CONDICIONES PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO EN ESPECIE:

1. Aplica para el trabajador afiliado a Comfamiliar Risaralda en categorías A y B y sus beneficiarios. (Hijos hasta los 18 años, cónyuges o padres mayores de 60 años).

2. Si la compra es presencial el trabajador o beneficiario debe presentar el documento de identidad original al momento de acceder al subsidio.

3. Para los afiliados Independientes y/o Pensionados aplica para aquellos que realicen el aporte del 2% y que se encuentren en categorías A o B.

4. Para el trámite del subsidio, cualquier persona mayor de edad que haga parte del núcleo familiar podrá tramitar el subsidio, anexando las respectivas fotocopias de los documentos de identidad de los integrantes que hacen parte del núcleo familiar y que harán uso del subsidio.

5. La aplicación del subsidio en especie tendrá una vigencia de un año conforme a lo establecido en el acta de asignación de subsidio generada por la Subdirección de servicios, se determina que el subsidio es entregado en el momento en que se factura por completo el plan (se ha recibido el pago total de los servicios solicitados, se validan requisitos y se otorga beneficios). En ese momento se hace entrega de los respectivos voucher de soporte, queda bajo la responsabilidad del afiliado y sus beneficiarios el uso de los mismos en las fechas definidas por él y su núcleo familiar.

6. La aplicación del subsidio está determinada de acuerdo con la dinámica del mercado, la oferta de la agencia de viajes y conforme a la disponibilidad del subsidio.

7. El subsidio en especie es válido hasta agotar los recursos asignados. De acuerdo a la resolución No 017 del 30 de enero de 2026.

8. Válido para una compra en cualquier paquete turístico comercializado por la Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda.

9. El valor del subsidio no es reembolsable, no puede ser transferido a otra persona y/o plan turístico.

10. El subsidio no será aplicado sobre tasas subsidiadas y/o planes con descuentos ya establecidos.

11. Tarifas sujetas a cambios sin previo aviso.

12. El plan turístico debe ser pagado en su totalidad antes de la salida programada teniendo en cuenta los tiempos de pago establecidos con los proveedores.

13. En las salidas programadas desde la agencia de viajes se realizará la verificación del documento de identidad del afiliado y sus beneficiarios.

14. Para aplicación de subsidio en especie de manera virtual se debe autorizar por este mismo medio la validación de identidad del usuario solicitante (trabajador o beneficiario).

15. Una vez validado debe autorizar qué personas del grupo familiar van adquirir el subsidio en especie, al realizar la compra se da por aceptado el acuerdo a la reglamentación de las políticas de Comfamiliar Risaralda para la entrega del subsidio en especie.

16. Se debe autorizar por medio de código OTP o preguntas de verificación la autenticidad del usuario. Este código sirve como aceptación del subsidio en especie del trabajador y del grupo familiar solicitado.

17. Para prevenir suplantaciones, la persona que realice la compra en línea debe presentar su documento de identidad (físico o digital) al momento de hacer uso del servicio. En caso de no cumplir con este requisito, la reserva no podrá ser utilizada.

CONDICIONES

1. Para planes aéreos presentarse al aeropuerto 2 horas antes para vuelos nacionales y 3 horas antes para vuelos internacionales. Los vuelos se cierran para atención 60 minutos previos a la salida programada. Las aerolíneas facilitan el servicio de web check-in 24 ó 72 horas antes de la salida del vuelo, de acuerdo a la aerolínea.

2. Para planes terrestres presentarse en el punto de encuentro informado desde la Agencia de Viajes, 30 minutos antes a la hora de la salida programada del plan terrestre, con el objetivo de no retrasar el itinerario de viaje.

3. Después de iniciado el viaje todo cambio operacional que realice la aerolínea, debe ser informado al operador de traslados, para reprogramar la hora del traslado aeropuerto – hotel – Verifique su voucher en el cual debe estar consignado el nombre del operador turístico.

