

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

Organización Sorrento y Hoteles S.A.S, que en adelante se denominará **Organización Sorrento**, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado directo y/o a través del sitio de Internet de **Organización Sorrento**.

Los usuarios que accedan y/o adquieran los servicios turísticos ofrecidos, son responsables de leer y comprender las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones. Si las disposiciones aquí señaladas no son claras o si no está de acuerdo con alguna de ellas absténgase de adquirir los servicios publicados.

En este sentido **Organización Sorrento** se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, para los cuales empleará la diligencia comercial debida, propia de una obligación de medio, sin perjuicios, de las salvedades especificadas en estas **Condiciones Generales**; y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por, sin ser los únicos, 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 entre otros.

Las presentes "**Condiciones Generales**" son regidas por las normas del ordenamiento mercantil y demás disposiciones especiales aplicables al sector turístico

Organización Sorrento dispone de los permisos y licencias necesarios para las actividades propias de una agencia de viajes. De acuerdo a los Registros Nacionales de Turismo Vigentes e informados a través de nuestra Página web. Igualmente, se encuentra regulado, en donde le es aplicable, por la legislación en la materia, incluyendo la ley 300 de 1996 y el decreto 2438 de 2010, entre otros. **Organización Sorrento** acepta todas y cada una de las obligaciones o prohibiciones que en cada momento imponga la legislación vigente, en relación a la exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato.

DEFINICIONES

Huésped / Usuario: Persona que utiliza los servicios de alojamiento, transporte, receptivos, alimentación, bebidas y demás servicios prestados por **Organización Sorrento**.

Aerolínea: Organización dedicada al transporte de pasajeros o carga por avión.

E-TKT: Documento electrónico emitido por una aerolínea para hacer efectivo los servicios de transporte aéreo adquiridos.

Temporadas: Periodos determinados del año, en la cual aplican condiciones y tarifas diferenciales previamente establecidas.



Habitaciones: Parte del espacio de un hotel separada de las demás, destinada para el descanso de los huéspedes.

Conexiones: Cambio de avión que hace un usuario en una ciudad o ciudades intermedias, antes de llegar a su destino final de viaje.

Reserva: Separación de cupos aéreos y/o hoteleros en una fecha determinada para un Usuario por un periodo establecido de tiempo.

Reserva confirmada: Separación de cupos aéreos y/o hoteleros en una fecha determinada para un Usuario por un periodo establecido de tiempo. Esta reserva no tiene abonos, o, depósitos realizados, o, no cumple con el plan de pagos establecido.

Reserva reconfirmada: Separación de cupos aéreos y/o hoteleros para un Usuario en una fecha determinada hasta que se preste el servicio, esta reserva tiene abonos y cumple con el plan de pagos establecido, o, el pago total realizado.

Reserva cancelada: Anulación de una separación de cupos aéreos y/o hoteleros para un Usuario en una fecha determinada, para esta reserva no se realizaron los abonos o depósitos establecidos.

Voucher: Documento que contiene todos los datos de la reserva reconfirmada con pago total de un servicio turístico y posee un código de reserva, el cual debe ser presentado por el Usuario a los prestadores del servicio en los cuales tenga reconfirmada su reserva para disfrutar de los servicios comprados.

Factura: Corresponde al documento que confirma el pago total del Plan Turístico.

No show: No presentación de un Usuario a un plan previamente comprado sin dar aviso. No presentarse a su reservación puede generar la pérdida del plan adquirido.

Reembolso: Operación económica mediante la cual un Usuario se le devuelve parte o la totalidad del dinero que había entregado previamente como pago de un plan.

Tarjeta de turismo: Impuesto cobrado en algunos países y/o destinos para permitir la entrada de personas no residentes a su territorio por un periodo temporal.

Destino: Área, lugar o zona a donde se dirige un Usuario, mediante la compra de un plan turístico.

Plan de viaje: Es un conjunto de servicios turísticos que se comercializan de forma única. Contiene servicios como alojamiento, alimentación, transporte y otros servicios, por los cuales se paga un precio que cubre la totalidad de los servicios. No se establece un precio individual para cada servicio que se presta.

