



## Política de reservación WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

### Términos y condiciones.

Términos y condiciones para el uso de la página web [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com) y subdominios, canal de ventas [info@wollintercontinental.com](mailto:info@wollintercontinental.com), línea telefónica +57 601 3457586 - +57 3134162327, WhatsApp +57 - +57 3134162327, chats, motor de reservas y demás canales dispuestos en la página web para la atención y ventas.

#### 1. Aceptación de los términos y condiciones

Gracias por elegir los servicios de [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com) – [info@wollintercontinental.com](mailto:info@wollintercontinental.com) - +57601 3457685 - +57 3134162327, canales de ventas de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, en lo sucesivo se denominará "CANALES DE VENTAS", al tener acceso a cualquiera de los canales, acepta los presentes términos y condiciones, por lo que debe revisarlos detenidamente antes de continuar. En caso de que el "USUARIO" no esté de acuerdo en sujetarse a estos términos y condiciones, debe suspender inmediatamente su uso y no acceder a los "CANALES DE VENTAS". Los términos y condiciones que se establecen en este documento están sujetos a cambio sin previo aviso.

#### 2. Definiciones

Para todos los efectos de los Términos y Condiciones aquí establecidos, se entenderán las siguientes definiciones:

Agencia de viajes WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, que contrata y/o actúa como intermediaria a través de sus "CANALES DE VENTAS", en beneficio de un "USUARIO", respecto de los servicios turísticos proporcionados de manera directa por un PROVEEDOR final, en lo sucesivo esta empresa se denominará " WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S".

"CANALES DE VENTAS" propiedad de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, quien actúa como intermediaria, ofreciendo al "USUARIO", los diversos servicios turísticos que proporciona de manera directa un PROVEEDOR, en lo sucesivo se denominará el "CANALES DE VENTAS".

Usuario o cliente – Persona que utiliza LOS "CANALES DE VENTAS", con el objeto de hacer uso de la intermediación y del motor de reservaciones de " WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S", con el fin de disfrutar cualquiera de los servicios turísticos proporcionados de manera directa por el PROVEEDOR final, en lo sucesivo denominado como "USUARIO".

Proveedor – Persona Natural o Jurídica que proporciona en forma directa los servicios turísticos a el "USUARIO", contratados, reservados o adquiridos por este último a través de la intermediación y motor de reservaciones de los "CANALES DE VENTAS".

#### 3. Objeto

Consiste en la INTERMEDIACIÓN que existirá entre el sitio o distintos canales de ventas dispuestos por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, El "USUARIO" y los PROVEEDORES, en donde WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S para



los efectos de los presentes Términos y Condiciones, actuará única y exclusivamente como INTERMEDIARIO, desde su centro de operaciones situado en la Ciudad de Bogotá, Colombia, proporcionando a El "USUARIO" a través de sus "CANALES DE VENTAS" de manera enunciativa más no limitativa, el servicio de Reserva de transporte terrestre, y aérea; Reserva en hoteles y establecimientos de hospedaje; Reserva de paquetes de viajes; Reserva de automóviles; excursiones, cruceros, entre otros, por lo que una vez que las reservaciones le sean confirmadas a el "USUARIO" por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S conteniendo los servicios turísticos elegidos por el "USUARIO" (de acuerdo a su disponibilidad), se concluirá con la prestación del servicio de intermediación por parte de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S a través de sus "CANALES DE VENTAS", ya que dichos servicios turísticos serán proporcionados a El "USUARIO" por los PROVEEDORES de manera directa.

#### 4. Políticas de reservación

Las tarifas mostradas en los "CANALES DE VENTAS", se mantendrán solo en el caso de que el usuario reserve y cumpla con las políticas de pago especificadas, pues de lo contrario las tarifas pueden variar. Una reserva se considera completa, cuando El "USUARIO" haya suministrado todos los datos necesarios, cuente con el número de confirmación y haya realizado el pago total de su reservación. Al momento de reservar, El "USUARIO" autoriza a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S para validar los datos del medio de pago suministrado durante la transacción y confirma expresamente conocer y aceptar los Términos y Condiciones, así como la política de privacidad de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S. Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad al momento de procesar su solicitud. En algunos casos, se tiene que verificar la disponibilidad directamente con el departamento de reservas del PROVEEDOR antes de poder confirmar la reserva al USUARIO. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S tomará un máximo de 24 Horas para llevar a cabo dicha verificación de disponibilidad y confirmación. Con el fin de evitar contratiempos, El "USUARIO" debe guardar su número de reserva para poder imprimir los documentos soporte de viaje que WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S le emitirá.

Si el "USUARIO" desea cambiar o cancelar su reservación, deberá ponerse en contacto con cualquiera de nuestros Asesores de los "CANALES DE VENTAS" de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, mencionando su número de reservación. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S le sugiere leer cuidadosamente la cláusula correspondiente a las POLITICAS DE CANCELACIÓN. Cualquier cambio de reservación está sujeto a disponibilidad y re-cotización de tarifas. Para mayor información, El "USUARIO" deberá contactar al Asesor de Viajes de "CANALES DE VENTAS" de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, mencionando su número de reservación. Toda reservación confirmada en firme por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S proporciona un número de confirmación, el cual deberá conservar El "USUARIO" en todo momento. El "USUARIO" debe tener en cuenta las condiciones ofrecidas en cada tarifa, todo lo que se incluye y no dentro de la reserva, en caso de tener dudas se debe solicitar la información a través de los "CANALES DE VENTAS"

#### 5. Políticas de pago

El valor total correspondiente a su reservación será cargado inmediatamente por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S a los datos del método de pago suministrado por el "USUARIO" para tal efecto, siempre y cuando el estatus de su reservación muestre que está confirmada, y aparecerá en su estado de cuenta con la leyenda: WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S o con la leyenda equivalente al PROVEEDOR, excepto en algunas reservaciones que incluyen boletos de avión donde podrán aparecer dos cargos. (a) El primero por el costo de los boletos de avión y (b) el segundo por los demás servicios reservados, tales como: Hotel, traslados, impuestos, cuotas y otros. Estos cargos se reflejarán con la leyenda WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, con la



leyenda AUTORIZACIÓN/CONFIRMACIÓN/LOCALIZADOR NÚMERO, CARGO DIFERIDO, o con la leyenda equivalente al PROVEEDOR y el nombre correspondiente a la "AEROLINEA" o PROVEEDOR del Servicio.

