TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y USO
HECHO EN TURQUIA S.A.S - VIAJAR ES LA VIDA
Fecha de última actualización: 30/07/2025

---

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

En cumplimiento del artículo 53 del Código de Comercio y de la Ley 1480 de 2011, se informa que el prestador de los servicios ofrecidos en este sitio web es:

Razón social: HECHO EN TURQUIA S.A.S. - VIAJAR ES LA VIDA
NIT: 900.959.699-9
RNT: 108673
Domicilio principal: Avenida Carrera 19 #97-31, Oficina 202, Torre Empresarial Chicó, Bogotá – Colombia.
Correo electrónico de contacto: hola@viajareslavida.com
Teléfono de contacto: +57 312 777 2288
Sitio web: https://viajareslavida.com/
Métodos de contacto oficiales: correo electrónico, formularios de contacto en el sitio web, WhatsApp corporativo, redes sociales oficiales verificadas.

La sociedad se encuentra legalmente constituida bajo las leyes colombianas, registrada ante la Cámara de Comercio correspondiente y habilitada ante los entes regulatorios de turismo conforme a la legislación vigente.

Para efectos del presente documento, el prestador del servicio HECHO EN TURQUÍA S.A.S. – VIAJAR ES LA VIDA, de ahora en adelante se entenderá como **VIAJAR ES LA VIDA** y toda persona natural o jurídica que consulte, reserve y/o contrate, directa o indirectamente, en los servicios ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA, incluyendo a los acompañantes, beneficiarios o terceros a nombre de quienes se realice la reserva se entenderá por **USUARIO**.

---

2. ACEPTACIÓN GENERAL DE LOS TÉRMINOS

El acceso, navegación, permanencia, consulta o uso de los servicios ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA, a través del presente sitio web o por cualquier medio electrónico oficial, implica la aceptación expresa, informada y voluntaria de estos Términos y Condiciones.

Mediante dicha aceptación, el USUARIO declara conocer y aceptar que este documento constituye un contrato legalmente válido, vinculante y exigible, celebrado por medios electrónicos de conformidad con lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 sobre Comercio Electrónico, el Código de Comercio y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

El USUARIO que no esté de acuerdo, total o parcialmente, con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el sitio web o contratar los servicios ofrecidos.

En caso de que el USUARIO actúe en nombre de un tercero (persona natural o jurídica), declara bajo gravedad de juramento que cuenta con las facultades suficientes para representarlo y obligarlo contractualmente, asumiendo toda responsabilidad derivada de dicha representación.

En VIAJAR ES LA VIDA buscamos, cuando sea posible, ofrecer soluciones flexibles al USUARIO, sin que ello implique aceptación de responsabilidad en situaciones excluidas por los presentes términos.

---

3. OBJETO CONTRACTUAL

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto regular las relaciones contractuales entre VIAJAR ES LA VIDA y los USUARIOS que acceden, consultan y/o contratan los servicios ofrecidos por la empresa, de forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos.

A través de su portal web y canales digitales, VIAJAR ES LA VIDA actúa como **agencia de viajes** legalmente constituida, brindando servicios turísticos de intermediación y organización, tales como:

- Comercialización de paquetes turísticos nacionales e internacionales.
- Reservas de alojamiento, tiquetes aéreos, terrestres y cruceros.
- Coordinación de traslados y seguros de viaje.
- Comercialización de tarjetas SIM internacionales.
- Prestación de servicios complementarios: guías, excursiones, experiencias culturales, entre otros.
- Renta de autos.

La relación contractual se entenderá perfeccionada una vez el USUARIO acepte los presentes Términos y Condiciones y realice la solicitud formal del servicio, ya sea mediante pago total o parcial, diligenciamiento de formularios o aceptación expresa por medios digitales.

Salvo indicación expresa, VIAJAR ES LA VIDA no es el operador directo de los servicios prestados por terceros (aerolíneas, hoteles, aseguradoras, etc.), y actúa en calidad de intermediario conforme a lo establecido por la Ley 300 de 1996 y sus normas reglamentarias.