Plan promocional o especial: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales de manera gratuita o más favorables, como incentivo para el consumidor. También se entenderá por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido y temporal. Así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.



Penalidad: Sanción económica causada por el incumplimiento de una o varias condiciones o circunstancias pactadas con anterioridad en el plan de viaje.

Servicios complementarios: Servicios turísticos adicionales que no están incluidos en el plan turístico y que son opcionales por parte del usuario/viajero.

Infante, Niño y Adulto: Se consideran Infantes a los menores de 2 años, Niños a los menores entre los 2 años cumplidos y los 11 años en la fecha de ingreso al hotel y adulto a partir de los 12 años.

Observaciones:

En nuestra calidad de intermediarios del mercado, ofrecemos los precios que los agentes del mercado, (Aerolíneas, Hoteles, Navieras Comerciales, entre otros), señalan para el usuario final. En consecuencia, los precios pueden estar sujetos a cambios, variaciones o modificaciones, sin previo aviso, como consecuencia de las variables que determinen los agentes del mercado, tales como tasas de cambio, tasas, impuestos, contribuciones. En consecuencia, la modificación de los precios indicados en nuestra página podrá variar, sin que por esto se configure un doble precio sobre el producto o servicio, o se vulneren las disposiciones relativas a la información y precios contenidas en la ley 1480 de 2011.

BENEFICIOS POR ADQUIRIR PRODUCTOS CON ORGANIZACIÓN SORRENTO Y HOTELES SAS

1. **VIAJE INCLREIBLE:** Aquí te mostramos algunos Tips para tener el mejor viaje en tus vacaciones
2. **RESERVE SU VIAJE:** Con organización Sorrento puedes reservar tus vacaciones sin ningún costo adicional.
3. **SOPORTE AGRADABLE:** Brindamos un soporte enfocados en entender lo que nuestro cliente está tratando de transmitir.
4. **ACOMPañAMIENTO:** El Usuario tiene el servicio de acompañamiento y asesoría en la búsqueda de la mejor opción turística que pretenda
5. **GARANTÍA CANCELACIÓN DE VIAJE:** Tiene como propósito garantizar el uso de los servicios turísticos para los Usuario en los siguientes casos, siempre y cuando se adquiera con la compra del plan o paquete turístico:
 - A. Muerte de alguno de los pasajeros que figure en la reserva, en ese caso se reembolsa el 100% del valor pagado de los pasajeros de la reserva descontando el valor de la garantía.
 - B. Secuestro de alguno de los viajeros que figure en la reserva, se reembolsa el 100% del valor pagado de los pasajeros de la reserva, descontando el valor de la garantía.

- C. Enfermedad certificada por EPS de alguno de los viajeros que figuren en la reserva y que por su condición impida la utilización de los servicios, garantiza la reprogramación del viaje sin penalidad de toda la reserva.

CONDICIONES: La garantía de cancelación aplica para los pasajeros que la adquieran para disfrutar del programa turístico de la compañía, su cobertura inicia una vez se haya realizado la compra del servicio turístico y expedidos los documentos de viaje, expira al finalizar el uso de los servicios turísticos contratados; el plazo para ejecutar la garantía es de ocho (8) días calendario contados a partir de la ocurrencia de cualquiera de los hechos descritos; para reactivar la reserva y acceder a los servicios, el Usuario deberá pagar el reajuste a la tarifa. En cualquiera de los casos anteriores será el proveedor del servicio el responsable de los reembolsos a los que haya lugar, para lo cual **Organización Sorrento** prestará su servicio de intermediación.

Documentación: Para la efectiva prestación de los servicios descritos en los documentos de Cotización, Confirmación y/o descritos en nuestra página web, la obtención y presentación de los documentos relativos a viajes nacionales e internacionales, tales como, documentos de identidad, pasaportes, Visas, permisos de salida de menores, cartas de invitación de residentes en país extranjero y demás, son de absoluta responsabilidad de los pasajeros. En consecuencia, **Organización Sorrento** declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas, o requerimiento de documentos efectuados por autoridades nacionales, migratorias y demás.