Para el pago de su reservación, aceptamos métodos de pago que deben ser consultados con los "CANALES DE VENTAS".

Las tarifas publicadas en nuestros "CANALES DE VENTAS" están cotizadas en varios tipos de monedas, las cuales son debidamente especificadas en su momento. Las tarifas en pesos colombianos serán cobradas en pesos colombianos. En el caso de cualquier otro tipo de moneda, el monto de la transacción será convertido a dólares americanos al tipo de cambio vigente a la fecha de la transacción y cargos por cambio que puedan aplicarse.

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S le informa que algunos bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito imponen cargos para operaciones internacionales, lo que puede variar ocasionalmente, además de cualquier impuesto requerido de acuerdo con la ley aplicable. Si está realizando una reservación con un PROVEEDOR fuera de Colombia utilizando una tarjeta de crédito o débito de Colombia, su Banco puede convertir el monto a pagar a su moneda local y cobrarle una tasa de conversión. Además, el tipo de cambio utilizado por el banco puede ser diferente a la tasa que se muestra en nuestro convertidor de divisas. Esto significa que el monto ingresado en su Estado de Cuenta de tarjeta de crédito puede estar en pesos colombianos y ser un monto diferente al que se muestra en la página de resumen de facturación para una reservación realizada en los "CANALES DE VENTAS". El tipo de cambio y el cargo por la transacción internacional son determinados solamente por su banco el día en que se procesa la transacción.

Al consultar su itinerario de viaje, puede solicitar el comprobante de su pago a través de nuestros "CANALES DE VENTAS"

Vigilancia y revisión de la información facilitada por el "USUARIO" al momento de efectuar el pago de los servicios

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, a través de su Departamento de Verificación de Riesgos podrá vigilar y revisar una reservación realizada por El "USUARIO" cuando esta sea considerada de alto riesgo. Se considerará que una reservación es de alto riesgo, cuando el sistema de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S y su PROVEEDOR detecte, que los datos proporcionados por "El USUARIO" al momento de realizar el pago de su reservación sean falsos o incorrectos o la institución emisora de la tarjeta de crédito detecte alguna discrepancia en los datos ingresados por El "USUARIO".

Ante tal situación, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S se pondrá en contacto de forma inmediata con "EL USUARIO", a efecto de cotejar y validar la información proporcionada por este. En caso de que "EL USUARIO" no valide la información solicitada, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S procederá a cancelar la reservación y a realizar el reembolso correspondiente, con las deducciones bancarias que puedan resultar.

## 6. Políticas generales de cancelación



WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S se reserva el derecho de contratar por cuenta de El "USUARIO", los servicios a que se refiere y que se especifican en los presentes Términos y Condiciones precisamente en la calidad y/o categorías contratadas, en cuanto a transportistas, hoteles, prestadores de servicios turísticos y arrendadoras de autos se refiere, independientemente del prestador último de los servicios, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un PROVEEDOR determinado. En caso de modificación del PROVEEDOR directo del servicio, este será proporcionado por otro de calidad equivalente, si El "USUARIO" hace uso del servicio, se entenderá que consintió dicha modificación y no procederá reclamación, compensación o reembolso alguno. Una vez que WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S recibe por parte de El "USUARIO" el importe de los servicios contratados, sean estos aéreos, terrestres, de hospedaje, en conjunto (paquete) o cualquier otro, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S cuenta con la autorización inmediata de El "USUARIO" para emitir, expedir o adquirir los boletos aéreos a su nombre, apegándose y aceptando tanto WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S como El "USUARIO" las políticas de cancelación, emisión y venta de boletos de las compañías aéreas nacionales e internacionales, las políticas de expedición, emisión y venta de boletos aéreos de IATA International y a las Políticas de Reservación y Cancelación de estos "CANALES DE VENTAS".

Una vez expedidos los boletos aéreos en favor de El "USUARIO", WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no se responsabiliza por ningún cambio de itinerario, o por cualquier cambio o error en datos proporcionados por El "USUARIO" para la emisión de boletos aéreos como puede ser el caso de nombres, apellidos, edades, sexo, fechas, rutas, líneas aéreas, clases, categorías, entre otros.

Por lo anterior, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, hace del conocimiento del "USUARIO" las Políticas Generales de Cancelación de los servicios turísticos que oferta a través de sus "CANALES DE VENTAS":

a) Para Cancelación de paquete Hotel + Vuelo:

Los boletos de avión no son reembolsables ni transferibles a otra persona o línea aérea, excepto en caso de fallecimiento del pasajero.

La reservación de hotel y transportación está sujeta a las penalidades aplicables de acuerdo al día en que se solicite la cancelación.

Si no solicita modificaciones antes del inicio del viaje, los servicios reservados son válidos únicamente para las fechas especificadas en el cupón de reservación.

Nota: El usuario debe tener en cuenta que, en caso de obtener algún beneficio de reembolso por parte del hotel o aerolínea en el caso especificado anteriormente, se aplican gastos bancarios que se puedan derivar de dicho procedimiento y tarifa administrativa cobrada por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

b) Para Cancelación de Reservaciones de Transporte Aéreo:

Al completar una reservación de vuelo, ya sea en paquete o únicamente de vuelo, el cargo al método de pago del "USUARIO" es instantáneo, para poder emitir (o generar) el boleto del PROVEEDOR, generándose un número de confirmación, por lo que, una vez emitido el boleto, éste tiene las siguientes restricciones:

Los boletos emitidos no son reembolsables.



Los boletos no son transferibles a otra persona o a otra aerolínea.

Todos los cambios en la fecha y hora del vuelo generan cargos extra, penalidades y están sujetos a disponibilidad y políticas de la tarifa adquirida.

Para cambios de fecha y hora en boletos de aviación:

Si el "USUARIO" necesita cambiar el horario o la fecha de su vuelo, deberá comunicarse con el Asesor de Viajes. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad. Mientras más pronto solicite el cambio, mayores posibilidades habrá de encontrar asientos disponibles en otro vuelo.

Los cargos adicionales por cambios en el boleto dependen de las fechas en las que el "CLIENTE" desea viajar, de las políticas de cada aerolínea y la demanda para cada vuelo.