---

4. POLÍTICA DE USO DE LA PÁGINA WEB Y MEDIOS ELECTRÓNICOS

El sitio web www.viajareslavida.com y los canales digitales relacionados (como WhatsApp corporativo, redes sociales verificadas, correo electrónico y formularios en línea) son

propiedad exclusiva de VIAJAR ES LA VIDA y su uso está regulado por los presentes Términos y Condiciones.

4.1. Finalidad del Sitio Web:

El sitio tiene como objetivo proporcionar información clara, veraz y actualizada sobre los servicios turísticos ofrecidos por la empresa, así como facilitar la contratación con el USUARIO.

4.2. Obligaciones del USUARIO:

El USUARIO se compromete a hacer un uso adecuado y responsable del sitio web, absteniéndose de:

- Utilizarlo con fines contrarios a la ley, el orden público o la moral.
- Introducir virus informáticos, programas maliciosos o realizar actividades que afecten su funcionamiento.
- Realizar reservas falsas, fraudulentas o con datos incorrectos.

4.3. Disponibilidad y funcionamiento:

VIAJAR ES LA VIDA no garantiza que el sitio web esté libre de errores técnicos o interrupciones. Sin embargo, se compromete a realizar esfuerzos razonables para asegurar su disponibilidad, confiabilidad y seguridad.

VIAJAR ES LA VIDA informa que, aunque realiza esfuerzos constantes por garantizar que la información publicada en su sitio web sea clara, precisa y actualizada, puede presentarse de manera excepcional algún error humano involuntario en la redacción, precio, condiciones o características de los servicios ofrecidos. En estos casos, la empresa se reserva el derecho de corregir, modificar o actualizar dicha información en cualquier momento, sin que esto genere obligación o responsabilidad legal alguna frente a los USUARIOS o terceros. Ninguna publicación errónea, en especial aquellas que resulten evidentemente inconsistentes con la realidad del servicio, será vinculante para la empresa antes de su verificación y aceptación formal.

Por lo anterior toda intensión de reserva debe ser verificada por el asesor encargado.

4.4. Enlaces externos:

El sitio puede contener enlaces a sitios web de terceros. La empresa no se hace responsable por el contenido, disponibilidad, políticas de privacidad o condiciones de dichos sitios externos.

4.5. Propiedad y uso de contenidos:

Todos los textos, imágenes, diseños, logotipos, videos, marcas y demás contenidos publicados en la página web son propiedad exclusiva de VIAJAR ES LA VIDA o de terceros licenciantes, y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual nacionales e internacionales. Su reproducción o uso no autorizado está prohibido.

4.6. Contratación Electrónica:

El uso del sitio web o medios electrónicos para contratar servicios constituye una manifestación válida de la voluntad del USUARIO, y da lugar a la formación de un contrato electrónico conforme a la Ley 527 de 1999, con la misma validez probatoria que un contrato físico.

4.7. Política de Cookies:

El sitio web www.viajareslavida.com utiliza cookies propias y de terceros con el fin de mejorar la experiencia de navegación del USUARIO, analizar hábitos de uso, personalizar contenidos y ofrecer publicidad relacionada con sus intereses.

Al acceder y continuar navegando por el sitio, el USUARIO acepta el uso de cookies conforme a esta política. No obstante, en cualquier momento el USUARIO puede configurar su navegador para rechazar total o parcialmente el uso de cookies, aunque esto podría afectar la funcionalidad y experiencia del sitio.

Las cookies utilizadas no recopilan información sensible como datos personales, financieros o de identificación directa sin el consentimiento previo del USUARIO.

---

5. FORMACIÓN DEL CONTRATO Y VALIDEZ JURÍDICA DE LOS MEDIOS DIGITALES

Conforme a la Ley 527 de 1999 y demás normativas aplicables sobre comercio electrónico, los contratos celebrados entre VIAJAR ES LA VIDA y el USUARIO a través de medios digitales tendrán plena validez jurídica y fuerza vinculante.

5.1. Equivalencia funcional:

Los mensajes de datos, aceptaciones electrónicas, clics de confirmación, diligenciamiento de formularios y demás manifestaciones de voluntad por medios electrónicos tendrán los mismos efectos legales que la firma manuscrita, siempre que cumplan con los principios de autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación.