4. Comfamiliar no tiene ninguna injerencia con los cambios operacionales que se generen por parte de las aerolíneas, serán ellas quienes deben asumir frente a los usuarios los cambios en rutas o vuelos.

5. Los viajeros internacionales en calidad de turistas, deben comprar tiquetes de regreso, ésta norma también aplica para la Isla de San Andrés. Si usted no es residente o ciudadano en un país diferente al de su nacionalidad, absténgase de comprar un tiquete de sólo ida. Verifique el tiempo de estadía permitido en cada destino según su situación migratoria.

6. Consulte sobre el destino que va a visitar y vista adecuadamente. Algunos destinos requieren comprar tarjeta de ingreso, la cual no se incluye dentro del plan.

7. En caso de sobre-venta hotelera, la agencia de viajes no tiene ninguna injerencia con la sobre-venta, el hotel brindará la re-acomodación a los clientes, en otros hoteles de similares características.

8. Los hoteles son autónomos en su política de horarios de check-in (entrada) y chek-out (salida) generalmente son estipulados entre las 15:00 horas (check-in) y las 12:00 horas. (check-out)

9. Para los planes turísticos que se tomen con asistencia médica, las empresas prestadoras de este servicio cuentan con Hospitales y/o clínicas para la atención en caso de emergencia. Si requiere este servicio comuníquese con el operador en las líneas de emergencia relacionas en el voucher entregado, estas entidades le indicarán el procedimiento a seguir y dónde debe presentarse. De no hacerlo, NO hay lugar a reembolso.

10. Recuerde presentar sin excepción el documento de identificación para adultos, niños e infantes (registro civil de nacimiento y tarjeta de identidad, si la tienen) en el momento de presentarse en el aeropuerto y entrada al hotel. Todo niño que no viaje en compañía de sus padres, debe presentar el permiso autenticado, adjuntando la copia de las cédulas de ambos padres.

11. Comfamiliar no se hace responsable por el hurto o daño de los bienes que lleven los usuarios como cámaras fotográficas, dinero, billeteras, bolsos, entre otros, ya que es responsabilidad de cada uno velar por sus objetos personales.

12. El usuario se hace responsable por los daños ocasionados con culpa o con dolo a través suyo o uno de sus acompañantes, y en caso de que a Comfamiliar le hicieran algún cobro por el daño ocasionado, el usuario se compromete a pagar el valor establecido.

13. El usuario debe verificar que el pasaporte sea electrónico y que tenga la vigencia mínima requerida para realizar el viaje y que porte los documentos exigidos por las autoridades migratorias para salir del país e ingresar al destino, incluso las vacunas. En caso de perder el vuelo por no presentar los documentos requeridos por las autoridades migratorias, Comfamiliar Risaralda no se responsabilizará por la pérdida del vuelo y todo aquello que se derive de esta situación. Todo país se reserva el derecho de admisión.

14. En caso de visitar las zonas Húmedas o selváticas de Colombia o de otro país, aplicarse las vacunas que se requieran (fiebre amarilla, antitetánica, hepatitis A y B, Fiebres tifoideas, Difteria y tétanos).

15. Hay destinos que por sus características especiales presentan olores peculiares, no significa un mal servicio o un mal hotel.

16. Los planes subsidiados por la caja de compensación NO permiten cambios de nombre ni reembolso por ningún motivo.

17. Consulta el resumen de la guía médica de autorización para el transporte de usuarios, emitida por la Aeronáutica Civil el 23 de julio de 2008, con la que conocerás el tiempo de recuperación prudente que debe transcurrir antes de viajar en avión y los casos en los que debes presentar certificado médico. Recuerda que debes cumplir con los requisitos e inspecciones de seguridad de cada

aeropuerto. Si estás embarazada, tienes condiciones médicas especiales o llevas una máquina de diálisis portátil consulta las recomendaciones para tu vuelo.