Todos los efectos de cancelación, modificación y reembolsos son manejados bajo las políticas de cada aerolínea o proveedor de transporte, y dependen igualmente del tipo de tarifa adquirida. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S hace su vez de intermediario para lograr el mejor beneficio para el "CLIENTE", en los casos que sea posible. Cualquier inconformidad, queja, petición o recurso adicional debe ser dirigido al transportista, para lo cual el "CLIENTE" tiene su número de reserva con lo cual puede proceder con el trámite de manera personal.

Nota: Es necesario tener en cuenta que una aerolínea puede afectar sus itinerarios, al hacer cancelaciones o reprogramaciones de vuelos, generando conflicto con otros vuelos o con sus reservas de hotel, para lo cual recomendamos hacer los cambios pertinentes de sus reservas hoteleras según las políticas de cambio, ya que WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no se responsabiliza por las afectaciones que pueda desencadenar las decisiones tomadas por la aerolínea u otro transportista. De la misma manera en los casos particulares en que el transportista considere el reembolso del dinero, no se devolverá la tarifa administrativa cobrada por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S y se harán los descuentos derivados de costos como fees bancarios que pueda acarrear dicho reembolso.

c) Para Cancelación de Reservas de Hoteles:

Al momento de ingresar sus datos generales en el Hotel seleccionado, para generar la reservación, el "USUARIO" podrá consultar en el link (liga) denominado Política de Reservación, los términos y condiciones de cancelación aplicables para el Hotel seleccionado (en caso de no poder acceder, se debe solicitar a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S), no obstante lo anterior, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S hace de su conocimiento las Políticas Generales para Cancelación de Reservas de Hoteles (Estas políticas pueden cambiar debido a que existen diversos hoteles y cada uno tiene sus propias políticas y condiciones):

(Recuerde que las siguientes no aplican en todos los casos y depende directamente de la tarifa que haya reservado)

- Cancelaciones hechas 15 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 20% + Tarifa administrativa.
- Cancelaciones hechas de 3 a 14 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 2 noches + Tarifa administrativa.
- Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100%.
- Si la habitación está marcada como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100% sin importar la fecha en que solicita la cancelación.



Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del hotel, época del año o tipo de habitación. El "USUARIO" puede revisar la política específica que aplica al hotel seleccionado durante el proceso de reservación, en caso de no visualizarla, deberá solicitar dicha información a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

Cancelaciones en temporada alta y días festivos:

Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, verano, y días festivos.

Las reservaciones canceladas 30 días o más antes de la fecha de llegada tienen un cargo del 20%

Las reservaciones canceladas de 15 a 29 días antes de la fecha de llegada, tienen un cargo de 2 noches

Las reservaciones canceladas con menos de 15 días de anticipación tienen un cargo del 100%

En caso de que tenga que irse del hotel antes de que termine su estancia (salida anticipada), o no se presente al hotel (conocido como no show) se considera como cancelación y no aplican reembolsos. Si reduce el número de huéspedes una vez pagada la reservación, es decisión del hotel aplicar penalidades o reembolsos.

Nota: El usuario debe tener en cuenta que, en caso de obtener algún beneficio de reembolso por parte del hotel, se aplican gastos bancarios que se puedan derivar de dicho procedimiento y tarifa administrativa cobrada por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

Cuando exista una cancelación por parte del Hotel, inicialmente se cambiará por uno de similares condiciones. Si estos cambios repercuten en su itinerario de vuelos WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no se hace responsable de las afectaciones que puedan prestar, ya que solamente tiene intervención en la intermediación y no en la prestación final del servicio.

d) Para Cancelación de Reservaciones de Tours y/o Transportación Terrestre:

Al momento reservar, las políticas de cancelación aplicables para los Tours o la Transportación Terrestre de que se trate, en su pantalla aparecerá un link (liga) y un checkbox (cuadro de aceptación) que usted debe de activar para poder continuar con su reservación y enterarse de las políticas generales de cancelación, no obstante, lo anterior a continuación le informamos de las políticas generales de cancelación para Tours y/o Transporte Terrestre:

Tours:

Cancelaciones hechas 3 días o más antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 20%.

Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 100%.

No aplican reembolsos si no se presenta en el punto de encuentro acordado para iniciar el tour o para transportarte hasta el lugar donde tomará el tour.

Todas las modificaciones están sujetas a disponibilidad y autorización del PROVEEDOR del servicio.

Algunos tours y actividades no son sujetas a cancelación.



**Transportación:**

Cancelaciones hechas 3 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 20%.

Hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100%.

No aplican reembolsos si no te presentas al aeropuerto el día que esté programado el servicio de transportación

Estas políticas también aplican para cancelar reservaciones realizadas en pagos fijos

**Autobús:**

Cancelaciones hechas 3 días o más antes del horario programado para la salida del autobús aplica un cargo de 20%.

Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para la salida del autobús aplica un cargo de 100%.

No aplican reembolsos si no se presenta para la salida del autobús.

**Renta de autos:**

Cancelaciones hechas 3 días o más antes del horario programado para la renta de auto aplica un cargo de 20%.

Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para la renta de auto aplica un cargo de 100%.

No aplican reembolsos si no se presenta para la renta del auto.

**Cruceros:**

Cancelaciones hechas 90 días o más antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 20%.

Cancelaciones hechas de 45 a 89 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 50% o el monto pagado como depósito.

Cancelaciones hechas de 30 a 44 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 75%.

Cancelaciones hechas de 0 a 29 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 100%.

Algunas tarifas de Royal Caribbean están sujetas a la política de depósito no reembolsable, la cual aplican penalidades dependiendo del itinerario. Se puede aplicar una tarifa de cambio de \$100 usd por huésped. Llama a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S para verificar la política que aplica a tu crucero.

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo de la línea de cruceros, época del año o tipo de camarote seleccionado. Puedes revisar la política específica que aplica al crucero seleccionado durante el proceso de reservación.



Circuitos (en términos generales, por lo que debe solicitarse esta información para cada circuito de manera específica):

Cancelaciones hechas 30 días o más antes de la salida: 20%.

Cancelaciones hechas 15 a 29 días antes de la salida: 25%.

Cancelaciones hechas 7 a 14 días o más antes de la salida: 35%.

Cancelaciones hechas 1 a 6 días antes de la salida: 50%.