5.2. Momento de perfeccionamiento:

El contrato se entenderá perfeccionado en el momento en que VIAJAR ES LA VIDA confirme, por cualquier medio electrónico idóneo, la aceptación del servicio por parte del USUARIO y la recepción del pago o manifestación de voluntad correspondiente.

5.3. Medios probatorios:

Tanto el contenido del sitio web como los mensajes intercambiados por correo electrónico, formularios, plataformas de pago y otros medios digitales oficiales de la empresa, constituirán prueba válida del contrato celebrado, sin perjuicio de los mecanismos adicionales de verificación que puedan aplicarse.

5.4. Conservación del contrato:

VIAJAR ES LA VIDA conservará, en formato electrónico, copia de las condiciones aceptadas por el USUARIO, los soportes de pago y los registros de comunicación asociados a cada transacción, con el fin de garantizar trazabilidad, seguridad jurídica y cumplimiento normativo.

5.5. Exclusiones:

En caso de detectarse suplantación de identidad, falsedad documental, manipulación de sistemas o cualquier conducta que vulnere la buena fe contractual, VIAJAR ES LA VIDA podrá abstenerse de celebrar o ejecutar el contrato, sin que ello constituya incumplimiento de su parte.

---

6. RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR Y DEL USUARIO

6.1. Responsabilidad de VIAJAR ES LA VIDA

VIAJAR ES LA VIDA actúa, en muchos casos, como **intermediaria entre el USUARIO y los proveedores de servicios turísticos**, tales como aerolíneas, hoteles, operadores locales, compañías de seguros, entre otros. En consecuencia:
No somos responsables por la ejecución directa de los servicios contratados con terceros, pero sí garantizamos que estos han sido seleccionados conforme a estándares razonables de calidad y seguridad.
Respondemos por los servicios directamente prestados por VIAJAR ES LA VIDA (como asesoría, acompañamiento, procesos de reserva, etc.) conforme a los principios de la buena fe contractual y la legislación colombiana.

6.2. Exclusión de responsabilidad por fuerza mayor

No somos responsables por hechos ajenos a nuestra voluntad, tales como: Desastres naturales, condiciones climáticas extremas, pandemias o emergencias sanitarias, guerras, disturbios civiles, conflictos armados o bloqueos, decisiones gubernamentales o cierre de fronteras, huelgas o problemas operativos de aerolíneas y otros prestadores, cambios imprevistos en rutas, horarios o políticas de ingreso a países.
Cuando estas situaciones afecten el viaje, se hará todo lo posible por proponer alternativas viables o reprogramaciones, pero no habrá lugar a indemnización por hechos fuera de nuestro control.

6.3. Cambios por razones operativas

Los itinerarios, fechas, horarios, alojamiento, medios de transporte o actividades pueden ser **modificados por razones logísticas u operativas**, sin que ello implique incumplimiento por parte de VIAJAR ES LA VIDA, siempre que se respete la equivalencia en calidad, contenido y valor del servicio contratado.
Dichos cambios serán notificados al USUARIO de manera oportuna, procurando siempre la satisfacción y continuidad del viaje.

6.4. Requisitos para movilización

Es responsabilidad de VIAJAR ES LA VIDA informar de manera oportuna al USUARIO sobre la documentación y requisitos necesarios para su ingreso, permanencia y salida de los países incluidos en el plan turístico, incluyendo pasaporte vigente, visados, vacunas, seguros, permisos especiales y demás exigencias legales. No obstante, corresponde al USUARIO cumplir con dichos requisitos. La agencia no se hace responsable por la imposibilidad de viajar derivada del incumplimiento de estas obligaciones.

6.5. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad máxima de VIAJAR ES LA VIDA frente a cualquier reclamación contractual o extracontractual se limitará, en todo caso, al valor efectivamente pagado por el USUARIO por el servicio afectado.
No nos hacemos responsables por pérdidas indirectas, lucro cesante, daño moral, ni perjuicios no patrimoniales.

6.6. Obligaciones y responsabilidad del USUARIO

El USUARIO es responsable de:

- Leer, entender y aceptar estos Términos y Condiciones antes de adquirir cualquier servicio.