18. Madres gestantes solo podrán viajar hasta la semana 36 con certificado médico, ten presente que solo podrás volar con bebés si tienen más de 10 días de nacidos.

19. Tenga en cuenta que si viaja con su mascota debe tramitar la reserva con antelación y está sujeta a la disponibilidad de las aerolíneas y hoteles, este servicio tiene un cargo adicional.

20. LAS TARIFAS ANTES MENCIONADAS NO SON REEMBOLSABLES, NO TRANSFERIBLES Y NO ENDOSABLES - RECUERDE QUE CUALQUIER CAMBIO GENERA PENALIDAD MAS DIFERENCIA DE TARIFA - APLICAN CONDICIONES Y RESTRICCIONES. Las tarifas ofrecidas y/o confirmadas, se rigen por las condiciones.

21. Recuerde verificar el equipaje libre permitido de la aerolínea y sus restricciones. Como equipaje de mano se pueden transportar dispositivos electrónicos, pero las inspecciones de seguridad harán énfasis en la revisión de aparatos como computadoras portátiles, tabletas, reproductores de DVD, juegos electrónicos, libros electrónicos, cámaras fotográficas y de video e impresoras, entre otros. Comfamiliar Risaralda no se responsabilizará por la pérdida del vuelo y todo aquello que se derive de esta situación.

22. Personas con condiciones especiales (discapacidad, embarazo, oxigeno, recién nacidos, cirugías) deben consultar las normas incluyentes para viajar seguros. Debe ser notificado antes de la emisión del plan.

23. Para una mayor información acerca de su vuelo, recomendamos consultar el portal web de la aerolínea que corresponda a su viaje.

24. Con la compra y pago efectivo de cualquier plan turístico se da por entendido que los usuarios, pasajeros o viajes conocen y aceptan el manual de política de uso de datos, política de cambios y cancelaciones, deberes y derechos de los afiliados de COMFAMILIAR RISARALDA, ubicados en www.comfamiliar.com, el cual se compromete a verificar.

25. Doy constancia que me han informado sobre las políticas y condiciones de la Agencia de Viajes, las cuales están disponibles en la página web https://comfamiliar.com/agencia-de-viajes/

26. Eximo a Comfamiliar Risaralda de la responsabilidad frente a cualquier infortunio ocurrido durante el viaje.

27. Manifiesto que fui informado y conozco las recomendaciones para los viajeros que se encuentran publicadas en la página web https://comfamiliar.com/agencia-de-viajes/

28. Certifico que los datos consignados corresponden a los nombres de los viajeros, fechas de nacimiento como aparecen descritos en el documento de identificación, así mismo certifico que

los servicios aquí descritos fueron solicitados por mí.

29. El subsidio en especie aplica para afiliados Categorías A y B según aprobación para la vigencia y hasta agotar recursos disponibles.

De acuerdo a la descripción de esta solicitud, estoy conforme con las condiciones del subsidio que fue otorgado (si aplica) por COMFAMILIAR RISARALDA por medio de la agencia de viajes COMFAMILIAR, dando fe de que se me entrego toda la información del plan y las condiciones de uso, además de los documentos que apliquen, necesarios para la prestación tales como:

- Voucher pasadía (si aplica).
- Programas e itinerarios (si aplica).
- Voucher alojamiento (si aplica).
- Printer Tiquetes aéreos (si aplica).
- Voucher asistencia médica.
- Receptivos.
- Recomendaciones para viajeros.

30. Compras en línea o presenciales el usuario debe tener en cuenta las políticas de los parques y/o destinos, así mismo con la estatura y/o edad de las tarifas establecidas para niños o adultos. La Agencia de Viajes no se hace responsable de los excedentes o pagos que deban ser cancelados por el usuario en el destino por reajuste a la tarifa que corresponda.

31. El voucher o factura del servicio adquirido de manera virtual debe ser presentado físico en el parque seleccionado en la compra.

