

## **1. Términos y Condiciones Generales de Venta - uso del Portal Web, Aplicaciones y/o Componentes Web**

Buscando siempre manejar un entorno de transparencia con usted es que ponemos a su disposición nuestros Términos y Condiciones Generales de Venta (en adelante TCGV), los cuales deberán de ser aceptados antes de finalizar el proceso de compra, Costamar Travel Cruise & Tours (en adelante Costamar) se reserva el derecho de efectuar ajustes o mejoras en cualquier momento a este documento y a cualquier medio de comunicación o interacción con nuestros Clientes ( toda aquella persona que ha adquirido un producto o servicio comercializado por Costamar).

El uso de nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web por parte de nuestros visitantes (en adelante Usuario) certifica la aceptación plena, directa, consiente y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estos TCGV, por ello lo invitamos a leer atenta y detenidamente estos TCGV, ya que (como hemos indicado líneas arriba) podrían sufrir cambios o modificaciones.

Algunos de los servicios que ofrecemos de terceros poseen características particulares propias del servicio (en adelante Características Particulares) y según el caso podrían sustituir o complementar los TCGV, los mismos que serán mostrados de manera clara como información adicional para el Usuario, Usuario Registro y/o Cliente. Debido a la consideración propia de las Características Particulares estas podrían no estar disponibles en idioma Español, Costamar buscará siempre que la información pueda ser provista en este idioma, sin embargo y al ser definidas directamente por el proveedor del servicio, Costamar no puede tomar la atribución de efectuar una traducción y al mismo tiempo brindar una interpretación sobre dichas definiciones propias.

**IMPORTANTE:** Si usted no está de acuerdo con estos Términos y condiciones generales de venta (los mismos que son obligatorios), deberá por favor abstenerse de utilizar nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web.

El uso, navegación y accesos a nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, son gratuitos. Sin embargo los servicios que ofrecemos y/o comercializamos se encuentran sujetos a un pago por dicha prestación de servicios, Costamar podrá en algunos casos incluir un monto por dicha prestación o asistencia, la misma que será indicada siempre de manera clara en el proceso de compra.

El presente portal web, aplicaciones y/o componentes web se rigen por la Norma Colombiana Ley 300 de 1996, su Decreto reglamentario 1075 de 1994, el estatuto de protección al consumidor y demás normas que lo complementen, modifiquen o sustituyan.

## **2. Marcas, logos y proveedores**

Toda marca, logo y/o nombre de proveedor que se muestran en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, son utilizados únicamente con fines informativos y son propiedad de sus respectivos dueños o del titular del derecho de propiedad intelectual.

## **3. Registro/afiliación y responsabilidad de usuario**

El acceso y navegación a nuestro Portal web, aplicaciones y/o componentes web no requiere de un previo registro. Sin embargo el acceso a tarifas y/o acuerdos especiales de ciertos servicios sí requerirán de un registro, el Usuario es libre de optar por el registro o no; de estar de acuerdo con el registro Costamar dispondrá de formularios acordes para dicho fin. Por lo tanto y de acuerdo a lo

establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales en Perú, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, en Colombia, de conformidad con lo establecido en los artículos 15, 16 y 17 fracción I de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en México y bajo lo estipulado en la Ley 172-13, Ley sobre Protección de Datos de Carácter Persona en República Dominicana (dependiendo el país donde se realice la transacción), se comunica que todos los datos brindados y registrados en los formularios que sean provistos en el proceso de registro del Usuario, serán automáticamente registrados y almacenados en la base de datos de Costamar, obteniendo en ese momento la consideración de Usuario Registrado.

Aplica para Colombia El Cliente que registre sus datos según las condiciones descritas en los presentes términos y condiciones, declara que de forma libre y voluntaria autoriza a Costamar para que consulten, requieran y procesen información para corroborar pagos con tarjetas de crédito. Así mismo Costamar, en cumplimiento de la ley 1266 de 2008 implementa política de protección de datos personales.

El Usuario Registrado otorga conformidad y consentimiento directo para recibir periódicamente envíos electrónicos con publicidad, noticias, recordatorios, invitarlos a concursos, invitarlos a realizar encuestas para la generación estadísticas y demás referidos al rubro del turismo y generados por Costamar, sobre servicios o productos ofrecidos por Costamar, del mismo modo Costamar dispondrá de mecanismos necesarios y claros para que un Usuario Registrado pueda darse de baja de este servicio, para lo cual Costamar podría solicitar por un única vez se llene una muy pequeña encuesta consultando el motivo de la solicitud de baja del servicio, lo anterior en armonía con la ley de Habeas Data Colombiana.