- Verificar con anticipación los requisitos migratorios, sanitarios, de visado, documentación personal y normas del país de destino, y asumir las consecuencias derivadas de su incumplimiento.
- Suministrar información veraz y completa al momento de la reserva.
- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.
- Revisar los itinerarios, fechas, horarios y condiciones de los servicios adquiridos, incluyendo toda la información adicional que se pueda enviar durante el tiempo de reserva y/o viaje programado.
- Notificar cualquier irregularidad o solicitud especial con antelación razonable.

6.6.1 Titular de la Reserva

En toda reserva realizada a nombre de varias personas, deberá designarse un titular de la reserva, entendido como la persona responsable principal frente a VIAJAR ES LA VIDA. El titular será el único autorizado para realizar solicitudes, modificaciones o cancelaciones, y tendrá el deber de suministrar información veraz, oportuna y completa tanto a la agencia como a los demás pasajeros incluidos en la reserva.

Es responsabilidad del titular informar a todos los acompañantes acerca de las condiciones del viaje, los servicios contratados, políticas de cancelación, documentación requerida, horarios e itinerarios.

En caso de que el titular omita transmitir dicha información o incumpla sus deberes, VIAJAR ES LA VIDA no asumirá responsabilidad alguna por reclamos, perjuicios o inconvenientes que puedan surgir entre los acompañantes, siendo tales consecuencias de exclusiva responsabilidad del titular que efectuó la contratación.

6.7. Responsabilidad compartida

VIAJAR ES LA VIDA y el USUARIO se comprometen a obrar de buena fe, colaborar en la solución de imprevistos razonables y mantener una comunicación clara y oportuna antes, durante y después del viaje.

---

7. CONDICIONES DE COMPRA, RESERVAS Y PAGOS

Todos los servicios turísticos ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA se encuentran sujetos a disponibilidad, condiciones específicas del proveedor y a la correcta formalización del proceso de reserva y pago por parte del USUARIO. Al realizar una compra o reserva, el USUARIO acepta las condiciones particulares de cada producto o servicio, las cuales estarán disponibles en el momento de la contratación.

7.1. Vigencia de la Oferta:

Las ofertas, promociones o condiciones especiales publicadas en el sitio web o canales digitales estarán vigentes únicamente durante el tiempo que se indiquen expresamente o, en su defecto, mientras se encuentren disponibles en el portal y exista disponibilidad de cupos.

VIAJAR ES LA VIDA se reserva el derecho de modificar o retirar dichas ofertas sin previo aviso, respetando los derechos adquiridos por los USUARIOS que hayan contratado válidamente dentro del plazo establecido y con cupos confirmados.

7.2. Proceso de Reserva:

Para iniciar el proceso de reserva, el USUARIO deberá suministrar información veraz, completa y actualizada. En algunos casos se requerirá diligenciar formularios específicos, cargar o enviar documentos de identidad o migratorios y/o aceptar cláusulas adicionales.

7.3. Formas de Pago:

Objetivo: Establecer los medios autorizados y las condiciones para realizar pagos por parte de los USUARIOS que adquieren servicios turísticos con VIAJAR ES LA VIDA, garantizando transparencia, seguridad y trazabilidad en las transacciones.

Se aceptan pagos por los siguientes medios:

- Transferencias bancarias (cuentas autorizadas en Colombia o EEUU)
- Link de pago para tarjetas de crédito.
- Consignaciones en entidades financieras autorizadas.
- Pagos en efectivo en puntos físicos autorizados o mediante corresponsales bancarios.

7.3.1 Condiciones generales (Formas de pago)

- Todas nuestras cuentas bancarias están a nombre de Hecho en Turquía SAS. Nit 900.959.699-9 **No solicitamos dinero por medios de pago como Nequi, Daviplata, Baloto, Efecty.**
- Los datos específicos de cada medio serán informados al momento de la contratación. El USUARIO es responsable de conservar el soporte del pago realizado. La no realización oportuna del pago podrá dar lugar a la cancelación automática de la reserva.
- El USUARIO debe enviar soporte del pago (comprobante) al asesor comercial indicando nombre completo y número de reserva.

