



TÉRMINOS Y CONDICIONES

VIAJES A ISRAEL 9, 10, 11, 12, 13 DÍAS Y MÁS

VIAJES ISRAEL – JORDANIA 9, 10, 11, 12, 13 DÍAS Y MÁS

USUARIO: Persona que adquiere el plan turístico.

AGENCIA: Woll Travel Intercontinental.

OPERADOR TURÍSTICO: Empresa encargada de la prestación final del servicio.

TRANSPORTISTA: Empresa encargada de transportar a los pasajeros vía aérea, terrestre o fluvial.

- **La AGENCIA:**

Es la encargada del diseño y logística del plan turístico, siendo este presentado al USUARIO a través de un Brochure en donde se muestra todo el itinerario de viaje, lo que incluye y no incluye el mismo. La AGENCIA es la encargada de velar junto al OPERADOR TURÍSTICO ubicado en destino, para que el viaje cumpla según lo estipulado en dicho itinerario, coordinando los tiempos y demás aspectos para que el USUARIO tenga la mejor experiencia posible. La AGENCIA en Colombia, está en permanente comunicación con su OPERADOR TURÍSTICO, para manejar cualquier tipo de eventualidad. Es necesario aclarar que el OPERADOR TURÍSTICO al estar a cargo del USUARIO en el destino, es el encargado de proveer todo lo ofrecido en el Brochure de viaje y de darle apoyo al USUARIO. Cualquier reclamación en destino debe ser dirigida hacia el OPERADOR TURÍSTICO eximiendo a la AGENCIA de cualquier responsabilidad y es quien debe cumplir, según lo ofrecido en el programa de viaje. Es necesario aclarar que durante los viajes pueden ocurrir eventualidades de fuerza mayor como, por ejemplo, cierres de fronteras, cuarentenas, asonadas, ley marcial, cierres de lugares turísticos por parte de las autoridades, problemas de orden público, fenómenos naturales, entre otros, que pueden comprometer el itinerario y afectando su total cumplimiento, por lo que no es responsabilidad de la AGENCIA ni el OPERADOR TURÍSTICO, librándolos de toda responsabilidad. El orden de las visitas también puede variar según lo disponga el OPERADOR TURÍSTICO, esto para que el USUARIO tenga una mejor experiencia de viaje, ya que este sabe, por su conocimiento del destino, que el lo más conveniente para el viaje del USUARIO.

- **Documentación:**

Es responsabilidad del USUARIO informarse de toda la documentación que debe presentar para el ingreso y salida de los países y ciudades destino, tales como Pasaportes, Visas, Permisos de ingreso, Vacunas, Autorizaciones, Permisos notariados, etc. El USUARIO debe asumir todos los costos concernientes a la documentación necesaria para realizar el viaje. Es responsabilidad del USUARIO



enviar copia a color al correo info@wollintercontinental.com con todos los documentos que le solicite el asesor de la AGENCIA, con el fin de obtener los datos necesarios para la realización de las reservas de tiquetes aéreos, tours, traslados, hoteles y demás reservas que comprenda el itinerario elegido por cada USUARIO. Se debe tener en cuenta que el pasaporte debe tener una vigencia mínima de seis meses contados a partir de la fecha de viaje, al igual que se debe tener documento de identificación nacional original y permisos notariados para la salida del país en caso de viajar con menores de edad.

La AGENCIA no se hace responsable por no poder realizar reservas, cuando el USUARIO no cumpla con el envío de la documentación completa para poder realizar el viaje.

- **Equipaje:**

Se entiende por equipaje todos los objetos que el pasajero lleva para el viaje, incluso todo objeto de valor que por su cuenta y riesgo lleva y que estarán bajo su responsabilidad. Se recomienda a todos los pasajeros llevar los objetos de valor en el equipaje de mano y que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de equipaje en el aeropuerto y hoteles, y que efectúen la oportuna reclamación a las compañías transportistas (en los casos que aplique) o al hotel en el momento en el que observen alguna deficiencia, daño o desaparición de sus enseres conforme a la disposición respectiva sugerida al momento del percance. Se sugiere que las maletas sean resistentes y seguras.

La AGENCIA no se hace responsable por la pérdida o demora del equipaje, ni se obliga a constituir póliza de seguro alguno para cubrir los perjuicios o daños en relación con el equipaje, todo lo cual se sujeta a las condiciones del prestador directo del servicio contratado, en este caso la aerolínea.

La principal recomendación en caso de pérdida o demora de equipaje es formalizar la queja en el aeropuerto al cual no llegó la maleta, haciendo la queja directamente con la aerolínea en la que se viaja. No se debe salir del aeropuerto sin hacer este trámite.