No show: 100% de cargo.

e) Reglas Generales Aplicables Para Cancelación de Seguro de Viaje:

Para certificado de Servicios de Viaje:

Cancelaciones hechas 6 días o más después de la fecha de compra aplica un cargo del 100%, siempre y cuando el viaje no inicie en los 5 días posteriores a la fecha de compra.

En caso de que el viaje inicie dentro de los 5 días posteriores a la fecha de compra el seguro tendrá carácter de no reembolsable desde el momento de completar el pago del servicio.

No es posible cancelar el seguro si ha hecho uso de las coberturas descritas en el plan (reclamación del seguro)

Para Seguro de Cancelación por Cualquier Razón:

El seguro no es cancelable ni reembolsable porque entra en vigor desde el momento en que se completa el pago del servicio y expira 48 horas antes de que inicie el viaje.

El monto pagado por el seguro no es reembolsable en ningún caso.

Para cualquier aclaración o comentario puede comunicarse directamente a través de nuestros "CANALES DE VENTAS".

Nota: Todas las solicitudes de reembolso que hayan sido aceptadas aplican deducciones procedentes de los diferentes fee bancarios que puedan generarse, así como de ninguna forma se hará devoluciones o reembolsos correspondientes a la tarifa administrativa cobrada por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S por su servicio de intermediación.

#### Ley Retracto y/o Desistimiento

Facultades del pasajero para ejercer el desistimiento o retracto

#### Desistimiento

Con base en el artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor, el pasajero podrá solicitar la cancelación de los servicios contratados dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores a la fecha de compra de los servicios, siempre y cuando esta fecha no coincida ni esté cercana a la fecha de utilización de los servicios.

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 20% 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.

El PROVEEDOR, deberá reembolsar el dinero al pasajero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la comunicación del desistimiento, en caso de según las políticas, haya resultado aprobada dicha solicitud.

Si el pasajero desiste del viaje dando aviso a la agencia de viajes que realizó la venta del tiquete 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. Todo lo anterior según las políticas revisadas anteriormente.

Nota: En cualquiera de los casos anteriores, es necesario tener en cuenta, que la agencia al entrar en proceso administrativo con el "PROVEEDOR" que esté involucrado, puede llegar a solicitar al "USUARIO" documentación que el "PROVEEDOR" llegue a requerir, esta debe ser enviada de forma oportuna según los tiempos y debe cumplir con los parámetros solicitados por el proveedor, de no enviarlos según los términos se dará por concluido que el "USUARIO" desistió de su solicitud. Es necesario anotar que el hecho de enviar la documentación completa y a tiempo, no constituye una devolución satisfactoria, simplemente el "PROVEEDOR" entra en un proceso de evaluación del caso para emitir una respuesta de devolución o no, según cada caso, dando una respuesta según los plazos que la ley le otorga.

## 7. Políticas de privacidad, seguridad y Aviso de Privacidad

Para WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S es importante proteger su privacidad y cumplir con las Leyes de Protección de Datos Personales vigentes en Colombia Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen para proteger los datos proporcionados a través de esta página de internet [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com) (El SITIO) y sus diferentes "CANALES DE VENTAS", para lo cual utiliza diversas técnicas y procedimientos de seguridad aplicables en la industria, diseñados para protegerlos del acceso no autorizado de usuarios dentro y fuera de la empresa.

Para tener acceso y para contratar algunos de los servicios que ofrecen los "CANALES DE VENTAS", es necesario que el "USUARIO" proporcione voluntariamente alguna información personal para identificarlo, tal como: nombre, fecha de nacimiento, domicilio, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico y algunos datos de su tarjeta de crédito, de débito o de servicios, así como el nombre de las personas que harán uso de los servicios, entre otros. En caso de que los usuarios cuenten con clave de identificación de usuario y contraseña o se le proporcione algún código de confirmación, deberán proporcionarlos en el momento en que así se requiera en la página, por lo que el "USUARIO" manifiesta que ha leído EL AVISO DE PRIVACIDAD de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, los términos incorporados en éste, y está de acuerdo en que los términos de tal política son razonables. El "USUARIO" consiente en que su información personal sea usada por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S y/o por sus PROVEEDORES y distribuidores, terceras partes de acuerdo con los términos del AVISO DE PRIVACIDAD de WOLL



INTERCONTINENTAL S.A.S y para los propósitos establecidos en dicho aviso. Para mayor información acerca del tratamiento de sus datos personales, el "USUARIO" puede ingresar al Aviso de Privacidad completo en [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com). Políticas, Clausulas y códigos, y en los demás subdominios, ubicando todas las políticas, términos y demás en el pie de página.

#### 8. Exclusión de responsabilidad

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no será responsable, ni asume ninguna responsabilidad por cualquier daño o virus que pueda infectar su computador o cualquier otra propiedad del "USUARIO" debido al acceso, uso o navegación que haga de nuestros "CANALES DE VENTAS". o por la descarga de cualquier material, dato, texto, imagen, video o audio desde los "CANALES DE VENTAS". En ningún caso WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S será responsable por cualquier lesión, daño, perjuicio, pérdida, reclamo o cualquier daño especial, punitivo, indirecto, incidental por negligencia, o ilícito, que resulte de, (a) cualquier uso de estos "CANALES DE VENTAS" o del contenido que aquí se encuentre; (b) cualquier falla o demora (incluyendo, sin que haya límite, el uso de, o la imposibilidad de usar cualquier componente de estos CANALES DE VENTAS" para los servicios de Reserva o emisión de tiquetes); o (c) el funcionamiento o no funcionamiento del PROVEEDOR, incluido, pero sin estar limitado a, el no funcionamiento resultado de la bancarrota, reorganización, declaración de insolvencia, disolución o liquidación.

#### 9. Enlaces (ligas) a "SITIOS"

Estos "CANALES DE VENTAS" puede contener enlaces a otros "SITIOS" Web los cuales se proporcionan únicamente para su comodidad y beneficio y no como respaldo a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S o a su sitio [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com) dichos "SITIOS" Web y su contenido pertenecen a los PROVEEDORES o distribuidores o terceras partes.

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S y su "SITIO" [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com), se reservan el derecho de desactivar cualquier liga (link) o marco (frame) no autorizado, y no asume responsabilidad alguna respecto del contenido de cualquier otro Sitio de Internet ligado o vinculado a este Sitio. El acceso a cualquier Sitio ligado o vinculado será bajo el riesgo exclusivo del Usuario. a) FACEBOOK, INSTAGRAM, WHATSAPP, TIK TOK o X.

