

 NIT. 891.480.000-1	CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD	Código:	2-OD-146
		Versión:	1
		Vigente a partir de:	2026-09-16
		Página 1 de 3	

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda, Comfamiliar Risaralda, es una entidad privada sin ánimo de lucro, dentro de los servicios que presta se encuentra la Agencia de Viajes, la cual está sujeta al régimen de responsabilidad establecida por la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen y complementen.

Su responsabilidad como organizador de planes o paquetes turísticos es limitada cuando se trata de servicios que NO son prestados directamente por la agencia, donde nuestra función es la de intermediación en la comercialización de planes turísticos.

COMFAMILIAR RISARALDA, a través de su Agencia de Viajes, no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte aéreo.

“... La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo de que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo.

Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas 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)... ” (Decreto 2438 de 2010, artículo 3).

Con relación a los reembolsos de los servicios o planes turísticos no prestados por caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes, para este efecto se tendrán en cuenta las penalidades establecidas por los proveedores y los gastos de administración de la agencia. Comfamiliar Risaralda no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso a que hubiere lugar, y se realizarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. En caso de que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a Comfamiliar Risaralda, esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiese ocurrir antes o durante el viaje. Con el fin de garantizar la realización del plan turístico la Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda podrá modificar, cancelar, reemplazar vuelos, fechas, hotel, receptivos o cualquier servicio que sea aceptado por el cliente en el momento de adquirir los servicios turísticos.

Para el caso de adquisición de algún tipo de visado, si así fuere el caso, Comfamiliar Risaralda lo tramitará a través del operador o mayorista con que se tenga la negociación, siendo de la autonomía

 NIT. 891.480.000-1	CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD	Código:	2-OD-146
		Versión:	1
		Vigente a partir de:	2026-09-16
		Página 2 de 3	

del consulado, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. Para este caso será solo responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

En las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El viajero será el responsable de salvaguardar su equipaje y documentos de viaje. Comfamiliar Risaralda podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo la Agencia de Viajes en ningún momento responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos.

Comfamiliar Risaralda dará a conocer de manera verbal o escrita al viajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, así como limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. Será de exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de mayoristas y operadores turísticos, para lo que se sugiere visitar la página web de la empresa transportadora.

La información relacionada con tarifas, impuestos, tasas o contribuciones presentados en la cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales no representan reserva ni confirmación del plan turístico. Los cambios en los valores deben ser asumidos por el viajero en el momento de la confirmación del plan. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia, todo cambio genera penalidad más diferencia de tarifa.

COMFAMILIAR RISARALDA se responsabiliza por la prestación de los servicios y paquetes turísticos, así como por la calidad asociada a los mismos de conformidad con los términos y condiciones ofrecidos en el programa que se comercializa. No obstante, toda vez que COMFAMILIAR RISARALDA no actúa como operador de dichos paquetes y servicios las fallas en su prestación frente al usuario, al igual que los vicios en la idoneidad y calidad que se originen en eventos inherentes a su prestación y no a las condiciones generales ofrecidas por COMFAMILIAR RISARALDA, serán de cargo del proveedor directo.

El cliente declara que conoce que COMFAMILIAR RISARALDA como Agencia de Viajes, no es responsable de las acciones realizadas directamente por terceros y acepta 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. Registro Nacional de Turismo No. 8151.

 NIT. 891.480.000-1	CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD	Código:	2-OD-146
		Versión:	1
		Vigente a partir de:	2026-09-16
		Página 3 de 3	

El viajero será responsable de salvaguardar su seguridad e integridad física, siendo responsables en atender las recomendaciones impartidas en el destino durante las actividades a realizar.

De acuerdo con las exigencias del Decreto 2438 de 2010 y la demás normatividad vigente en materia de turismo, el usuario declara haber sido informado de manera previa y expresa, lo cual se certifica con la aceptación libre y espontánea del presente documento, acerca de las condiciones de prestación de sus servicios por COMFAMILIAR RISARALDA.