- **Transportista:**

El TRANSPORTISTA, en el caso concreto de las aerolíneas en las cuales se realiza la reserva de los tiquetes aéreos, es necesario conocer que son responsables en su totalidad del cumplimiento del itinerario de vuelo, y que los incumplimientos de horarios, condiciones o cancelaciones que se puedan generar son única y exclusivamente responsabilidad de ellos. En ocasiones esto puede generar interferencias y afectaciones sobre el plan de viaje diseñado en el itinerario que la AGENCIA ha reservado al USUARIO, por lo cual la AGENCIA no se hace responsable de las afectaciones que el TRANSPORTISTA pueda generar sobre la totalidad de viaje. La AGENCIA en su calidad de intermediaria, únicamente intentará según sus medios (sin ser obligación), contribuir para que el USUARIO pueda desarrollar su viaje con éxito.

En el caso del TRANSPORTISTA terrestre, haciendo énfasis de manera particular sobre el traslado Aeropuerto Ben Gurion – Hotel y viceversa, es necesario saber que ellos se encuentran programados



para recoger al USUARIO a la hora descrita de llegada, según los tiquetes aéreos, por lo cual son agendados para esperar un tiempo máximo, considerando el proceso de paso por los controles migratorios. Si se excede el tiempo límite, es necesario saber que el TRANSPORTISTA puede irse si no tuvo éxito en recoger al USUARIO.

El TRANSPORTISTA, será el responsable de llevar en buses cómodos al USUARIO a los lugares descritos en el itinerario y estipulados por el guía al inicio del día del Tour. Es necesario conocer que el orden de las visitas puede variar según las condiciones que se presenten y serán informadas al USUARIO al iniciar el día de visitas.

El TRANSPORTISTAS, de otros vehículos como fluviales o aéreos, que son usados dentro de las actividades que pueden llegar a solicitarse dentro del destino tales como teleféricos, barcas u otros vehiculos, se encargarán de transportar a cada USUARIO según las normas estipuladas por las autoridades del destino y serán los responsables del USUARIO durante los recorridos adicionales que hayan adquiridos por estos.

- **EI USUARIO**

El USUARIO debe tener un comportamiento intachable durante el viaje. Cualquier acto de indisciplina que afecte a los demás viajeros o a los residentes del destino visitado, podrá hacer que se expulse del Tour, cancelando automáticamente todos los servicios, en donde la AGENCIA no hará devolución de ningún dinero y generará una penalidad del 100% de lo pagado

El USUARIO deberá estar atento y pendiente de toda la información suministrada por los guías asignados, dando por eximido a la AGENCIA de toda responsabilidad que pudiere generar el no estar atento a las indicaciones e informaciones provistas por el mismo.

El USUARIO en caso de no querer estar con el grupo y querer hacer el recorrido de forma autónoma, podrá hacerlo, eximiendo a la AGENCIA de toda responsabilidad en caso de cualquier suceso infortunado que pudiese ocurrir. Toda conducta que afecte al país destino, será directamente asumida por la persona que incurra en dichos hechos.

El USUARIO debe tener en cuenta todo lo descrito en el ítem Documentación, ya que es su responsabilidad informarse de los documentos solicitados en los destinos y presentarlos de debida forma cuando se le solicite.

El USUARIO debe tener en cuenta que los tiquetes de avión no son reembolsables, ni se pueden traspasar a un tercero.

Por ningún motivo el USUARIO que contrate los servicios de la AGENCIA, se podrá quedar en el destino por más días de los que se hayan convenido. La AGENCIA informará a las autoridades competentes el suceso y queda eximido de toda responsabilidad que implique la decisión del viajero.



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

El Art.6 del Decreto 2438 de 2010 y la Ley 300 de 1996 Art.65 DE LA NO PRESENTACIÓN. “Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, la AGENCIA podrá exigir a su elección el pago del 100% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido”.

De conformidad con lo anterior si el comprador por motivos ajenos a la responsabilidad de la AGENCIA decide no viajar, la AGENCIA retendrá el valor de los servicios turísticos cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancelen con anterioridad a su inicio de acuerdo a las siguientes:

Por ningún motivo se hace devolución de la inscripción correspondiente a 1.500 dólares estadounidenses.