Este "SITIO" contiene enlace a diversas páginas sociales bajo nombre de usuario WOLL INTERCONTINENTAL o WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S; El "USUARIO" reconoce que dichas páginas son exclusivamente para uso informativo y difusión social de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, y no será responsable de manera enunciativa más no limitativa por el contenido, información, publicación de terceros, comentarios, fotografías, videos, contenido de hashtags (etiqueta), ni cualquier otro material fuera del alcance de la administración directa de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, ni por el material que, compartido en dichos "SITIOS" sociales por El "USUARIO" o cualquier tercero y fuera de la administración de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, pueda violar los derechos de propiedad industrial o derechos de autor. El "USUARIO" es responsable del uso que le pueda dar a dichos "SITIOS", y El "USUARIO" libera de toda responsabilidad a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S por cualquier uso incorrecto o mal intencionado que pudiera hacer de los mismos, o por publicaciones, información, comentarios, y material diverso que pudiera resultar ofensivo, insidioso, erróneo, pornográfico o que pudiera incitar a la violencia, rebelión, huelga, o cualquier actividad no permitida por la ley y las buenas costumbres.



#### 10. Obligaciones del usuario

a) DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN VERAZ Y FIDEDIGNA.- El "USUARIO" se obliga a proporcionar datos veraces y correctos sobre las edades, sexo, nombres o apellidos tanto de El "USUARIO" como de los demás USUARIOS que lo acompañen o que lo comisionen para hacer uso de estos "CANALES DE VENTAS", así como de los datos e información completa para la formación del itinerario y la Reserva de servicios terrestres y marítimos (hoteles, visitas, autos de alquiler, cruceros, etc.), liberando a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal proporcionados, o por cualquier error en los datos proporcionados por El "USUARIO" para la emisión o compra de tiquetes aéreos, acogiéndose en su caso a las cláusulas de cancelación para servicios aéreos, terrestres, marítimos o de cruceros expresadas en estos Términos y Condiciones.

b) DE RESPETAR LOS REGLAMENTOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ESTABLECIDOS POR LOS PROVEEDORES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DIRECTOS.

El "USUARIO" se compromete a apegarse y a respetar los reglamentos y condiciones de servicio establecidos por cada uno de los PROVEEDORES y prestadores directos de servicios contratados por El "USUARIO" a través de la intermediación de los "CANALES DE VENTAS" de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, por lo que WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S debe hacer de su conocimiento lo que sea más importante, no obstante el PROVEEDOR directo del servicio podrá hacer de su conocimiento nuevas o adicionales condiciones de servicio sobre las cuales WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no tiene responsabilidad alguna y en consecuencia declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento. Así mismo, El "USUARIO" deberá por medios propios obtener los pasaportes, visas o documentos de migración requeridos por las autoridades Colombianas, y de los países de destino o de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, y todos aquellos documentos requeridos por las autoridades Aduaneras, Aéreas, Marítimas, Aeroportuarias, Estatales, Municipales y otras, que resulten necesarias para realizar su viaje, liberando a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S sobre cualquier problema que llegare a surgir ante dichas autoridades. En los casos de viajes internacionales El "USUARIO" se compromete a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas mínimo con TRES HORAS DE ANTICIPACIÓN en vuelos internacionales y DOS HORAS DE ANTICIPACIÓN en vuelos nacionales, salvo la instrucción expresa y por escrito que reciba de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S para presentarse.

#### 11. Exclusión de responsabilidades

En virtud de que WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, a través de su página web [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com), como Agencia de Viajes por internet, presta servicios en calidad de agente de reservas únicamente como INTERMEDIARIA entre El "USUARIO" y el PROVEEDOR o PROVEEDORES directos de los servicios turísticos promocionados en estos "CANALES DE VENTAS". No asume ni asumirá ninguna responsabilidad generada por la relación entre el "USUARIO" y los Prestadores Finales de Servicios, por lo que el "USUARIO" libera a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S sobre cualquier responsabilidad, ante cualquier falla o falta de cumplimiento por parte del PROVEEDOR o PROVEEDORES directos de los servicios turísticos, incluyendo sin limitación alguna cualquier falla o cumplimiento por parte de las aerolíneas, hoteles, PROVEEDORES de hospedaje temporal, navieras y toda clase de embarcaciones, PROVEEDORES de deportes acuáticos, agencias de renta de autos, agencias de transportación, operadores de tours, instructores de buceo, instructores de esnórquel,



instructores de golf, instructores de nado con delfines, instructores de pesca, PROVEEDORES de deportes de aventura y deportes extremos, parques acuáticos, parques ecológicos, y en general sobre cualquier falla o falta de cumplimiento por parte de todos aquellos servicios turísticos que sean proporcionados de manera directa por uno o varios PROVEEDORES y no de manera directa por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

De igual manera, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no será responsable y El "USUARIO" libera de toda responsabilidad a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S respecto de:

La veracidad de las fotografías mostradas en sus "CANALES DE VENTAS", bajo el entendido de que son proporcionadas a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S para su inserción por los PROVEEDORES directos de los servicios:

La categoría de estrellas asignada a los Hoteles, está basada en la interpretación de nuestro proveedor Price Agencies, BedsOnline, Veturis, Ratehawk y puede diferir de las categorías reportadas en otros lugares.

Las descripciones de los servicios de viaje, son actualizadas por nuestros proveedores de manera constante, dichas descripciones de los servicios de viaje son proporcionadas por los PROVEEDORES directos de los servicios en tal virtud, las descripciones de viaje deben ser garantizadas por éstos.