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

Organización Sorrento, como intermediario de servicios turísticos se responsabiliza de:

- a. Organización de paquetes turísticos, para facilitar la obtención de cupos aéreos y terrestres, reserva de habitaciones en los Hoteles para los afiliados
- b. Solicitar los servicios requeridos y contratados por los usuarios (Tiquetes aéreos, Alojamiento, Alimentación, transporte terrestre o cualquier otro servicio requerido por el usuario) conforme a la disponibilidad de los mismos.
- c. Las penalidades, serán aplicables para cada persona de la reserva. Algunos de los eventos que pueden generar penalidades son: Cambio de nombre, Cambio de fecha y Cancelación de Viaje. En cualquiera de los casos anteriores será el proveedor del servicio quien defina la penalidad correspondiente, para lo cual **Organización Sorrento** prestará su servicio de intermediación.
- d. Comunicar a los usuarios sobre el valor de las tarifas, impuestos, requisitos, documentos y toda información relevante para el usuario al momento de adquirir los planes turísticos.

- e. Hacer el reembolso del dinero cancelado por los usuarios dentro del término establecido, cuando éstos hagan uso su derecho de desistimiento o retracto, previo descuento de la penalización establecida.
- f. **Organización Sorrento** solo se hace responsable por los inconvenientes presentados en la estructuración de los planes turísticos contratados por los usuarios.
- g. **Organización Sorrento** sus operadores y agentes se responsabilizan ante el Usuario por la prestación completa y por la calidad de los servicios turísticos descritos ofrecidos directamente, en los términos del Decreto 2438 de 2010, Ley 300 de 1996, Ley 1480 de 2011 y demás leyes y normas que las complementen y adicionan. De acuerdo con la Ley turística y en especial al Decreto 2438 del 9 de julio de 2010.

EXCEPCIONES

- a. **Organización Sorrento** no se hace responsable de la imposibilidad de la prestación de los servicios adquiridos en eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- b. **Organización Sorrento** se reserva el derecho de hacer modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- c. **Organización Sorrento** no se hace responsable por los cambios que efectúen los prestadores de los servicios contratados o por imprevistos tales como:
 - Demoras en aeropuertos, retardo de vuelos, congestión en Hoteles, cuarentenas y demás circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que alteren el normal desarrollo de la prestación de los servicios turísticos, por lo que, sí dichos prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionar parcial o totalmente sus servicios para los cuales fueron contratados.
 - Accidentes, pérdidas o daños que sufran los Usuario como consecuencia de imprudencia o inobservancia a las instrucciones y/o reglamentos que, para el disfrute de su estancia, establecidas por parte de las aerolíneas, hoteles o prestadores de los servicios turísticos.
 - Daños, pérdidas y perjuicios ocasionados por descuidos, negligencias o no entrega en custodia de joyas y/o bienes de propiedad de los Usuario.
 - **Organización Sorrento** no se hace responsable de la imposibilidad de la prestación de los servicios contratados, cuando la causa sea atribuible al usuario.
 - En caso de daño, irregularidades o alteraciones de las aeronaves, situaciones adversas de las aerolíneas contratadas, condiciones climáticas adversas, circunstancias anormales en los puertos de embarque y desembarque de pasajeros, cambio de itinerario, retrasos, dilaciones, aplazamientos y cualquier otro incidente fuera del ámbito de control de **Organización Sorrento** en que los vuelos sean retrasados en su lugar de origen o en cualquier otra ubicación, sin que exista en ningún caso algún tipo de responsabilidad de **Organización**