Si la reserva aérea ya ha sido confirmada tampoco se podrá hacer la devolución del dinero de los tiquetes aéreos por parte de la AGENCIA. El cliente deberá entenderse directamente con la aerolínea y buscar la forma de ser compensado en caso de no querer utilizar los tiquetes aéreos. La aerolínea no está obligada a realizar ningún cambio o reembolso. Los tiquetes adquiridos para el viaje del pasajero no son reembolsables y se encuentran dentro de la tarifa básica ofrecida por las aerolíneas, salvo casos especiales, en donde el pasajero haya asumido cargos extra para elegir una tarifa aérea que le permita solicitar algún tipo de reembolso, siendo el deber del pasajero solicitar este servicio y por ningún motivo es obligatorio que la AGENCIA informe u ofrezca estas opciones tarifarias de la aerolínea y sus condiciones.

Si desea cancelar el viaje: Dentro de los cincuenta (50) días antes de la fecha de salida del viaje, se incurrirá en una penalidad del 49% del importe total del viaje + gastos bancarios.

Entre los días (49 y 35) de la fecha de salida del viaje, se incurrirá en una penalidad del 80% del importe total del viaje + gastos bancarios.

Dentro del término de Treinta y cuatro (34) días o menos, antes de la fecha de la salida del viaje, se incurrirá en una penalidad del 100% del importe de la misma.

En caso de no presentación al aeropuerto (PASAJERO NO SHOW) el día de salida del viaje, se penaliza con el 100% del importe total pagado.

Los servicios no utilizados no serán reembolsados.

(Entre los días 50 y 34 antes del viaje se hará solicitud formal al OPERADOR TURÍSTICO del destino para la cancelación del viaje, y este según sus políticas devolverá lo que haya pactado con la AGENCIA, dinero que será devuelto al viajero descontando los trámites e impuestos bancarios que impliquen enviar el dinero desde el destino hasta Colombia.)

Cancelación del viaje en ruta: Una vez iniciado el viaje, si por calamidad doméstica o cualquier otro motivo ajeno a la voluntad o responsabilidad de la Agencia, se le imposibilita continuar con el tour



del itinerario programado, se aplicará la cláusula de cancelación: “los servicios no utilizados no serán reembolsados”.

Tiquete aéreo. Si el pasajero por motivos de fuerza mayor o ajena a la responsabilidad de la agencia, decide no viajar, la agencia se remite al contrato suscrito con la aerolínea prestadora del servicio. Resolución 1375 de 2015 artículo 1878 Código de Comercio, Decreto 1499 de 2014 y normatividad concordante.

En cuanto al tiquete aéreo por políticas de las aerolíneas, los tiquetes de grupo no permiten cambios durante el recorrido por lo cual el tiquete de regreso se perderá y en este caso el pasajero debe comprar un nuevo tiquete para el regreso.

El derecho de retracto: El derecho de retracto de cada servicio será informado en la consulta específica del servicio.

Reembolso por concepto de cancelación del viaje por parte de la AGENCIA: Si por algún motivo la agencia declina de la salida programada, el pasajero podrá solicitar el reembolso de lo abonado a este paquete turístico, dicho reembolso se deberá efectuar 50 días después de cancelado el viaje. A este reembolso se le deberá descontar los impuestos y costos por transacción, los cuales serán asumidos por el USUARIO.

El viajero deberá tener en cuenta que lo primero que realiza la agencia es la reserva del tiquete, el querer cancelar el viaje acarreará a que de entrada se pierda la totalidad del valor del tiquete aéreo o bien podrá utilizarlo en la fecha para la cual ha sido establecida desde el inicio de la compra.

En caso que vuelos sean cancelados por parte de la Aerolínea por motivos de fuerza mayor, los viajeros deberán pactar directamente con la aerolínea las políticas de devolución a que hubiere derecho.

CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD

De conformidad con lo establecido en el código de comercio en el Decreto 2438 de 2010, expedido por el gobierno nacional, la AGENCIA establece lo siguiente:

El OPERADOR TURÍSTICO asume responsabilidad por todo lo incluido en el plan o paquete turístico ofrecido en destino, por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa. En el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3° del Decreto 2438 de 2010 “La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte.

Los reembolsos a que hubiere lugar se tramitarán con el proveedor, una vez recibido el valor a reembolsar le será entregado al cliente descontando el cargo administrativo indicado por la Aeronáutica Civil por tiquetes nacionales e internacionales, el 4 x mil y el 10% por costos administrativo, trámite que puede durar entre 30 a 90 días hábiles. En caso que el trámite tome más



tiempo por causas ajenas a la AGENCIA no se reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

La AGENCIA, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito la AGENCIA se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del viaje.

La AGENCIA ha informado al cliente sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales o internacionales aquí contratados siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados. No asumimos responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero el ingreso al país de destino ni tampoco frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, incluidos asuntos migratorios, investigaciones o requerimiento de autoridades, ni frente a los gastos personales en que el pasajero incurra como consecuencia de lo mencionado.