32. En las compras realizadas por tienda digital, al usuario y/o afiliado se le brindará la información de políticas, condiciones y restricciones, autorización de tratamiento de datos, uso de imagen, para su lectura y aceptación de las mismas antes de finalizar la compra, si por un motivo el usuario no está de acuerdo y no acepta las condiciones, el sistema no le permitirá finalizar la compra en linea.

POLÍTICA DE CAMBIOS Y CANCELACIONES.

La Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda, actúa únicamente como agencia intermediaria para los pasajeros; su función es la de concertar los servicios que proveen líneas aéreas, servicio de transporte, reservas hoteleras, ingreso a Parques Temáticos, planes turísticos, entre otros.

La Agencia de Viajes Comfamiliar Risaralda, se reserva el derecho de aceptar o no, cualquier solicitud de reserva de cualquier pasajero, a cualquier tour o paquete turístico o de cancelar o cambiar un paquete turístico, si las circunstancias así lo ameriten. Adquirido de manera presencial o virtualmente.

Cuando el usuario realiza una compra de un plan turístico, alojamiento, tiquetes, ingreso a Parques Temáticos o cualquier otro servicio ofertado por la agencia de viajes, acepta los términos y condiciones.

Se aplica penalidad de acuerdo a las políticas y condiciones de cada operador, aerolínea u otros prestadores de servicios.

Todos los cambios solicitados por los usuarios generan tarifa administrativa, ligado a la disponibilidad y aprobación del prestador de servicio.

CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Con el objeto de asegurar la participación de los usuarios en los servicios turísticos, la Agencia de Viajes exigirá como mínimo los siguientes porcentajes del valor del plan, los cuales serán abonados al costo total de los mismos, estos porcentajes están sujetos a modificaciones dependiendo de las condiciones y plazos establecidos por los prestadores de servicios; Dichos valores NO serán reembolsables, y en caso de cancelación se aplicará la penalidad enunciada.

Planes turísticos que generen una cancelación:

Para compra de tiquetes en tarifas promocionales o de bajo costo no se podrá realizar modificaciones o cancelaciones, en este sentido la agencia de viajes Comfamiliar Risaralda se ajusta a las políticas de cada aerolínea.

En la compra de ingresos a los diferentes parques temáticos, la agencia de viajes Comfamiliar Risaralda se ajusta a las políticas de cada uno de los sitios turísticos, en caso de que se presente una solicitud de cambio o cancelación.

En compra de alojamiento en cualquier destino tener en cuenta la política de no show por no presentarse en el establecimiento en las fechas establecidas, así mismo en los cambios y cancelaciones puede aplicar penalidades hasta del 100%.

Dependiendo del destino, temporada, o si hay eventos, feria o congreso en la fecha de viaje seleccionada por el cliente, se puede presentar cobros por penalidades mayores a los mencionados, llegando a veces a cobrar el 100% del valor total de la reserva, sin importar el tiempo de anticipación a la utilización de los servicios, el valor dependerá del proveedor seleccionado en el destino y sus políticas.

En el supuesto de producirse la cancelación total o parcial del tour y/o servicios contratados cualquiera fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento, se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación y las políticas de los proveedores seleccionados.

Una vez el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono de este no tendrá devolución alguna.

Los tiquetes no son reembolsables, dependen de la tarifa, clase aérea y conforme a políticas de la aerolínea.

Las asistencias médicas/seguros, no son reembolsables.

El beneficio del subsidio en especie no es reembolsable.

Toda solicitud de cancelación y/o cambio debe de ser enviada únicamente a través de correo electrónico: turismo@comfamiliar.com directamente por el titular de la reserva del plan turístico y adjuntando la siguiente información:

 Comunicación escrita por parte del titular de la reserva explicando el motivo de la cancelación (Carta formal de solicitud para el reintegro del dinero con los datos personales, nombre completo, cédula, dirección, teléfono y firma del titular).
 Fotocopia del documento de identidad.
 Certificación bancaria actualizada a nombre del titular de la reserva.
 Factura o recibo original.