- Sorrento**, será la aerolínea la responsable de todas las cancelaciones, aplazamientos, retrasos o anomalías de los vuelos e itinerario que le sean imputables, por lo que **Organización Sorrento** no es responsable de éstas. La aerolínea se reserva las facultades conforme al contrato de transporte aéreo y en particular las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano.
- d. **Organización Sorrento**, sus agentes y operadores no se hacen responsables frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el Usuario, tampoco frente a los gastos personales cuando El usuario se vea obligado a retirarse del viaje o la prestación de los servicios turísticos por tales motivos, teniendo en cuenta que dichos gastos deberán ser asumidos únicamente por El Usuario.
- e. **Organización Sorrento**, sus agentes y operadores no se hacen responsables de la pérdida, sustracción, deterioro o daño del equipaje y demás objetos que El Usuario lleve consigo. El Usuario deberá antes del viaje, consultar las políticas de equipaje de las aerolíneas que prestarán el servicio aéreo, informándose sobre las dimensiones, peso y elementos que puede o no transportar en el equipaje, tales como Equipaje libre permitido, Equipaje de mano, transporte de mascotas, Exceso de equipaje, Equipaje especial, Mercancías prohibidas y peligrosas, y demás recomendaciones generales importantes para usar el transporte aéreo.

Las obligaciones que deben cumplir los consumidores que deseen utilizar nuestros servicios son:

1. Estar al día con las obligaciones contractuales, realizando el pago correspondiente al servicio contratado.
2. Tener en cuenta los términos y condiciones que establezcan los operadores turísticos con los que la sociedad se encuentra vinculada.
3. El usuario deberá asumir los costos adicionales que puedan presentarse a causa de los cambios y cancelaciones efectuadas, los cuales deben ser informados dentro de los términos establecidos para ello, a fin de no incurrir en no show.
4. De acuerdo a nuestra política, el usuario deberá, antes del viaje, consultar las políticas de equipaje de las aerolíneas que prestarán el servicio aéreo, informándose sobre las dimensiones, peso y elementos que puede o no transportar en el equipaje, tales como equipaje libre permitido, equipaje de mano, transporte de mascotas, Exceso de equipaje, Equipaje especial, Mercancías prohibidas y peligrosas, y demás recomendaciones generales importantes para usar el transporte aéreo.

Alcance de las Condiciones Generales

Las presentes condiciones generales buscan informar a nuestros usuarios y consumidores del contenido y pautas generales de los productos y servicios de los cuales somos intermediarios y la forma de acceder a ello. En consecuencia, la



información, publicidad, y derechos de consumidores / usuarios obedecen a condiciones específicas que no implican la libre interpretación de nuestros usuarios.

1. **Equipaje:** Para todos los efectos, el manejo, contenido y cuidado del equipaje es una responsabilidad del pasajero o turista mientras el mismo se encuentre en su poder y bajo su custodia. Los daños, averías, extravíos, hurtos serán responsabilidad de el transportador aéreo, fluvial, marítimo o terrestre según corresponda, conforme a las reglas de cada contrato de transporte. Para los casos de servicios de hospedaje, el pasajero deberá observar las reglas que para tal efecto establezcan los operadores de este tipo de servicios. Sin embargo, recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje.
2. **Presentación en los aeropuertos:** La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen de tiempo establecido por las Compañías Aéreas.
3. **Políticas de Cambios y Cancelaciones:**
 - a. *“EL COMPRADOR podrá cambiar el paquete turístico o viaje siempre y cuando las políticas de las aerolíneas y los operadores lo permitan, en cuyo caso deberá pagar penalidades y la mayor diferencia resultante. Cualquier cambio de fecha, servicios turísticos, destino, desarrollo del producto y/o servicio adquirido, nombres, demás condiciones o cancelaciones, los podrá realizar EL COMPRADOR mediante solicitud a él EL VENDEDOR a través del correo electrónico coordinacionagenciadeviajes@organizacionsorento.com, teniendo en cuenta que serán aplicables las condiciones y el reajuste de tarifa por cambio de fecha y destino o demás adiciones, que en su momento se liquidarán a EL COMPRADOR.”*NO

PRESENTACION:.

- b. **Organización Sorrento**, sus agentes y operadores también podrán modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de similar o superior categoría cuando dichos cambios garanticen el éxito del viaje
- c. Al realizar la reserva de un producto turístico, se aceptan sus políticas de cancelación y de no show, así como otras restricciones adicionales. Las condiciones generales de cancelación están disponibles en el sitio del establecimiento y en el proceso de compra de cada producto, estas Condiciones se muestran al momento de realizar la reserva. Algunas tarifas u ofertas especiales no permiten cambios ni cancelaciones. Recomendamos revisar detalladamente las condiciones generales de cancelación establecidas por cada Producto antes de realizar la compra. Tenga presente que los cambios y/o cancelaciones pueden implicar costos adicionales.



