracto el Usuario tendrá un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y el Proveedor de Servicios Turísticos directamente reintegrará el dinero que el Usuario hubiese pagado, exceptuando la tasa administrativa la cual NO es reembolsable. En todo caso, la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

### **DERECHO DE RETRACTO PARA LOS SERVICIOS AÉREOS**

La Resolución 1375 del 11 de junio de 2015 expedida por la Aeronáutica Civil Colombiana, en la compra de tiquetes aéreos a través de los mecanismos

establecidos en el Decreto 1499 de 2014, esto es, ventas que utilizan métodos no tradicionales y ventas a distancia, entendía pactado el derecho de retracto en favor del Usuario del tiquete, en adelante el Pasajero, en determinados términos.

Sin embargo, El AGENTE OPERADOR le informa a todos los Usuarios que, actualmente sobre el derecho de retracto en materia de servicios o tiquetes aéreos se han presentado algunos cambios o variables legales cuya aplicación es transitoria.

La primera variable consiste en la suspensión de los literales a, b y e del numeral 3.10.1.8.2 del RAC 311 cuyos términos de ejercicio y demás, ahora se rigen por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

La segunda consiste en la expedición del Decreto Legislativo 482 de 202, que en su artículo 17 estableció:

*“Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso. En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea”* (Cursiva fuera del texto original).

Así las cosas, El AGENTE OPERADOR le informa a todos los Usuarios que, el numeral 3.10.1.8.2 del RAC 311 aplicará, temporalmente, en los siguientes términos:

En los contratos para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros que se perfeccionen a través de los mecanismos de venta a que se refiere Decreto 1499 de 2014, se entenderá pactado el derecho de retracto en favor del adquirente del tiquete, de acuerdo con lo siguiente:

(i) Aplica para las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia a que se refiere el Decreto 1499 de 2014.

(ii) La aerolínea o agente de viajes que vendió el tiquete, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del retracto.

(iii) Si el pasajero ejerce su derecho de retracto ante la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero a que haya lugar, una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

(iv) El pasajero tendrá derecho a la devolución de la tasa aeroportuaria. Se excluyen aquellas tasas, impuestos y o contribuciones que por regulación no sean reembolsables.

(v) El vendedor deberá informar al comprador tanto en el proceso de adquisición del servicio, como en el momento de haberse expedido el tiquete o boleto aéreo, las condiciones para ejercerlo, como también todas aquellas consecuencias que se desprendan de su ejecución, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.10.1.1 del RAC, artículo 46 de la Ley 1480 de 2011.

Siendo así, a partir del 06 de diciembre de 2019 se permite ejercer el derecho de retracto a los pasajeros que compren tiquetes a través de métodos no presenciales en Colombia en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), es decir, de la siguiente manera:

1. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del boleto.
2. La salida del vuelo tiene que estar a: más de cinco (5) días desde la fecha en que ejerció el retracto, tanto para vuelos nacionales o internacionales.

## **DESISTIMIENTO PARA LOS SERVICIOS AÉREOS**

En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos, el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral. El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que sea ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas. Las tarifas promocionales no podrán ser publicadas u ofrecidas hasta tanto sus condiciones no sean registradas ante la Oficina de Transporte Aéreo de la UAEAC. En caso de desistimiento, la aerolínea o agencia que haya efectuado la venta del tickete dará orden a la entidad financiera de la devolución correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del pasajero. La aerolínea y/o agente de viajes, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento.

Si el pasajero desiste del viaje avisando a la agencia de viajes que realizó la venta del tickete como intermediario, esta procederá al reembolso del dinero al pasajero una vez la aerolínea ponga a su disposición el monto correspondiente, sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previsto en el inciso anterior para que el reembolso del dinero al pasajero se haga efectivo.

### **REVERSIÓN DEL PAGO**

Según el Decreto 587 de 2016 y la Ley 1480 de 2011, el consumidor tendrá derecho a solicitar la reversión del pago cuando la adquisición de los servicios se haya realizado a través de mecanismos de comercio electrónico, siempre y cuando hubiere utilizado algún instrumento de pago electrónico, como tarjeta débito o crédito. Asimismo, la reversión procederá únicamente en los siguientes supuestos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

El término para solicitar la reversión del pago será de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el consumidor tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o que debió haber recibido o lo recibió defectuoso. El proceso para dicha reversión será el contenido en el Decreto 587 de 2016 y en la Ley 1480 de 2011.