- La reserva solo será confirmada cuando el pago haya sido verificado por el área administrativa.
- En caso de pagos parciales, se deben seguir las condiciones del plan de abonos autorizado por VIAJAR ES LA VIDA, incluyendo fechas límite y montos mínimos.
- No se aceptan pagos en cuentas personales ni intermediarios no autorizados.
- Los pagos en efectivo se recibirán únicamente con recibo firmado y sellado por un funcionario autorizado de la empresa y en la dirección principal Avenida Carrera 19 #97-31, Oficina 202, Torre Empresarial Chicó, Bogotá – Colombia.

7.4. Confirmación del Servicio:

La reserva solo será considerada confirmada una vez se haya verificado el pago correspondiente y el USUARIO haya recibido confirmación escrita por parte de la VIAJAR ES LA VIDA, vía correo electrónico o canal digital habilitado. Esta confirmación contendrá detalles del itinerario, condiciones específicas y requisitos adicionales cuando aplique.

7.5. Precios, Impuestos, Tasas y Recargos:

Los precios estarán expresados en pesos colombianos (COP) o en moneda extranjera (USD)/ (EUR) cuando aplique. Salvo que se indique expresamente lo contrario.

Cualquier cargo adicional no incluido en el precio será informado previamente al USUARIO antes del pago final. Los precios podrán variar en función de factores externos como tasas de cambio, disponibilidad, políticas del proveedor o decisiones gubernamentales, lo cual será oportunamente comunicado.

7.6. Responsabilidad del USUARIO:

El USUARIO es responsable de verificar que los datos consignados al momento de la compra (fechas, nombres, rutas, servicios contratados) sean correctos. Cualquier error, omisión o inconsistencia informada de manera extemporánea podrá generar costos adicionales, los cuales serán asumidos por el USUARIO.

7.7. Documento Soporte o Facturación:

Dado que los productos ofrecidos corresponden a servicios turísticos, VIAJAR ES LA VIDA, emitirá la factura final únicamente cuando el USUARIO haya completado el 100% del pago y se cuente con toda la información confirmada y certificada por parte de los operadores turísticos involucrados en el plan.
Asimismo, y con el fin de brindar respaldo y mitigar cualquier molestia relacionada con la espera de la factura, VIAJAR ES LA VIDA entregará al USUARIO un recibo de caja detallado por cada abono o pago recibido.

---

8. CONDICIONES ESPECÍFICAS POR TIPO DE SERVICIO CONTRATADO

La agencia VIAJAR ES LA VIDA ofrece una amplia gama de productos turísticos, cada uno con condiciones particulares determinadas por los proveedores y por la legislación vigente, nacionales e internacionales. El USUARIO declara haber sido informado y aceptar las condiciones específicas aplicables a los siguientes servicios:

8.1. Servicios de Alojamiento (hoteles)

- Cada reserva está sujeta a las condiciones específicas de cancelación, modificación, check-in, check-out, régimen de alimentación y políticas internas del establecimiento.
- El USUARIO debe revisar y aceptar estos términos al momento de la confirmación.
- No se garantizan habitaciones específicas (como cama doble o vista), salvo confirmación escrita.
- Algunos hoteles pueden cobrar tasas locales no incluidas en la tarifa (resort fees, city tax, etc.), pagaderas directamente en el destino.
- La categoría de los hoteles varía según itinerario y destino, éstas serán informadas al USUARIO en la etapa de cotización.

8.2. Tiquetes Aéreos

- Las condiciones tarifarias son establecidas por cada aerolínea: cambios, reembolsos, penalidades, equipaje incluido, asignación de asientos y otros.
- VIAJAR ES LA VIDA no tiene injerencia sobre cambios operativos, retrasos, cancelaciones ni decisiones comerciales de las aerolíneas.
- Es deber del USUARIO cumplir con los requisitos migratorios y sanitarios del país de destino y tránsito.
- En tarifas grupales, no se garantiza la asignación de asientos específicos ni contiguos entre acompañantes.
- Es responsabilidad del pasajero adquirir, por su cuenta, los servicios adicionales ofrecidos por la aerolínea, como la selección de asiento, silla con mayor espacio, equipaje adicional, entre otros. En el caso de tarifas grupales, estos servicios no siempre son aceptados si se gestionan en línea con el código de reserva, ya que pueden ser rechazados por el sistema debido a la tarifa grupal. Por esta razón, recomendamos que en caso de querer tomar alguno de estos servicios y/o

beneficios, se soliciten directamente en el counter de la aerolínea el día del vuelo, donde suelen ofrecer mayor flexibilidad para pasajeros de grupos.