4. **DERECHO DE RETRACTO:** Organización Sorrento cumplirá con lo ordenado en el Decreto 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor y De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 emitida por la Aerocivil, es posible para el Usuario solicitar el retracto o desistimiento respecto del tiquete aéreo. Aplican las condiciones y las retenciones, establecidas en la mencionada Resolución, por lo que El Usuario puede hacer efectivos sus derechos dentro los términos establecidos para ello, la solicitud de retracto deberá ser enviada al correo electrónico direccionagenciadeviajes@organizacionsorrento.com.

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 cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, y que medie un plazo mayor a cinco (5) días hábiles, antes al vuelo correspondiente al primer trayecto.

5. **Desistimiento:**

- A. El Usuario podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario.
- B. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor.
- C. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor
- D. La Tasa administrativa no es reembolsable.
- E. Con relación a la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011.

6. **REVERSIÓN DE PAGO:** El Usuario en caso de identificar que la operación efectuada es fraudulenta o no solicitada o que el servicio solicitado no corresponde a lo requerido, deberá presentar una queja ante **Organización Sorrento** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del acuerdo y notificar de la reclamación al banco emisor, para efectos de coordinar la reversión del pago en los términos de la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016.

7. **PENALIDADES.** Las penalidades del presente acuerdo, serán aplicables para cada persona de la reserva. Algunos de los eventos que pueden generar penalidades son: Cambio de nombre, Cambio de fecha y Cancelación de Viaje. En cualquiera de los casos anteriores será el proveedor del servicio quien defina la penalidad correspondiente, para lo cual el **Organización Sorrento** prestará su servicio de intermediación.

8. **PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS:** Para todos los efectos de las operaciones que se establezcan a través de la presente página, **Organización Sorrento**, pone a



disposición de sus usuarios el siguiente correo electrónico direccionslc@organizacionsorrento.com Para que efectúen sus peticiones, quejas y reclamos, los cuales serán atendidos dentro de los términos que se establecen para ello legalmente.

9. **APROBACIÓN:** Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por **Organización Sorrento** el Usuario y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de esas "**Condiciones Generales**", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en las condiciones de viaje o en el proyecto de viaje específico.
10. **HOTELES:** Se entiende que cuando el Usuario adquiere los servicios turísticos, conoce y comprende las distintas categorías de hoteles ofrecidos y que se le han hecho saber todas las características, servicios incluidos y no incluidos del hotel elegido o seleccionado por éste y las acepta, incluidos los horarios de alimentación, entrada y salida. En concordancia con lo mencionado en el enunciado **CANCELACIONES**, Toda solicitud de anulación debe ser informada a **Organización Sorrento** 72 horas antes del check in o en los plazos indicados en las condiciones establecidas por el HOTEL. El usuario acatará las condiciones impuestas y previamente informadas por el operador hotelero. Para solicitar una devolución comuníquese en Bogotá al 57 1 794 65 54, en el link <http://agencia.osclubcrm.com/public/> o con el asesor de ventas que lo atendió. Para cualquier consulta llame de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas a nuestro PBX En Bogotá 57 1 794 65 54. Por norma general la hora de entrada al hotel es a las 3:00 pm y la hora de salida del hotel es la 12:00 m.d. Si el usuario requiere modificación de la hora de salida, deberá solicitarla al hotel quien confirmará la disponibilidad y cargo adicional. Las habitaciones en acomodación triple y cuádruple se manejan con cama adicional de menor tamaño o dos camas dobles. La asignación de cama adicional estará sujeta a disponibilidad al momento de la llegada al hotel respectivo.
11. **Tiquete Aéreo: o Nombres y edades:** Tenga en cuenta que la reglamentación de la Aeronáutica Civil exige que sean suministrados los nombres tal y como están en el documento de identidad. La edad mencionada es la que tiene al momento de realizar el viaje, la cual es suministrada por el Usuario.
 - a. **Vuelos Nacionales:** Debe presentarse mínimo dos horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva. o Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. **Organización Sorrento** no se hace responsable si a solicitud del Usuario cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.