Costamar declara que la información personal provista no será entregada en uso, comercializada, vendida, alquilada ni cedida de ninguna manera y que como sólo será para mantener una comunicación con nuestros Usuarios Registrados.

Costamar, considerará a un Cliente a toda aquella persona Usuario o Usuario Registrado que cuente con la mayoría de edad al momento de hacer la compra y que por regulación de servicio adquirido y al momento de su uso pueda demostrar dicha capacidad.

Costamar tomará como información aquella ingresada por Usuario o Usuario Registrado al momento de hacer su reserva, considerando que el Cliente ha ingresado exactamente los datos como aparecen en su documento de identidad válido y vigente ( ID / DNI / Pasaporte o Carnet de Extranjería).

Costamar podrá solicitar a consideración alguna copia del documento de identidad para validar dicha información, resguardando en todo momento la información personal de nuestro Cliente.

El Usuario o Usuario Registrado es el único responsable de conocer los requisitos y vigencias referidos a migraciones (Visas, Pasaportes, Permisos Notariales para Menores de Edad, Documentos de Identidad válidos, etc.), aduanas (productos que no pagan o si pagan impuestos) y reglas sanitarias del destino (vacunas, alertas de sanidad), Costamar no validará necesariamente dicho conocimiento del Cliente, por lo mismo el Usuario, Usuario Registrado y/o Cliente es responsable directo de contar con la documentación correspondiente que exijan las autoridades pertinentes. El proceso, gestión y obtención de la(s) visa(s) correspondientes para visitar a un país es exclusiva responsabilidad del Cliente por lo mismo no se podrá indicar como responsable a Costamar por problemas que pudiera sufrir el Cliente al no contar con los documentos en las condiciones exigidas por las autoridades correspondientes.

Se requiere que los pasajeros re-confirman su vuelo 72 (setenta y dos) horas antes de la salida con la aerolínea con la que está viajando. Además se requiere que los pasajeros lleguen al counter respectivo 3 (tres) horas antes de la salida para viajes internacionales y 2 (dos) horas antes de la salida para viajes domésticos o nacionales. No podemos hacernos responsables de los cambios de vuelos hechos por la aerolínea, pero de presentarse estos contratiempos veremos la forma de asistirlo y ayudarlo. Si el pasajero pierde o no se presenta para su vuelo y no notifica a la aerolínea el motivo por el cual no podrá presentarse, el pasajero asume toda responsabilidad por cualquier cambio o cancelación o en todo caso perder el valor del boleto.

Si el Cliente no toma un servicio previamente acordado en fecha, hora y forma no podrá responsabilizar a Costamar por las acciones tomadas por el proveedor del servicio, bajo este escenario, cualquier solicitud de reembolso podría no ser recibida.

#### **4. Cotizaciones y reservas pagadas**

Para servicios gestionados mediante el motor de reservas el proceso será inmediato, tanto el cobro como la generación de un código de reserva, para servicios de cotización o armado de presupuestos, Costamar asignará a un especialista en el destino que atenderá su consulta en un tiempo no mayor a las 24 horas en días hábiles.

Al momento de remitir una cotización (presupuesto en base a solicitud) Costamar envía el precio estimado, Costamar buscará siempre respetar los precios hasta el momento de la emisión de los pasajes, tickets o vouchers de servicios, sin embargo la modificación de los mismos es posible debido a que son los proveedores quienes entregan esta información, Costamar utilizará los mecanismos disponibles para hacer conocer al Usuario o Usuario Registrado la modificación del precio referido; el precio no sufrirá cambios ni modificaciones siempre que el producto o servicio se encuentre con confirmación de pago del mismo.

#### **5. Seguros**

Es una buena práctica contratar un seguro de viaje como contingencia o ayuda fuera del país, es importante que considere que los seguros de viaje no permiten cancelaciones, por lo que no podrán ser reembolsables.

#### **6. Equipaje**

El Cliente es el único responsable de la custodia de su equipaje y documentación por lo que la pérdida, sustracción y/o deterioro del equipaje de Cliente no es responsabilidad de Costamar, por ello recomendamos al Cliente contratar un seguro de viaje. Dependiendo de la tarifa aérea adquirida se tiene asignada un aproximado de peso que fluctúa entre los 20 – 23 Kilos para equipaje en bodega y de máximo 8 Kilos como equipaje de mano, considerando este último unas dimensiones particulares, en todo caso para mayor detalle deberá de remitirse a la web de la aerolínea que cuenta siempre con la última información referida a estas políticas, por lo que es de exclusiva responsabilidad del Cliente el cumplimiento de dichos parámetros.