### **CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO**

Para poder garantizar su reserva y tarifa elegidas, el pago en línea deberá realizarse de manera inmediata. El AGENTE OPERADOR recibe y admite las siguientes formas de pago:

1. Tarjetas débito.
2. Tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: Visa, Mastercard, American Express Y Diners Club.

Cada que se adquiera un Servicio Turístico se debe elegir cuántos Puntos Colombia y dinero se van a invertir, se deben redimir mínimo 200 Puntos, para ello el Usuario deberá iniciar sesión e ingresar su clave personal o la clave dinámica que arroje la app si el Usuario cuenta con ella.

Los datos diligenciados para el pago electrónico deberán ser idénticos a los reportados en la entidad financiera (Nombre, apellidos, documento de identificación, dirección de correspondencia y correo electrónico).

Una vez EL AGENTE OPERADOR verifique la realización del pago, enviará un correo electrónico con la confirmación de la compra a la dirección

informada por el Usuario y, posteriormente, enviará la correspondiente factura de venta. Esta información será compartida con el Usuario a más tardar el día calendario siguiente de efectuada la compra.

Para proceder a realizar el pago de los servicios seleccionados por el Usuario, el AGENTE OPERADOR pone a disposición de estos un enlace que comunica al Usuario con los respectivos medios de pago autorizados, en los que el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva del responsable del medio de pago elegido por el Usuario, donde los mismos deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso del medio de pago antes de realizar sus transacciones.

Los Servicios Turísticos se pueden hacer de dos formas:

- Con Puntos Colombia + Dinero: se podrá seleccionar el monto del dinero y el número de Puntos que el Usuario desea usar, teniendo presente la cantidad mínima de Puntos que debe redimir. Los Usuarios acumularán Puntos Colombia por la parte pagada en dinero.

- Con Solo Puntos Colombia: usando el monto total de Puntos que indique el Servicio Turístico, siempre que el Usuario cuente con dicha cantidad.

Si se presenta alguna inquietud con el descuento de los Puntos Colombia, se debe reportar la novedad en la línea de atención de Puntos Colombia +(57) 3009120488.

Para el uso de la Plataforma es necesario que quien desee acceder a los Servicios Turísticos se encuentre registrado y activo en el Programa de Puntos Colombia.

Conoce los reglamentos del Programa aquí: [Persona Natural](#) y [Empresas](#)

Por lo anterior, el Usuario entiende y acepta que el AGENTE OPERADOR no es responsable de la administración y control de las plataformas de los

medios autorizados de pago, razón por la cual, lo exonera de todo tipo de responsabilidad derivada del pago y uso de sus instrumentos financieros, sin perjuicio del derecho de retracto y el derecho de reversión del pago que le asiste a los consumidores.

## **REGULACIONES ESPECÍFICAS POR SERVICIO**

### **SERVICIOS AÉREOS**

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica y las condiciones determinadas por el Proveedor. El AGENTE OPERADOR es una Agencia de Viajes y Turismo acreditada por la IATA (The International Air Transport Association).

Las tarifas de los tiquetes aéreos son definidas por cada Aerolínea conforme la disponibilidad del servicio, por lo tanto, podrán encontrarse variaciones en ellas. Las tarifas informadas en la Plataforma no podrán ser garantizadas, hasta que no se haya realizado y aprobado el pago en línea.

El Usuario no podrá reservar ni comprar tiquetes aéreos para infantes o niños, viajando sin la compañía de un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños/infantes deben estar en la misma reserva). Las reservaciones y compras de tiquetes aéreos a través de pago electrónico, deberán realizarse con al menos doce (12) horas de anticipación de la fecha de salida del viaje.

Las tarifas promocionales no son reembolsables y aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por cada Aerolíneas, sin perjuicio del derecho de retracto y reversión del pago. En caso de proceder, el reembolso de los tiquetes lo realizará la aerolínea y será ella quien definirá el plazo para hacerlo, sujeto a normas y penalidades establecidas por esta misma.

Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete aéreo. Posteriormente recibirá dos correos electrónicos: la confirmación de pago y la confirmación de su tiquete aéreo.

## **RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EN SERVICIOS AÉREOS**

El Usuario es responsable de consultar previo a la solicitud, reserva y compra de los servicios, cuáles son los documentos necesarios para su viaje, tales como, pero sin limitarse a ello: pasaporte; visas; tarjetas de turismo; protocolos de bioseguridad; restricciones de movilidad; requisitos de entrada y restricciones por país de procedencia; medidas de salud preventivas como cuarentenas; carnet o certificado de vacunación; y en general cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino.

## **HOTELES**

La información contenida en la Plataforma es proporcionada por cada Proveedor.

Las reservas podrán realizarse por internet y deberán ser pagadas con tarjeta de crédito. En casos excepcionales, los cuales serán informados al Usuario, la reserva podrá ser pagada por otros medios de pago. La tarjeta de crédito suministrada por el Usuario, será verificada por un sistema de pago en línea. En caso de encontrarse una inconsistencia, el AGENTE OPERADOR se reserva el derecho a cancelarla. El costo será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva. Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel, al momento de hacer el "check out".

Una vez realizada la reserva le será enviada la confirmación al correo electrónico suministrado. Es potestad de cada hotel establecer las políticas de cancelación y condiciones, según la tarifa elegida.

## **AUTOS**

Cada uno de los Proveedores de Renta de Autos determina sus propias regulaciones y políticas de servicios, las cuales deberán ser consultadas por el Usuario.

Las reservas podrán realizarse por internet y deberán ser respaldadas con una tarjeta de crédito, tarjeta que debe presentar al momento de tomar

el servicio en las oficinas del Proveedor, según sus políticas. La tarjeta de crédito suministrada por el Usuario será verificada por un sistema de pago en línea. En caso de encontrarse una inconsistencia, el AGENTE OPERADOR se reserva el derecho a cancelarla. El valor a pagar, los impuestos y seguros serán liquidados por el Proveedor del servicio. Las políticas del pago de peajes serán las establecidas por cada lugar de paso.

Al contratar una renta de auto pre-pagada, el voucher deberá ser presentado en forma física en el destino, así mismo, el Usuario deberá leer el contrato de renta del vehículo antes de tomarlo y suscribirlo, cerciorándose que su voucher esté acreditado (Información que podrá ser verificada en la factura que entrega la rentadora al Usuario antes de tomar el auto) y que no existan cobros adicionales NO aceptados o contratados. En caso de aceptar servicios adicionales en destino, a estos aplicarán cargos de impuestos locales, los cuales serán cargados a la tarjeta de crédito otorgada en garantía.

Es deber del Usuario revisar que las localidades, fechas, horas de entrega, devolución y servicios adicionales estén acorde a lo que reservó, en caso de algún requerimiento, podrá seguir el proceso estipulado en la Sección "Procedimiento para peticiones, quejas y reclamos (pqrs)" de estos términos y condiciones.

Requisitos específicos para contratar una renta de autos:

1. SER MAYOR DE 25 AÑOS: Esta es la edad mínima para contratar una renta de auto. Existen excepciones con costo adicional, conforme los términos y condiciones de la rentadora, los cuales podrán ser consultados directamente en sus oficinas o punto de venta contratado para retirar el vehículo.
2. TARJETA DE CRÉDITO: El Usuario y/o titular de la reserva deberá entregar una tarjeta de crédito, con cupo suficiente para el bloqueo de la garantía. No se acepta otro medio de pago, debe de presentarse de forma física. (Baja ningún escenario es aceptada de forma virtual).

3. LICENCIA DE CONDUCCIÓN: Debe encontrarse vigente. Si la licencia no dispone de fecha vencimiento, la fecha de expedición no podrá ser mayor a 10 años. Si el Usuario se dirige al estado de Georgia en Estados Unidos de América u otro continente diferente a América, es requisito para todos los inquilinos o arrendatarios internacionales (Nacionales de un país diferente a Estados Unidos de América), presentar una licencia de conducción internacional válida y un pasaporte válido con el mismo nombre, como segunda forma de identificación, a excepción de los arrendatarios que sean de nacionalidad americana (Estados Unidos de América).