- b. **Vuelos Internacionales:** Es su responsabilidad cumplir con los requisitos anteriormente descritos. La llegada tarde al aeropuerto o la NO presentación de los documentos de viaje generan penalidad del 100% del valor pagado. **Organización Sorrento** no se responsabiliza por los inconvenientes que se generen por estos hechos. Debe presentarse mínimo tres horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva.
 - c. Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. **Organización Sorrento** no se hace responsable si a solicitud del Usuario cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.
 - d. No se permiten cambios de aerolínea ni de nombre después de haber emitido voucher y tiquete.
12. **Documentos de viajes requeridos: o Menores de edad:** El artículo 110 de la Ley 1098 de 2006 señala que cuando un niño, niña o adolescente vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel que no vaya el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. La Ley exige que el permiso contenga el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país. o Pasajeros en general: Para viajes internacionales todo mayor de edad deberá viajar con pasaporte expedido con cédula de ciudadanía. El pasaporte debe tener una vigencia mínima de un año, se recomienda para los países que exijan visas que sean de entradas múltiples. o Tenga en cuenta que las vacunas deben ser aplicadas 15 días antes de su fecha de salida. Estas pueden ser aplicadas en la Cruz Roja Internacional. Centros de Salud y en el Aeropuerto Internacional el Dorado.
13. **PRECIO.** El Usuario se compromete a pagar de manera incondicional a la orden de **Organización Sorrento** la suma total de los servicios cotizados y entregados previamente.
14. **REVERSIÓN DE PAGO:** El Usuario en caso de identificar que la operación efectuada es fraudulenta o no solicitada o que el servicio solicitado no corresponde a lo requerido, deberá presentar una queja ante **Organización Sorrento** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del acuerdo y notificar de la reclamación al banco emisor, para efectos de coordinar la reversión del pago en los términos de la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016.
15. **OBLIGACIONES DE LAS PARTES:** Además de las obligaciones contempladas en la legislación aplicable al contrato en materia turística y comercial, El Usuario manifiesta que fue informado adecuadamente del alcance de la cláusula de responsabilidad que como prestador de servicios

turísticos tiene **Organización Sorrento** según la Ley de Turismo, y El Usuario manifiesta que recibe copia de la Cláusula de Responsabilidad inmersa en este Documento y en nuestro sitio web.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Conforme a las disposiciones legales y reglamentarias de acuerdo con su aceptación previa a las políticas de tratamiento de datos personales, para que en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 recolecten y usen para fines contractuales y comerciales los datos personales que serán suministrados por El Usuario. De acuerdo con el artículo 8 de la mencionada Ley, son derechos de El Usuario con respecto a los datos personales que sean suministrados los siguientes:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Organización Sorrento**.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Organización Sorrento** para la recolección y uso de los datos personales salvo cuando dicha autorización no sea necesaria en los términos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
3. Ser informado por **Organización Sorrento** previa solicitud realizada por El Usuario, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en su recolección y/o uso no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión del dato procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en dicha recolección **Organización Sorrento** ha incurrido en conductas contrarias a la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de recolección y/o uso.

El Tratamiento sobre datos sensibles y los pertenecientes a niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo las excepciones legales. No obstante, lo anterior, **Organización Sorrento** realizará el tratamiento de datos de este tipo única y exclusivamente cuando medie autorización previa y expresa de sus representantes legales: Datos de niños, niñas y adolescentes: Si **Organización Sorrento** capturare datos de este tipo será en razón de la prestación de algunos de sus servicios, tales como convenciones, viajes, excursiones etc. dirigidos a sus Usuarios, sin perjuicio de la existencia de otros de similar naturaleza. La captura de estos datos se hace

con el fin único y exclusivo de contar con la información necesaria para el trámite de tiquetes, programas turísticos entre otros. El Tratamiento de este tipo de datos será permitido siempre y cuando:

1. Responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, **Organización Sorrento** deberá obtener la autorización del representante legal del niño, niña o adolescente para la captura, almacenamiento, envío a terceros y uso de los datos con los fines antes señalados, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El Usuario autoriza que le sean aplicadas las políticas de privacidad y confidencialidad de datos personales establecidas en www.organizacionsorrento.com y por consiguiente El Usuario indica que: otorgo mi libre, voluntaria, informada y expresa autorización para que se lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales según en ellas se establece. El Usuario manifiesta que la información dada y entregada ha sido clara, veraz, suficiente, expresa, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea y que las inquietudes han sido resueltas.