La AGENCIA, se reserva el derecho de retirar del tour a quien incurra en conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a la Agencia. En dado caso se eximirá de las obligaciones contratadas y no se asumirá responsabilidad frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

Las reservaciones y boletas para la participación en cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetarán a las condiciones que señalen las empresas organizadoras de tales eventos, las cuales se informarán al usuario antes de iniciar el viaje.

Los planes a Israel y combinado Israel + Jordania no incluye almuerzos, debe tenerse en cuenta que los guías están en plena facultad de llevar a los viajeros a los restaurantes que considere convenientes; aunque no es una obligación comer en dichos lugares, recomendamos a los pasajeros mantenerse unidos con el grupo para evitar perderse en el destino y lograr la mejor experiencia posible.

Las afectaciones que se puedan generar sobre el itinerario de viaje antes o durante el viaje por culpa de alguno de los proveedores como:: Aerolíneas, Transportadoras terrestres, Operadoras turísticas en destino u otros, son estrictamente responsabilidad de cada uno de ellos y para efectos legales, La AGENCIA, en calidad de intermediario suministrará al pasajero la información de dicho proveedor para que el pasajero se encargue de todas las acciones legales que considere pertinentes presentar en contra de cualquiera que sea el proveedor.



DOCUMENTOS QUE ENTREGA LA EMPRESA

Itinerario aéreo (para grupos que salen de Colombia)

Tarjeta de asistencia médica.

Carta de recomendaciones al pasajero.

Reserva hotelera.

CONDICIONES EXTRA:

**** El orden de los itinerarios puede variar para darle cumplimiento al Tour.

**** Pueden suprimirse lugares de visita dentro del Tour por motivos de fuerza mayor que se puedan presentar en el destino.

**** Los pasajeros pueden ser expulsados de la peregrinación o tours en caso que incurran en conductas que afecten la seguridad de otros viajeros y como tal del país destino.

PLANES ISRAEL CLÁSICO 9 DÍAS, SALIDAS SÁBADOS, DOMINGOS, MARTES Y MIÉRCOLES.

1. INCLUYE: - Asistencia y recepción en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá, punto de encuentro para todos los viajeros de Colombia. (Servicio exclusivo para viajeros de Colombia) - Tiquetes aéreos internacionales con la ruta Bogotá – Tel Aviv – Bogotá. (Otros países debe solicitarse información y pago de excedente de la tarifa aérea en caso de llegar a requerirse) - Asistencia y recepción en el Aeropuerto Ben Gurion de Tel Aviv. - Traslados: Uno Aeropuerto de Tel Aviv hacia el Hotel, otro desde el hotel hacia el Aeropuerto de Tel Aviv. - Noches de hotel según categoría elegida por el viajero, según itinerario, en acomodación sencilla, doble o triple. - Entradas, visitas, traslados y tours descritos en el itinerario. - Transporte en Auto Car o Buses modernos con aire acondicionado, según itinerario. - Guía de habla en español. - Desayunos diarios según itinerario. - Dos cenas en Galilea. - Posibilidad de agregar 3 cenas según categoría de hotel, aplica costo adicional. No es posible en Tel Aviv. - Posibilidad de agregar excursión al Desierto de Judea – Masada – Mar Muerto, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar días adicionales a tu viaje, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar tiquetes nacionales para personas que no vivan en Bogotá, con costo adicional. - Seguro médico internacional. (consulta la cobertura con tu asesor) - Propinas a guía y conductor. - Soporte en destino con operador. - Soporte desde Colombia 24/7 vía WhatsApp.

2. NO INCLUYE: - Trámite de Pasaportes, Visas, Permisos de entrada. - Trámites personales, permisos, autorizaciones, carnés de vacunación y demás documentación del pasajero. - Salas VIP - Gastos personales. - Extras en hoteles. - Visitas no especificadas en el itinerario. - Seguros hoteleros,



de equipaje o tiquetes aéreos. - Maleteros en el aeropuerto. - Bebidas de ningún tipo. - Alimentación diferente a la expuesta en el itinerario. - Cenas en Tel Aviv - Pre-existencias médicas. - Excesos de equipaje. - Valor de los tiquetes de conexión nacional. Se puede solicitar con tu asesor. - Nuevas tasas de aeropuerto. - Maleteros en aeropuerto. - Pruebas Covid.