## **7. Cambios de fecha**

Los cambios están sujetos a regulación de la clase tarifaria dada por la aerolínea, algunos pasajes aéreos no permiten.

Cuando la aerolínea permite cambios de fecha hay que considerar primero disponibilidad en la nueva fecha y segundo luego considerar la penalidad más diferencia tarifaria en caso de aplicar. Los cambios de fecha referentes a otros tipos de servicios dependerán de las condiciones y disponibilidad indicada por el proveedor de servicios correspondiente.

Normatividad Colombiana: Para el caso de Colombia, se atenderá lo dispuesto por la normatividad de la Aeronáutica Civil al respecto, referente a los plazos, condiciones y costos.

## **8. Servicios ofrecidos, compromiso y responsabilidad de Costamar**

Costamar no provee, presta ni gestiona los servicios o productos comercializados en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, estos son de responsabilidad de cada uno de los proveedores dependiendo del tipo de servicio o producto. Costamar es el intermediario entre el Usuario o Usuario Registrado y el proveedor un determinado servicio; siendo nuestra participación como un negociador que busca presentar un conjunto de alternativas para la elección de compra del Usuario o Usuario Registrado, por lo tanto el Usuario o Usuario Registrado reconoce y se acepta que Costamar no provee el servicio o producto adquirido, sin que ello impida que Costamar ofrezca el mayor de los apoyos e intereses para que estos servicios o productos contratados sean entregados al Usuario o Usuario Registrado de acuerdo y conforme con las características ofrecidas al momento de la compra.

Costamar no se responsabiliza por hechos de caso fortuito o de fuerza mayor, fenómenos climáticos que se presenten antes o durante el desarrollo de los servicios de modo que compliquen la ejecución total o parcial estos, así como también por las cambios de horarios, cancelaciones y/o re-programaciones de vuelos, cruceros, trenes, buses, sin embargo y como hemos indicado en el párrafo anterior y como intermediarios que somos, Costamar ofrecerá toda la ayuda para que el Usuario o Usuario Registrado tenga solución a su contra tiempo y en caso de aplicar, apoyar con la solicitud de los reembolsos respectivos.

Los tarifas visualizadas en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web para cada tipo de servicio ofrecido son de acuerdo al proveedor e incluyen los impuestos de Ley y otros impuestos o cargos aplicables, los cuales serán detallados de acuerdo a la información provista, comisión u otros cargos podrían ser aplicados y siempre serán visibles y claros al Usuario o Usuario Registrado.

La adquisición de un servicio mediante nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, implica la aceptación explícita del Usuario o Usuario Registrado a los TCGV aquí expresado y también a las Características Particulares propias del proveedor del que se trate; por lo que instamos al Usuario o Usuario Registrado a revisar dichas condiciones particulares.

Costamar reserva la potestad de autorizar a procesar o no alguna operación de venta de servicio, que resulte de una alerta o sospecha de intento de fraude, Costamar cuenta con un sistema propio de prevención de fraude que evalúa las operaciones y/o transacciones online. En caso de que una operación se considere como riesgosa se presentará otras opciones de pago al Usuario o Usuario Registrado.

Conforme a lo anterior y aplicado al mercado de Colombia en caso de presentarse inconformidad, el cliente deberá presentar reclamación directamente ante la empresa prestadora y Costamar colaborará al cliente en cuanto sea posible.

## **9. Cancelaciones**

En la mayoría de los casos Costamar no cobrará comisión por el servicio de cancelación, sin embargo cada proveedor de servicios mantiene sus propias políticas de cancelación, las mismas que son comunicadas y visibles para el Usuario o Usuario Registrado previo a la finalización del proceso de compra.

## **10. Reclamos y/o quejas**

En Perú Costamar cuenta con un Libro de Reclamaciones disponible de manera virtual y en sus diferentes locales de atención al público, de acuerdo a lo indicado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, así mismo posee con una cuenta de email para la Atención al Cliente que es [atencionalcliente@costamar.com.pe](mailto:atencionalcliente@costamar.com.pe).

En Colombia de acuerdo a lo indicado por el Estatuto de Protección al Consumidor, además de la Ley 300, contamos con la cuenta de email: [servicioalcliente@mercadodelturismo.com](mailto:servicioalcliente@mercadodelturismo.com)

## **11. Reembolsos, desistimientos y retractos**

La mayoría de pasajes aéreos no son reembolsables, ni transferibles ni endosables, cualquier otra solicitud de reembolso relacionada a otro tipo de servicio dependerá exclusivamente del proveedor prestador del servicio, de sus procesos y sus requerimientos.