HABEAS DATA: Al visitar, utilizar y/o registrarse en el Sitio el Usuario, autoriza expresamente a **Organización Sorrento**, a registrar y tratar su Información Personal para, sin ser excluyente, los siguientes fines: llevar a cabo las transacciones que usted haya iniciado; ofrecerle productos y servicios; remitirle confirmación y actualizaciones sobre su viaje; procesamiento de facturas; responder a sus preguntas y comentarios; contactarnos con Usted para propósitos de servicio al cliente, realizar encuestas, estadísticas o análisis sobre hábitos de consumo o preferencias, notificarle por correo electrónico las ofertas especiales y los productos y servicios relacionados con viajes que podrían serle de interés salvo que usted no lo desee. Así mismo, utilizamos la información de las tarjetas de crédito, nombre del titular de la tarjeta, número de la tarjeta de crédito y fecha de vencimiento, solamente para el propósito de completar las reservas de viaje que Usted realiza en nuestro Sitio Web, incluyendo el envío de sus datos a los proveedores finales de servicios, para gestionar sus reservas y/o solicitudes de compra. Así mismo, Usted puede optar porque Así mismo recuerde ciertos datos de su tarjeta de crédito y facturación, los cuales aparecerán en forma automática al ingresar al Sitio Web. Al recopilar la Información Personal para publicidad o venta directa y otras actividades análogas, en Colombia, le dará el tratamiento correspondiente según lo prescripto por la LPDP.

Habeas Data: Cualquier persona que registre sus datos con destino a realizar una compra en el sitio web, actuando libre y voluntariamente autoriza a Así mismo, para



que consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros a la central de información CIFIN S.A, o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.

Los links o enlaces con otras páginas WEB que aparezcan en las páginas del sitio web www.organizacionsorrento.com se ofrecen a efectos meramente informativos al USUARIO, por lo que **Organización Sorrento** no se responsabiliza sobre los productos, servicios o contenidos que se oferten o suministren en las páginas de destino ubicados en otro dominio.

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.

Todo nuevo proyecto al interior de **Organización Sorrento**, que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado la Dirección de Servicio Al Cliente, que es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos para asegurar el cumplimiento de la política y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del dato personal.

DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: **Organización Sorrento y Hoteles S.A.S**

Dirección: xxxxxx xxxxx Bogotá, Colombia.

Correo Electrónico: direccionslc@organizacionsorrento.com

Teléfono: (+57 1) 7946554

Página web: www.organizacionsorrento.com

PREGUNTAS O SUGERENCIAS

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, o consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: direccionslc@organizacionsorrento.com

Contra la pornografía infantil

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, 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 agencia 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. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la

Ley 1336 del 21 de julio de 2009, **Organización Sorrento y Hoteles S.A.S** adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Organización Sorrento 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 Usuario conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **Organización Sorrento y Hoteles 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 Usuario, persona natural:

- A. registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas
- B. 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.

Para mayor información, sobre **Organización Sorrento**, la identidad, domicilio y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección www.organizacionsorrento.com. Este sitio web, tiene consigo mismo los términos y condiciones, aplicables a los servicios y productos publicados los cuales pueden ser consultados en cualquier momento para mayor información.

VIGENCIA

Organización Sorrento se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte. En dichos supuestos, **Organización Sorrento** anunciará en la página web los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.



ORGANIZACIÓN
SORRENTO
& HOTELES®

Bogotá
PBX: (1) 7946554

Cali
PBX: (2) 3989698

Barranquilla
PBX: (5) 3319611