Cualquier tipo de falla por parte de El "USUARIO" en obtener la documentación requerida para su viaje, enunciada pero no limitada a, pasaportes, visas, certificados etcétera;

Cualquier tipo de falla por parte de El "USUARIO" para seguir las instrucciones de viaje incluyendo, pero no limitado a, horarios de salida de aeropuerto, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, políticas de canje de cupones etcétera;

Respecto a los términos y condiciones y/o políticas de los PROVEEDORES directos de servicios. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no asumirá responsabilidad alguna y El "USUARIO" en este acto libera de toda responsabilidad a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, así como de toda reclamación, costo, gasto o pérdida que El "USUARIO" pudiera sufrir incluyendo cualquier herida personal o de terceras personas, accidentes o deceso, daños a pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración, ya sea mental o física, siempre que sean resultado de:

Actos u omisiones de cualquier otra persona que no sea WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S o sus empleados; enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, clima, o cualquier otra causa ajena al control directo de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

Imposibilidad del "USUARIO" para viajar por no contar con los documentos requeridos tales como, pero no limitados a pasaportes con al menos 6 (seis) meses de vigencia después de la fecha en que termina el viaje, visas, identificación personal, recetas o documentos médicos y certificados, permisos sanitarios y todos los documentos requeridos por las autoridades aeroportuarias, aduaneras, marítimas y aéreas de Colombia y de los países a los que visita, asimismo le informamos que algunos países solicitan que su pasaporte debe tener por lo menos dos páginas libres de sello o visas.

Cualquier falla o falta por parte del PROVEEDOR directo al proporcionar el servicio;

Cualquier falla o falta por parte del "CLIENTE" al momento de disfrutar de los servicios contratados;

Cualquier falla o falta del "CLIENTE" al observar o cumplir los términos y condiciones, políticas, instrucciones, recomendaciones, medidas de seguridad entre otros de los PROVEEDORES finales del servicio;



Casos de fuerza mayor o casos fortuitos como lo son: huelgas, atrasos, cancelaciones de vuelos, terremotos, conflictos bélicos, huracanes, y en general cualquier otro evento que sea impredecible y que no le sea imputables a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S;

Incumplimiento del "CLIENTE" en seguir instrucciones, incluyendo, pero no limitadas a horarios de salida de vuelos, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, y políticas de canje de cupones;

Cualquier otro evento que no se encuentre bajo el control directo de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S.

Cualquier reclamación o notificación por escrito en contra de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S deberá ser recibida a más tardar con 30 (treinta) días después del regreso de su viaje; El "USUARIO" será responsable de verificar que el PROVEEDOR final cuente con servicios especiales como puede ser acceso, comodidades y servicios para personas con capacidades diferentes, físicas o de cualquier otro tipo, lo cual se le sugiere lo haga previamente a la realización de su Reserva. El "USUARIO" será responsable de leer y de sujetarse a los términos y condiciones y/o políticas de los PROVEEDORES finales de servicios.

El reembolso total no será procedente en situaciones en las que el viaje tenga que ser cancelado, interrumpido y/o pospuesto por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, por razones que estén fuera de su control causas de fuerza mayor, enunciadas, pero no limitadas a clima, huracán, terremotos, actos de terrorismo, etcétera, y en los que las obligaciones contractuales de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S con sus PROVEEDORES no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al PROVEEDOR por cuenta del cliente. En cualquier caso, a discreción de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, se podrá retener un 20% (diez por ciento) del total de la cantidad pagada por la Reserva por mediación y/o cargos por servicio. Existe la posibilidad, al momento de la reclamación, de que la vigencia de algunos precios haya expirado o provenga de información erróneamente proporcionada por dichos PROVEEDORES con la que la base de datos de WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S es alimentada, no obstante, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, toma la precaución de verificar las tarifas que aplican con cada Reserva. En caso de que el precio correcto sea menor a la cantidad cotizada, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S aplicará el monto menor. En caso de que el precio correcto sea mayor a la cantidad cotizada, su Asesor de Viajes asignado se pondrá oportunamente en contacto con El "USUARIO", informándole la cantidad correcta o bien registrando la cancelación de la Reserva a petición suya por no estar de acuerdo con el incremento en precio, en cuyo caso WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S le reembolsará el 100% (cien por ciento) del monto pagado, deslindando expresamente a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S de cualquier responsabilidad o pago de indemnización por inconvenientes causados por dicha cancelación.

En el caso de que los servicios contratados no pudieran ser proporcionados parcial o totalmente por parte del PROVEEDOR, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S solo podrá en determinadas ocasiones gestionar por cuenta de El "USUARIO" el reembolso del valor que proceda, quedando eximido WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S de cualquier responsabilidad o compromiso mayor en los casos en que el reembolso por la cantidad total o restante no sea reembolsado por el PROVEEDOR.

## 12. Leyes y jurisdicción aplicable

Estos Términos y Condiciones y cualquier servicio o producto vendido en su calidad de INTERMEDIARIA por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S a través de sus "CANALES DE VENTAS", se regirán por las leyes y Tribunales de la Ciudad de Bogotá, Colombia. El "USUARIO" manifiesta que conoce los alcances del presente Contrato, cuyos Términos y Condiciones son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de



incumplimiento o interpretación a la competencia de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en caso de subsistir las mismas El "USUARIO" está de acuerdo en someterse a la competencia de las leyes y Tribunales de la Ciudad Bogotá, Colombia, renunciando a su vez a cualquier otra jurisdicción que en razón de sus domicilios presentes o futuros o por la ubicación de sus bienes o por su nacionalidad pudiera corresponderle.

Colombia contra la explotación sexual de menores:

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 Empresa 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.

ARTÍCULO ANEXO FLEXIBILIDAD EN CAMBIOS:

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S como intermediario entre el usuario y proveedor directo de los servicios turísticos entre los que están aerolíneas y hoteles, se adhiere a la flexibilidad en cambios que brindan aerolíneas y hoteles, intermediando para que en medida de lo posible el USUARIO pueda hacer cambios evitando al máximo penalidades y cargos. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no se compromete de ninguna manera a lograr el cambio que llegue a ser requerido, ya que esto depende del operador hotelero y aerolínea según aplique.

ANEXO COSTOS DE SEGUROS HOTELEROS, IMPUESTOS HOTELEROS, DE TURISMO O MUNICIPALES:

Los PROVEEDORES de alojamientos como hoteles, hostales u otros, pueden llegar a solicitar al momento de check in o check out, el pago concerniente a Seguros hoteleros, impuestos hoteleros, Iva, impuestos municipales o de turismo, manillas, etc, los cuales deben pagarse directamente al proveedor y no se encuentran incluidos dentro de la tarifa ofrecida por WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, por lo que se debe realizar la previa indagación por parte del USUARIO antes de reservar algún servicio o hacer la respectiva consulta con el proveedor final.