Para iniciar el proceso de solicitud del reembolso se deberá presentar dentro de primeros 15 días calendarios de finalizado el servicio (en horario de oficina) y por escrito toda la documentación que justifique o sustente dicha solicitud, además de estar firmada por el Cliente que efectuó la compra, luego de este periodo de tiempo y bajo ningún caso se aceptará ninguna solicitud de reembolso.

Para reembolsos en USA y Perú, se cobrará por Servicio de Reembolso con un FEE CASH o en un MCO 890 (USA), según sea el caso, para ello se deberá de CANCELAR la RESERVA, para evitar un NO SHOW o que SUSPENDAN el BOLETO (ya que esto dejaría al ticket aéreo sin valor lo que ocasiona un debit memo).

Si el ticket aéreo fue pagado con tarjeta de crédito, el reembolso se hará a la tarjeta de crédito vía ARC (USA) o BSP (Perú) y esto toma el tiempo promedio de 15 a 30 días, si el ticket aéreo fue pagado en Cash o efectivo, se informará al Departamento de Reportes/Refunds quien notificará a Cuentas por Pagar para que se efectúe la devolución respectiva.

Si el Reembolso es por causa de muerte o enfermedad se deberá de adjuntar una copia LEGIBLE de los CERTIFICADOS o documentos pertinentes que sustenten las razones del reembolso.

Toda documentación y/o comunicación al Departamento de Reportes/Refunds deberá ser enviada al e-mail: [refund.usa@costamar.com](mailto:refund.usa@costamar.com)

Bajo la Normatividad en Colombia, para los tramites de desistimiento, reembolsos y retractos se atenderá lo pertinente en la Ley de Protección al Consumidor, y las disposiciones de la Aeronáutica Civil sobre la materia, las cuales declara el cliente conocer según los siguientes enlaces [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) y [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co) en especial lo relacionado a condiciones, costos y términos. Las políticas de reembolso de servicios no prestados por fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión no atribuible a la agencia de viajes serán definidas por cada operador por lo que Costamar no es responsable solidario de las sumas solicitadas en reembolso.

## **12. Corte/suspensión del servicio**

Costamar efectúa regularmente mantenimiento a sus servidores, sin embargo no podemos hacernos responsables por la no disponibilidad de ciertos servicios o conexiones en línea con nuestros proveedores de servicio.

## **13. Documentación adicional para pago con tarjetas de crédito**

Costamar cuenta con los más alto estándares de seguridad para transacciones en línea, nuestro sistema de Control de Riesgo y Prevención de Fraude recibe cada 4 horas actualizaciones que buscan brindarle seguridad, en caso de que nuestro servicio emita una alerta con respecto a su pago con tarjeta de crédito COSTAMAR mediante una asesora especializada le solicitará al cliente que por favor nos brinde una copia de su tarjeta de crédito por ambas caras así como el documento de identidad del titular de la misma, además nosotros le solicitaremos nos remita la información desde la cuenta de email asociada a su tarjeta de crédito, le daremos algunos alcances de la cuenta de correo que el sistema reporta como asociada de encontrarse disponible en el sistema.

Este proceso es un medio adicional de seguridad para salvaguardar su información, le recordamos además que la conversación entre nuestra asesora y usted será siempre grabada. Todo este proceso con el fin habilitar en el sistema la transacción, en caso de que el cliente no desee enviar estos documentos COSTAMAR no podrá habilitar en el sistema la transacción y solicitará el extorno de la misma así como la anulación del servicio contratado.

## **14. Consideraciones finales**

Si bien los presentes TCGV son mostrados al Usuario o Usuario Registrado antes de finalizar el proceso de compra y son requisito aceptarlos para continuar con el proceso final, también considera la aceptación de los mismos:

El pago total de los servicios contratados.

El uso de uno de los servicios contratados.

La aceptación de la factura y/o comprobante fiscal relacionado a los servicios adquiridos.

El incumplimiento por parte del Usuario o Usuario Registrado de cualquiera de las condiciones precedentes, u otras contenidas en los presentes TCGV y/o Características Particulares podrá implicar la inmediata baja de su cuenta.

**IMPORTANTE:** Si usted no está de acuerdo con estos Términos y condiciones generales de venta (los mismos que son obligatorios), deberá por favor abstenerse de utilizar nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web.

Atentamente,  
Costamar Group