8.3. Cruceros

- Sujetos a políticas especiales de reservas, cancelaciones, visas, vacunas y restricciones de edad, establecidas por cada naviera.
- Algunos cruceros requieren visa incluso si no se desembarca.
- Propinas, excursiones en tierra, bebidas y servicios adicionales pueden no estar incluidos, salvo indicación expresa.
- VIAJAR ES LA VIDA no responde por modificaciones en rutas, condiciones climáticas, cuarentenas, ni políticas sanitarias.

8.4. Paquetes Turísticos (combinados)

- Comprenden varios servicios integrados (vuelos, alojamiento, traslados, tours) sujetos a condiciones propias y combinadas.
- Una modificación en uno de los componentes puede afectar el resto del itinerario.
- Cancelaciones o cambios pueden tener penalidades acumulativas por cada uno de los servicios (vuelos, alojamiento, traslados, tours, asistencias de viaje).
- Es responsabilidad del USUARIO informarse y cumplir con requisitos migratorios, sanitarios, financieros y documentales de todos los países incluidos en el paquete.
- En los programas que incluyan vuelos internos, estos se asignarán y emitirán según la disponibilidad de las aerolíneas, por lo que los horarios y rutas estarán sujetos a cambios y no podrán garantizarse previamente.

8.5. Servicios Terrestres (tours, traslados, entradas, guías)

- Estos servicios tienen horarios, puntos de encuentro y duración preestablecidos.
- El USUARIO debe ser puntual. La no presentación (no show) o retraso puede implicar la pérdida total del servicio sin derecho a reembolso.
- Algunos tours pueden requerir mínimo de participantes. Si no se cumple, pueden ser reagendados o sustituidos por alternativas equivalentes.
- En los programas que incluyan vuelos internos, estos se asignarán y emitirán según la disponibilidad de las aerolíneas, por lo que los horarios y rutas estarán sujetos a cambios y no podrán garantizarse previamente.

8.6. Asistencia Médica Internacional (seguros de viaje)

- Se rige por las condiciones del contrato de la aseguradora.
- VIAJAR ES LA VIDA actúa únicamente como canal de venta. No tiene responsabilidad sobre la aprobación de coberturas, atención médica ni indemnizaciones.
- El USUARIO debe leer, entender y conservar su póliza, y activar el seguro según los canales estipulados en caso de emergencia.

8.7. SIM Cards y Servicios de Conectividad

- Son productos prepagados con condiciones fijas de uso, vigencia y activación.
- No se admiten devoluciones ni cambios una vez despachadas, abiertas o activadas.
- Es responsabilidad del USUARIO verificar que su dispositivo sea compatible con la red del país destino y que esté liberado para aceptar SIM de otros operadores.

8.8. Rent a Car (alquiler de vehículos)

- Sujeto a requisitos exigidos por cada arrendador y país: edad mínima, licencia de conducción válida, tarjeta de crédito internacional, y aceptación de pólizas y seguros.
- VIAJAR ES LA VIDA no responde por multas, daños, infracciones ni situaciones derivadas del uso del vehículo.
- Es obligación del USUARIO devolver el vehículo en las condiciones y tiempos acordados.

8.9. Tours Acompañados por PASHA y CAMILA

- Son experiencias presenciales diseñadas y acompañadas directamente por los fundadores de VIAJAR ES LA VIDA.
- Pasha y Camila tienen la función de acompañar al grupo como acompañantes culturales, no guías turísticos.
- Tienen condiciones de reserva y cancelación diferentes, informadas de forma expresa en cada convocatoria.
- El USUARIO acepta cumplir con el cronograma establecido, normas de convivencia, recomendaciones de viaje y pautas logísticas del grupo.
- La cancelación por parte del USUARIO puede implicar pérdida parcial o total del valor pagado, según la etapa del proceso.