ANEXO TARIFAS AÉREAS:

El "USUARIO" debe conocer las condiciones de la tarifa adquirida, la cual varía dependiendo de cada aerolínea, es necesario solicitar esta información a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S, quien a su vez se deslinda de toda responsabilidad por cambios que puedan surgir en las condiciones tarifarias de los prestadores de servicios.



Es deber del pasajero informarse a través de las aerolíneas u otro prestador de servicio las condiciones específicas de la tarifa.

#### ANEXO EQUIPAJE EN TRANSPORTE AÉREO O TERRESTRE:

Es responsabilidad del "USUARIO" el cuidado de su equipaje, WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S no se hace responsable por pérdida o robo del equipaje. En caso de presentarse alguna situación con el equipaje debe hacerse la reclamación de manera directa con el transportista y deslinde la responsabilidad sobre cualquier acontecimiento que se pueda presentar con el mismo.

#### ANEXO RESERVA A TRAVÉS DE MOTOR DE BÚSQUEDA BOOKING.WOLLINTERCONTINENTAL.COM

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S pone a disposición de los viajeros un avanzado sistema de reservas a través de su motor de búsqueda para la reserva de vuelos, hoteles, paquetes, apartamentos, entre otros. Todos los servicios por allí reservados constituyen una reserva a través de "PROVEEDOR" externo, el cual a su vez se encarga de sincronizar la búsqueda, sincronizar datos del "USUARIO", procesar pago, confirmar reserva con los encargados de la prestación final del servicio. A su vez el "PROVEEDOR" al procesar la reserva es quien envía al "USUARIO" el bono de reserva para fines informativos de la misma. A su vez se hace énfasis en que los procesos como solicitudes, información, modificaciones o cancelaciones que se radiquen, se hacen a través de dicho "PROVEEDOR" y son quienes se encargan de brindar la información requerida por el cliente, lo cual exime a WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S de toda responsabilidad sobre las reservas realizadas. WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S se compromete a ser intermediario entre el "USUARIO" y "PROVEEDOR" en los casos que así se requiera, con la responsabilidad limitada que esta figura denota. Es necesario anotar que en primera instancia el "USUARIO" se debe contactar con WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S quien indicará los pasos a seguir en caso de cada solicitud.

#### ANEXO BONOS DE SERVICIO – COMPROBANTES DE VIAJE.

WOLL INTERCONTINENTAL S.A.S entrega a los viajeros de manera directa comprobantes de viaje los cuales incluyen número de reserva, datos del proveedor e información de viaje. De manera indirecta a través del otro "PROVEEDOR" puede llegar al correo indicado, con datos de la reserva.

#### NATURALEZA DE LA INTERMEDIACIÓN:

Woll Intercontinental S.A.S actúa como intermediaria entre el "USUARIO" y los PROVEEDORES directos de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, agencias de transporte, etc.). Esta relación de intermediación limita la responsabilidad directa de Woll Intercontinental S.A.S frente a cualquier incumplimiento de los PROVEEDORES. Por lo tanto, cualquier reclamo legal o queja debe ser dirigido exclusivamente al PROVEEDOR final del servicio contratado.

#### POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO:

##### A. Cancelaciones por Parte del Usuario

El "USUARIO" puede cancelar su reserva conforme a las políticas de cancelación establecidas por cada PROVEEDOR. Las condiciones específicas de cancelación, incluidos plazos y posibles penalidades, serán informadas al momento de la reserva.

##### B. Reembolsos



- **Boletos de Avión y Servicios No Reembolsables:** Estos boletos y servicios son no reembolsables, salvo que exista una disposición expresa en contra según la normativa vigente.
- **Tarifas Administrativas:** En caso de devolución, se aplicará una tarifa administrativa equivalente al 10% del valor total de la reserva.
- **Eventos de Fuerza Mayor:** Woll Intercontinental S.A.S no será responsable de las pérdidas económicas derivadas de cancelaciones causadas por eventos de fuerza mayor (huracanes, pandemias, conflictos bélicos, etc.).

#### Recomendación 2 Incorporada:

Se añade una cláusula que especifica que Woll Intercontinental S.A.S no es responsable por pérdidas económicas derivadas de eventos de fuerza mayor, alineándose con el marco normativo colombiano.

#### C. Derecho de Retracto

Conforme al artículo 47 de la Ley de Protección al Consumidor en Colombia, el "USUARIO" tiene derecho a desistir de la contratación dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, las tarifas promocionales no son reembolsables y están exentas del derecho de retracto, siempre y cuando esto se especifique claramente al momento de la reserva.

#### FLEXIBILIDAD EN CAMBIOS DE ITINERARIOS Y TARIFAS:

Woll Intercontinental S.A.S se compromete a facilitar cambios en itinerarios siempre que sea posible, evitando al máximo penalidades y cargos adicionales. Sin embargo, cualquier cambio está sujeto a las políticas del PROVEEDOR final y puede implicar costos extra que serán asumidos por el "USUARIO".

#### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Woll Intercontinental S.A.S protege la privacidad de los "USUARIOS" conforme a las Leyes de Protección de Datos Personales vigentes en Colombia (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y demás normas aplicables). Además, en caso de incidentes de seguridad relacionados con datos personales, Woll Intercontinental S.A.S se compromete a:

- Informar a los "USUARIOS" afectados de manera oportuna.
- Implementar las acciones correctivas necesarias para mitigar el impacto del incidente.
- Cumplir con las obligaciones legales de reporte ante las autoridades competentes.

#### EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR REDES SOCIALES Y TERCEROS:

Woll Intercontinental S.A.S no será responsable por el contenido generado en sus páginas de redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp, TikTok, X) ni por acciones malintencionadas de terceros o suplantaciones en plataformas digitales. El "USUARIO" reconoce que dichas plataformas son exclusivamente para fines informativos y de difusión social, y que cualquier contenido publicado por terceros está fuera del control directo de Woll Intercontinental S.A.S.



**FUERZA MAYOR Y EXCENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

Woll Intercontinental S.A.S no asumirá responsabilidad alguna por situaciones de fuerza mayor o eventos fortuitos que impidan la prestación de los servicios contratados. Esto incluye, pero no se limita a, huelgas, terremotos, pandemias, actos de terrorismo, conflictos bélicos, y cualquier otro evento impredecible fuera del control directo de Woll Intercontinental S.A.S y sus PROVEEDORES.