En caso de no poder tomar el servicio por causa justificada (muerte en 1 grado de consanguinidad, hospitalización, accidente de grupo familiar o incapacidad medica directa de la EPS) y debidamente soportada, se realizará la devolución del dinero pagado, de acuerdo con el artículo 65 de la Ley 300 de 1996. Así mismo la agencia de viajes Comfamiliar Risaralda se ajusta a las políticas de cada prestador de servicio turístico.

Cualquier tipo de reprogramación o cancelación deberá realizarse únicamente a través de correo electrónico a turismo@comfamiliar.com y comfarda@comfamiliar.com de acuerdo con política de cambios y cancelaciones.

Una vez se reciban estos documentos, en máximo 30 días calendario, se dará respuesta y se procederá a aplicar la devolución a la que haya lugar y se realizará el reintegro del dinero a la cuenta bancaria del usuario.

Una vez realizada la compra del plan turístico o pasadía, cualquier cambio que se desee realizar genera cobros adicionales y penalidades que serán asumidas por el usuario los cuales deben realizarse antes de la fecha de inicio de la actividad turística; Comfamiliar Risaralda no se hace responsable si el pasajero se comunica directamente con el prestador del servicio para realizar cambios en la reserva.

En caso de presentarse nuevos lineamientos por parte del gobierno, entidades gubernamentales, Aero-Civil u otro ente de control, por posibles emergencias sanitarias que atenten contra la salud de

los usuarios, la agencia de viajes tomará las medidas pertinentes tales como cancelaciones y reprogramaciones.

DERECHO DE RETRACTACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el usuario tendrá derecho a ejercer el derecho de retractación en los casos de ventas realizadas mediante mecanismos no tradicionales o a distancia, tales como internet, call center u otros medios similares.

Condiciones para ejercer el derecho de retractación

1. El término máximo para ejercer el derecho de retractación será de **cinco (5) días hábiles,** contados a partir de la celebración del contrato o de la compra del servicio.

2. El retracto deberá ser comunicado por escrito a la **Agencia de Viajes de Comfamiliar Risaralda**, a través de los canales de atención dispuestos para tal fin, correo electrónico **turismo@comfamiliar.com.**

3. Una vez ejercido el derecho de retractación de manera válida, la Agencia de Viajes procederá a la **devolución del dinero pagado**, sin que se realicen descuentos o retenciones, dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario**, utilizando el mismo medio de pago empleado por el usuario.

Excepciones al derecho de retractación

De acuerdo con la ley, el derecho de retractación no aplica para los siguientes casos:

• Servicios de transporte, alojamiento, alimentación, esparcimiento o actividades turísticas, cuando estos tengan una fecha o período de ejecución determinado, como ocurre con tiquetes aéreos, reservas hoteleras, paquetes turísticos, excursiones y planes vacacionales.

• Servicios que hayan comenzado a ejecutarse con el consentimiento del consumidor. • Los demás casos expresamente exceptuados por la ley.

En consecuencia, una vez confirmada la reserva o compra de servicios turísticos con fecha específica, no procederá el derecho de retractación, y se aplicarán las condiciones de cancelación, cambios o penalidades definidas por los proveedores y por la Agencia de Viajes de Comfamiliar Risaralda.

ACEPTACIÓN

Al realizar la compra de cualquier servicio turístico, el usuario declara conocer y aceptar las presentes condiciones relacionadas con el derecho de retractación, así como las políticas de cancelación y reembolsos aplicables, el tratamiento de datos para Comfamiliar Risaralda y sus terceros, así como el uso de imagen.

ACEPTO LAS CONDICIONES ENTREGADAS POR LA AGENCIA DE VIAJES COMFAMILIAR RISARALDA, AUTORIZO EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ACUERDO A LA LEY 1581 DE 2012 Y EL USO DE IMAGEN.