- **Autorización de uso de imagen:** El USUARIO acepta y autoriza, de manera libre, expresa e informada, que durante los tours acompañados por Pasha y Camila podrá ser fotografiado o grabado en video como parte de la documentación visual del viaje. Estas imágenes y grabaciones podrán ser utilizadas por VIAJAR ES LA VIDA en sus redes sociales, sitio web, materiales promocionales y piezas de contenido sin necesidad de autorización adicional ni compensación económica, siempre dentro de un uso respetuoso y relacionado con la actividad turística desarrollada. Si algún USUARIO desea no aparecer en dicho material, deberá manifestarlo expresamente antes del inicio del viaje, por escrito al correo oficial de VIAJAR ES LA VIDA.

En caso de que el USUARIO solicite voluntariamente cambios en la reserva, estos estarán sujetos a disponibilidad y a las penalidades, cargos administrativos o diferencias tarifarias que apliquen según el proveedor del servicio.

En todos los casos, el USUARIO acepta revisar los documentos previos a la compra y asumir las consecuencias de no cumplir con las condiciones específicas de cada servicio. VIAJAR ES LA VIDA actúa como intermediaria entre el USUARIO y los proveedores, y no es responsable por decisiones, políticas, cambios o situaciones imprevistas atribuibles a terceros.

---

9. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y PENALIDADES

9.1. **Cancelación por parte del USUARIO**

El USUARIO podrá cancelar los servicios contratados en cualquier momento, siempre que notifique por escrito a través de los canales autorizados por la empresa. No obstante, la cancelación podrá implicar penalidades y/o retenciones según el tipo de servicio, los proveedores involucrados y el tiempo de anticipación con el que se solicite la cancelación.

Se entenderán como gastos no reembolsables aquellos pagos efectuados a terceros (líneas aéreas, hoteles, operadores locales, seguros, etc.) que no acepten devoluciones o impongan penalidades, conforme a sus propias políticas contractuales.

En consecuencia, las siguientes condiciones aplicarán de forma general, salvo que el paquete adquirido tenga políticas distintas expresamente informadas al momento de la compra:

Cancelaciones con **más de 121 días calendario** de antelación a la fecha de inicio del servicio de intermediación turística: se cobrará penalidad del 20 % del valor total del programa.

Cancelaciones entre **120 y 90 días calendario** antes del inicio del servicio de intermediación turística: se realizará el cobro del 50% del valor total del programa.

Cancelaciones con **menos de 89-61 días calendario** antes del inicio del servicio de intermediación turística: se realizará el cobro del 80% del valor total del programa.

Cancelaciones con **menos de 60-0 días calendario** no habrá lugar a reembolso.

Nota: En caso de cancelaciones por fuerza mayor ocurridas dentro de los 30 días previos al inicio del viaje, VIAJAR ES LA VIDA realizará una gestión inicial ante los proveedores para verificar si es posible obtener algún reembolso o reprogramación. No obstante, esta gestión no implica garantía de resultado favorable.

Cuando no sea posible obtener solución a través de los proveedores, el USUARIO deberá tramitar directamente la reclamación correspondiente ante su seguro de viaje, conforme a las condiciones de la póliza adquirida. VIAJAR ES LA VIDA podrá brindar orientación sobre el procedimiento, pero no es responsable por el resultado ni por la decisión que adopte la aseguradora.

La no presentación del USUARIO (no show) en la fecha de inicio del viaje o actividad contratada no da lugar a reembolso alguno.

9.2. **Penalidades administrativas**

Todos los procesos de cancelación están sujetos a una tarifa administrativa de la gestión hecha por VIAJAR ES LA VIDA, equivalente a $250.000 pesos (COP), no reembolsable en ningún caso, salvo error atribuible a VIAJAR ES LA VIDA o causas de fuerza mayor aceptadas expresamente.
Cabe aclarar que cada proveedor involucrado en la prestación de los servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, operadores locales, aseguradoras, navieras, etc.) tiene sus propios términos, condiciones, políticas de cancelación y cobros adicionales de penalidades, que son independientes a los de VIAJAR ES LA VIDA.