**OBLIGACIONES DEL USUARIO:**

**A. Proporcionar Información Veraz y Fidedigna**

El "USUARIO" se obliga a proporcionar datos veraces y correctos sobre su identidad y la de los acompañantes, así como información completa para la formación del itinerario y reserva de servicios. Cualquier error en los datos proporcionados libera a Woll Intercontinental S.A.S de responsabilidad por cambios de itinerario o errores en la emisión de tiquetes.

**B. Respetar los Reglamentos y Condiciones de los Servicios**

El "USUARIO" se compromete a respetar los reglamentos y condiciones de servicio establecidos por cada PROVEEDOR. Woll Intercontinental S.A.S no asume responsabilidad por nuevas o adicionales condiciones impuestas por los PROVEEDORES después de la contratación.

**EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD GENERAL:**

Woll Intercontinental S.A.S actúa únicamente como intermediaria y no asume responsabilidad alguna por la relación entre el "USUARIO" y los PROVEEDORES directos de los servicios turísticos. Esto incluye, pero no se limita a:

- Veracidad de fotografías y descripciones proporcionadas por los PROVEEDORES.
- Incumplimiento de contratos por parte de los PROVEEDORES.
- Pérdida o robo de equipaje.
- Eventos de fuerza mayor.
- Cualquier otra falla o incumplimiento por parte de terceros.

El "USUARIO" libera expresamente a Woll Intercontinental S.A.S de cualquier responsabilidad derivada de estos aspectos.

**PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (REITERACIÓN):**

Para mayor información acerca del tratamiento de sus datos personales, el "USUARIO" puede ingresar al Aviso de Privacidad completo en [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com). En caso de incidentes de seguridad, Woll Intercontinental S.A.S informará a los "USUARIOS" afectados y tomará las medidas necesarias conforme a la ley.

**CUMPLIMIENTO CON LEGISLACIÓN SOBRE EXPLOTACIÓN SEXUAL DE MENORES:**

Conforme a la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009, Woll Intercontinental S.A.S prohíbe y sanciona cualquier forma de explotación, abuso sexual de menores de edad. Cualquier actividad relacionada con turismo sexual con menores de edad está estrictamente prohibida y será reportada a las autoridades competentes.

**FLEXIBILIDAD EN CAMBIOS:**

Woll Intercontinental S.A.S se adhiere a la flexibilidad en cambios ofrecida por aerolíneas y hoteles, intermediando para facilitar los cambios necesarios y evitar al máximo penalidades y cargos. Sin embargo, la agencia no garantiza la aprobación de dichos cambios, ya que dependen de los operadores hoteleros y aerolíneas, y el usuario debe asumir los costos extra que los diferentes proveedores dispongan.

**COSTOS DE SEGUROS Y OTROS IMPUESTOS:**

Los PROVEEDORES de alojamientos pueden solicitar el pago de seguros hoteleros, impuestos, Iva, impuestos municipales o de turismo, entre otros, directamente al momento del check-in o check-out. Estos costos no están incluidos en la tarifa ofrecida por Woll Intercontinental S.A.S y deben ser consultados previamente por el "USUARIO" con los diferentes proveedores, o autoridades del lugar al que se viaja.

**TARIFAS AÉREAS:**

Las tarifas adquiridas varían según cada aerolínea. Woll Intercontinental S.A.S no se responsabiliza por cambios en las condiciones tarifarias de los PROVEEDORES. Es responsabilidad del "USUARIO" informarse sobre las condiciones específicas de la tarifa a través de las aerolíneas o directamente con Woll Intercontinental S.A.S.

**EQUIPAQUE EN TRANSPORTE:**

Es responsabilidad del "USUARIO" el cuidado de su equipaje. Woll Intercontinental S.A.S no se hace responsable por pérdida o robo del mismo. Cualquier reclamación deberá hacerse directamente con el transportista correspondiente.

**RESERVA A TRAVÉS DE MOTOR DE BÚSQUEDA:**

Las reservas realizadas a través del motor de búsqueda [booking.wollintercontinental.com](http://booking.wollintercontinental.com) son gestionadas por PROVEEDORES externos que sincronizan la búsqueda, procesan pagos y confirman reservas. Woll Intercontinental S.A.S actúa únicamente como intermediaria y no asume responsabilidad por las reservas realizadas. En caso de solicitudes, modificaciones o cancelaciones, el "USUARIO" deberá contactar primero a Woll Intercontinental S.A.S, quien indicará los pasos a seguir con el proveedor del servicio de búsqueda, procesamiento y confirmación de reserva.

**BONOS DE SERVICIO Y COMPROBANTES DE VIAJE:**

Woll Intercontinental S.A.S entrega comprobantes de viaje que incluyen número de reserva, datos del PROVEEDOR e información del viaje. Además, los PROVEEDORES pueden enviar bonos de reserva al correo electrónico indicado por el "USUARIO".

**SISTEMA DE APARTADO:**

Para conocer las políticas del sistema de apartado, visite [www.wollintercontinental.com/terminos-y-condiciones](http://www.wollintercontinental.com/terminos-y-condiciones).



POLÍTICAS, CLÁUSULAS Y CÓDIGOS:

Todas las políticas, cláusulas y códigos aplicables están disponibles en el pie de página de [www.wollintercontinental.com/politicas-clausulas-codigos](http://www.wollintercontinental.com/politicas-clausulas-codigos). Al navegar y ejecutar acciones en el sitio web y sus subdominios, el "USUARIO" acepta todas las condiciones, términos, políticas y cláusulas expuestas. El desconocimiento de las mismas no exime al "USUARIO" de sus responsabilidades.

Anotación:

SISTEMA DE APARTADO, ver políticas en la página web [www.wollintercontinental.com/terminos-y-condiciones](http://www.wollintercontinental.com/terminos-y-condiciones)

POLÍTICAS, CLÁUSULAS Y CÓDIGOS <https://www.wollintercontinental.com/politicas-clausulas-codigos>

El cliente al navegar y ejecutar acciones en la página de [www.wollintercontinental.com](http://www.wollintercontinental.com) y sus subdominios acepta todas las condiciones, términos, políticas y cláusulas expuestas en la misma. El desconocimiento de las mismas, no excluye las responsabilidades del mismo.