#### Información de interés:

1. RESERVA: Es deber del Usuario revisar y asegurarse que las localidades, fechas, horas de entrega, devolución y servicios adicionales estén acorde su solicitud de reserva. Las imágenes de los vehículos mostradas son ilustrativas, los modelos pueden variar en cuanto a la disponibilidad y características (tales como millaje y la capacidad para pasajeros y maletas). Si al recibir la confirmación de reserva existe alguna objeción o cambio, el Usuario deberá informarlo oportunamente al momento de la reserva, conforme al procedimiento de PQRS de estos términos y condiciones, de lo contrario, se entenderá por aceptada la reserva y su prepago.
2. VOUCHER: La realización de cualquier cambio, cancelación y/o reembolso, tendrá un costo administrativo de cincuenta dólares americanos (\$50 USD) por dichos conceptos, que serán deducidos al momento de realizar la devolución del pago recibido. En caso de realizarse algún tipo de cambio en el voucher ya emitido, se realizará un cobro extra de veinte dólares americanos (\$20 USD). El Usuario debe presentarse a la fecha y hora indicada en la reserva, pasado este horario el sistema cancelará la reserva y se penalizará con la tarifa local. El bloqueo de la garantía generada a la tarjeta de crédito por la rentadora, en Estados Unidos, Europa, Canadá y Latino América se reversará en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la entrega del vehículo.

3. **DESCUENTOS PROMOCIONALES:** Si aplica un descuento promocional especial en razón a su calidad o categoría de cliente al momento de realizar la reserva de auto, el Usuario es responsable de presentar en el destino el documento que respalda dicho descuento. De no presentar un comprobante, la localidad puede generar el respectivo reajuste a la tarifa.
4. **CARGOS ADICIONALES EN DESTINO:** Los servicios especiales y cargos por devolver el auto en otra localidad diferente a la contratada pueden ser reservados desde el inicio del alquiler, sin embargo, deberán ser pagos directamente en la localidad en el momento de tomar y retirar el vehículo. Los autos se deben de regresar a la localidad completamente limpios, en buen estado y con el tanque lleno de combustible, para el caso de los vehículos eléctricos se deberá entregar el auto con una carga superior a setenta por ciento (70%) de lo contrario se realizarán cargos adicionales a la tarjeta de crédito del titular de la reserva.
5. **MULTAS DE TRÁNSITO Y PEAJES:** En caso de registrar infracciones de tránsito, la rentadora puede generar un cargo adicional por cada notificación de multa, y será el Usuario el responsable de realizar el respectivo pago a las entidades locales donde se cometió la presunta infracción. En el mismo sentido, el servicio de peajes deberá ser contratado directamente con la rentadora de autos elegida por el Usuario y esta será quién le informe los términos y condiciones específicos de dicho servicio.

### **PARQUES DISNEY**

Los parques de diversión y sus atracciones, los lugares o eventos de entretenimiento pueden cambiar las horas de funcionamiento, cerrar por renovaciones, cancelar eventos especiales, limitar el acceso al público, suspender actividades por el estado del clima o tiempo, sin previo aviso. Estas entradas no permiten modificaciones, ni reembolsos y esto es aceptado expresamente por el Usuario.

### **ASISTENCIAS AL VIAJERO**

Para contratar Asistencia al Viajero, el Usuario debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. La Tarifa por día de viaje, aplica de 0 a 90 años.
2. La cobertura es mundial, aplicará desde las 00:00 horas de la fecha indicada como inicio y después de 100 Km del lugar de residencia.
3. Los cambios o modificaciones se podrán hacer 72 horas antes al inicio de la vigencia (únicamente).
4. Los cambios o modificaciones podrán generar costos adicionales por penalización, los cuales deberán ser asumidos por el Usuario.
5. Solo aplica reembolso en caso de negación de visa, cumpliendo con las 72 horas antes del inicio de la vigencia. A su email llegará el voucher de la asistencia médica junto a la confirmación del vuelo.