PLANES ISRAEL CLÁSICO + JORDANIA 12 DÍAS. SALIDAS SÁBADOS

1. INCLUYE: - Asistencia y recepción en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá, punto de encuentro para todos los viajeros de Colombia. (Servicio exclusivo para viajeros de Colombia) - Tiquetes aéreos internacionales con la ruta Bogotá – Tel Aviv – Bogotá. (Otros países debe solicitarse información y pago de excedente de la tarifa aérea en caso de llegar a requerirse) - Asistencia y recepción en el Aeropuerto Ben Gurion de Tel Aviv. - Traslados: Uno Aeropuerto de Tel Aviv hacia el Hotel, otro desde el hotel hacia el Aeropuerto de Tel Aviv. - Noches de hotel según categoría elegida por el viajero, según itinerario, en acomodación sencilla, doble o triple. - Entradas, visitas, traslados y tours descritos en el itinerario. - Transporte en Auto Car o Buses modernos con aire acondicionado, según itinerario. - Guía de habla en español. - Desayunos diarios según itinerario. - Dos cenas en Galilea. - Posibilidad de agregar 6 cenas según categoría de hotel, aplica costo adicional. No es posible en Tel Aviv. - Posibilidad de agregar excursión al Desierto de Judea – Masada – Mar Muerto, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar días adicionales a tu viaje, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar tiquetes nacionales para personas que no vivan en Bogotá, con costo adicional. - Seguro médico internacional. (consulta la cobertura con tu asesor) - Propinas a guía y conductor. - Soporte en destino con operador. - Soporte desde Colombia 24/7 vía WhatsApp.

2. NO INCLUYE: - Trámite de Pasaportes, Visas, Permisos de entrada. - Trámites personales, permisos, autorizaciones, carnés de vacunación y demás documentación del pasajero. - Salas VIP - Gastos personales. - Extras en hoteles. - Visitas no especificadas en el itinerario. - Seguros hoteleros, de equipaje o tiquetes aéreos. - Maleteros en el aeropuerto. - Bebidas de ningún tipo. - Alimentación diferente a la expuesta en el itinerario. - Cenas en Tel Aviv - Pre-existencias médicas. - Excesos de equipaje. - Valor de los tiquetes de conexión nacional. Se puede solicitar con tu asesor. - Nuevas tasas de aeropuerto. - Maleteros en aeropuerto. - Pruebas Covid

PLANES ISRAEL CLÁSICO + JORDANIA 13 DÍAS, SALIDAS SÁBADOS.

1. INCLUYE: - Asistencia y recepción en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá, punto de encuentro para todos los viajeros de Colombia. (Servicio exclusivo para viajeros de Colombia) - Tiquetes aéreos internacionales con la ruta Bogotá – Tel Aviv – Bogotá. (Otros países debe solicitarse información y pago de excedente de la tarifa aérea en caso de llegar a requerirse) - Asistencia y recepción en el Aeropuerto Ben Gurion de Tel Aviv. - Traslados: Uno Aeropuerto de Tel Aviv hacia el Hotel, otro desde el hotel hacia el Aeropuerto de Tel Aviv. - Noches de hotel según categoría elegida por el viajero, según itinerario, en acomodación sencilla, doble o triple. - Entradas, visitas, traslados y tours



descritos en el itinerario. - Transporte en Auto Car o Buses modernos con aire acondicionado, según itinerario. - Guía de habla en español. - Desayunos diarios según itinerario. - Dos cenas en Galilea. - Posibilidad de agregar 6 cenas según categoría de hotel, aplica costo adicional. No es posible en Tel Aviv. - Posibilidad de agregar excursión al Desierto de Judea – Masada – Mar Muerto, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar días adicionales a tu viaje, aplica costo adicional. - Posibilidad de agregar tiquetes nacionales para personas que no vivan en Bogotá, con costo adicional. - Seguro médico internacional. (consulta la cobertura con tu asesor) - Propinas a guía y conductor. - Soporte en destino con operador. - Soporte desde Colombia 24/7 vía WhatsApp.

2. NO INCLUYE: - Trámite de Pasaportes, Visas, Permisos de entrada. - Trámites personales, permisos, autorizaciones, carnés de vacunación y demás documentación del pasajero. - Salas VIP - Gastos personales. - Extras en hoteles. - Visitas no especificadas en el itinerario. - Seguros hoteleros, de equipaje o tiquetes aéreos. - Maleteros en el aeropuerto. - Bebidas de ningún tipo. - Alimentación diferente a la expuesta en el itinerario. - Cenas en Tel Aviv - Pre-existencias médicas. - Excesos de equipaje. - Valor de los tiquetes de conexión nacional. Se puede solicitar con tu asesor. - Nuevas tasas de aeropuerto. - Maleteros en aeropuerto. - Pruebas Covid.