### **PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)**

Para el ejercicio de derechos, como reclamos, consultas, solicitudes, modificaciones y/o cancelaciones, el Usuario deberá formularlo(s) a través del correo electrónico [servicioalcliente@ultragroupla.com](mailto:servicioalcliente@ultragroupla.com), indicando:

1. Nombre, apellidos, documento de identificación, teléfono, dirección física y correo electrónico para efectos de notificación.
2. El motivo de su solicitud y una relación clara de los hechos.
3. Anexar los documentos que acreditan, prueban o dan sustento a su requerimiento.

Si el Interesado suministra la información anteriormente mencionada de manera incompleta o confusa, el AGENTE OPERADOR podrá solicitarle que aclare y complemente su solicitud, mediante correo electrónico o enviando una comunicación escrita a la dirección de correspondencia, en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo, quedando así suspendido el término que tiene el AGENTE OPERADOR para dar respuesta. Una vez el Interesado suministre o aclare la información, se reanuda dicho término. Transcurridos 2 meses desde la solicitud por parte del AGENTE OPERADOR para aclarar o complementar la información, sin que el Interesado se pronuncie, se entenderá que ha desistido.

El AGENTE OPERADOR a su discreción, podrá responder la queja o reclamo, ya sea a la dirección física o al correo electrónico informado por el interesado para notificaciones. El AGENTE OPERADOR tendrá un término máximo de 15 días hábiles para atender las quejas y reclamos, el cual se contará a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible dar respuesta dentro de dicho término, se informará al Interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

EL AGENTE OPERADOR no se hará responsable por las peticiones, quejas y reclamos que no sean formuladas a través del medio indicado previamente, y frente a los cuales no se brinde una respuesta oportuna y/o suficiente. Por lo tanto, el Usuario manifiesta que conoce y acepta el medio a través del cual debe radicar sus peticiones, quejas y reclamos.

### **CONEXIONES Y ENLACES CON OTRAS PÁGINAS WEB**

Esta Plataforma puede contener vínculos que remitan a portales externos, operados por terceros ajenos al AGENTE OPERADOR, por lo que este último no ejerce ningún control sobre los mismos y por ende, no se responsabiliza del contenido.

### **GESTIÓN DE COOKIES AL INTERIOR DE LA PLATAFORMA**

Puntos Colombia para la gestión de esta Plataforma incorpora cookies con el propósito de enriquecer la experiencia del Usuario y optimizar el rendimiento de la Plataforma. Estos archivos pueden contener información pertinente a preferencias del Usuario, análisis de tráfico y personalización de contenido.

Dicha gestión incluye diferente tipos entre ellos las esenciales para el funcionamiento básico de la Plataforma, las de rendimiento para el

análisis de esta, y las de terceros para servicios adicionales. La temporalidad de estas cookies puede variar, algunas son de corta duración, mientras que otras son persistentes, asegurando una experiencia continua y adaptada a sus necesidades.

En caso de cualquier interrogante o inquietud respecto al uso de cookies, le invitamos a consultar nuestra política de cookies <https://www.puntoscolombia.com/personas/legal/pol%C3%A9ticas-de-cookies-la-cual> proporciona información adicional sobre el propósito y la gestión en la Plataforma.

### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Con la aceptación de estos términos y condiciones autorizo el tratamiento mis datos personales, recolectados a través de la Plataforma de viajes administrada por Destino Jet, a PUNTOS COLOMBIA S.A.S. identificada con NIT 901.081.311 – 0, domiciliada en la Carrera 48 N° 32 B Sur – 139, Envigado – Antioquia, para que, en su condición de responsable del tratamiento y en los términos de la Ley 1581 de 2012 y decreto reglamentario, así como la política de protección de datos personales disponible aquí [www.puntoscolombia.com/personas/legal/politica-de-proteccion-de-datos-personales-puntos-colombia-sas](http://www.puntoscolombia.com/personas/legal/politica-de-proteccion-de-datos-personales-puntos-colombia-sas), realice la recolección, uso y almacenamiento de mi información personal, correspondiente a información de tipo general, de identificación, de contacto, socioeconómico, de gustos o preferencias y sensibles, para las siguientes finalidades:

(i) Administrar y completar la reserva de viaje online; (ii) Brindar información a través de los canales de contacto suministrados sobre la reserva y facturación; por lo que esta información podrá ser remitida vía correo electrónico, SMS, Whatsapp u a través de otro medio de mensajería electrónica; (iii) Gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes; (iv) Evaluar la información histórica y estadística generada con ocasión a la interacción con la Plataforma, así como la generación de reportes e informes para análisis internos o terceros; (v) Transferir o transmitir los datos personales a terceros para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales aplicables a PUNTOS COLOMBIA y las finalidades de tratamiento previamente

señaladas; los datos personales podrán ser circulados a aerolíneas, hoteles, empresas turísticas, compañías rentadoras de vehículos, prestadores de servicios de asistencia al viajero y otros proveedores de los productos y servicios que se contratan a través de la Plataforma y (vi) Enviar comunicaciones comerciales para brindar información de los descuentos, promociones o destinos afines a gustos o preferencias.

Adicionalmente, al proporcionar información sobre una persona distinta a la que concede esta autorización, se declara que se está autorizado por ellos para entregar su información personal para las siguientes finalidades: (i) Administrar y completar la reserva de viaje online; (ii) Brindar información a través de los canales de contacto suministrados sobre la reserva y facturación; por lo que esta información podrá ser remitida vía correo electrónico, SMS, Whatsapp u a través de otro medio de mensajería electrónica; (iii) Gestionar y dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos o solicitudes y; (iv) Transferir o transmitir los datos personales a terceros para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales aplicables a PUNTOS COLOMBIA y las finalidades de tratamiento previamente señaladas; los datos personales de estas personas podrán ser circulados a aerolíneas, hoteles, empresas turísticas, compañías rentadoras de vehículos, prestadores de servicios de asistencia al viajero y otros proveedores de productos y servicios contratados.

De otra parte, cuando se proporcione información de menores de edad, esta se utilizará única y exclusivamente para administrar y completar la reserva de viaje. Por lo tanto, si no es el padre o la madre del menor o su tutor legal, declara que ha obtenido la información de estas personas para proporcionarla.

Al autorizar el tratamiento de datos sobre los que recae esta autorización, entiendo que, como titular de los datos personales o en representación de un menor de edad, tengo derecho a conocer, actualizar o rectificar la información en cualquier momento, así como revocar total o parcialmente la autorización para las finalidades de tratamiento descritas o solicitar la eliminación de mis datos personales. De igual forma, entiendo

que me asiste el derecho de acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando mis derechos no sean garantizados por PUNTOS COLOMBIA como responsable del tratamiento. Al respecto, declaro que PUNTOS COLOMBIA me ha informado que los derechos descritos los podré ejercer a través de los siguientes canales de atención: (i) correo electrónico [servicio@clientes.puntoscolombia.com](mailto:servicio@clientes.puntoscolombia.com) y (ii) línea de atención 01 8000 180 748, así como en los canales señalados en la política de tratamiento de datos personales de PUNTOS COLOMBIA.

Manifiesto, además, con la aceptación de estos términos y condiciones que se me informó que, en caso de recolección de mi información sensible, tengo derecho a contestar o no las preguntas que me formulen y a entregar o no los datos solicitados.

### **AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAS EN CENTRAL DE RIESGOS CIFÍN**

Cualquier Usuario que realice un compra en este Plataforma, autoriza libre y voluntariamente al AGENTE OPERADOR, para que a través del proveedor del servicio EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S y/o Place to Pay, consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros, incluso en países de la misma naturaleza a la central de información CIFIN S.A., generándose una huella de consulta.

### **NULIDAD E INEFICACIA DE LAS DISPOSICIONES**

Si cualquier disposición incluida en estas Condiciones Generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia únicamente afectará a la parte de dicha disposición que se declare nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás.

### **VIGENCIA**

Esta Política es efectiva desde la fecha de su publicación.

La última actualización fue realizada el 1 de octubre de 2024