9.3. **Cancelación por parte del prestador del servicio**

VIAJAR ES LA VIDA podrá cancelar un servicio previamente contratado por causas ajenas a su voluntad, tales como cierre de fronteras, desastres naturales, conflictos armados, decisiones gubernamentales, fallas logísticas de terceros o condiciones de seguridad que pongan en riesgo al USUARIO. En tales casos:

Se ofrecerá al USUARIO la opción de **reprogramar** el servicio en una nueva fecha.
O, en su defecto, se podrá realizar la devolución de los valores no comprometidos o no causados, descontando los gastos incurridos y no recuperables. Por ejemplo: Tiquetes aéreos emitidos.

9.4. **Cesión del contrato**

El USUARIO podrá ceder su reserva a un tercero, siempre y cuando no se haya hecho ningún tipo de emisión de servicios y siempre que informe por escrito con al menos **60 días hábiles de antelación** a la fecha de inicio del viaje y que los proveedores involucrados acepten el cambio. Los gastos administrativos y penalidades que resulten de dicha cesión correrán por cuenta del USUARIO original.

---

10. DERECHO DE RETRACTO, DESISTIMIENTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

10.1. **Derecho de retracto**
De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el USUARIO que haya adquirido un producto o servicio a través de canales no presenciales (comercio electrónico, ventas telefónicas o similares) podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes** a la compra, siempre que:

- El servicio no se haya empezado a ejecutar o gestionar.
- El producto o servicio no se encuentre excluido del derecho de retracto, conforme al parágrafo del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes.

Una vez ejercido el derecho de retracto, VIAJAR ES LA VIDA realizará la devolución del dinero pagado dentro de los **quince (15) días calendario** siguientes a la notificación escrita del USUARIO, deduciendo los gastos bancarios incurridos, y siempre que el servicio no haya sido utilizado, ejecutado ni reservado con terceros no reembolsables.

Exclusiones: No habrá lugar a retracto en los siguientes casos:
- Servicios de alojamiento, transporte, alimentación o esparcimiento, cuando se suministren en fechas específicas o determinadas (por ejemplo, tours con fecha fija, reservas de hotel, tiquetes aéreos, entradas a espectáculos).
- Servicios personalizados o hechos a medida del consumidor.
- Servicios iniciados o consumidos, total o parcialmente, antes de solicitar el retracto.

El USUARIO declara conocer y aceptar que el servicio contratado con VIAJAR ES LA VIDA incluye tareas de **asesoría, intermediación, gestión y acompañamiento turístico**, las

cuales constituyen un servicio **intangible y personalizado**, prestado directamente por VIAJAR ES LA VIDA.

En consecuencia, una vez se demuestre que VIAJAR ES LA VIDA ha iniciado la ejecución de dichas labores como, bloqueos de cupo, contacto con proveedores, o cualquier actividad de gestión efectiva, **no procederá el derecho de retracto**, de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

10.2. **Desistimiento**

De conformidad con lo establecido en la **Resolución 1375 de 2015** de la Aeronáutica Civil de Colombia, el USUARIO podrá desistir del uso de un **tiquete aéreo adquirido en Colombia**, siempre que lo comunique a VIAJAR ES LA VIDA con una antelación mínima de **24 horas antes del inicio del vuelo**.

El desistimiento no garantiza la devolución del dinero pagado, ya que:

- Estará sujeto a las **condiciones tarifarias y restricciones de la aerolínea**.
- Podrá implicar **penalidades por cancelación** y **gastos administrativos**.
- En algunos casos, podrá ser posible la **generación de un bono o cambio de fecha**, dependiendo de las políticas del proveedor.

Este derecho no aplica para otros servicios ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA, tales como hoteles, cruceros, tours, asistencias médicas, sim cards, renta de vehículos, entre otros.

10.3. **Reversión del pago**

En cumplimiento del Decreto 587 de 2016 y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor podrá solicitar la **reversión del pago** en los siguientes casos:

- Cuando haya sido objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.

Para tal efecto, el consumidor deberá presentar solicitud dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del hecho que da lugar a la reversión, siguiendo estos pasos:

Notificar por escrito a VIAJAR ES LA VIDA, indicando los motivos y adjuntando soportes del caso a través del PQR oficial de VIAJAR ES LA VIDA ubicado en su sitio web.

- Presentar solicitud formal ante el emisor del instrumento de pago (banco o pasarela).

- Esperar el trámite de verificación correspondiente por parte de la entidad financiera.
- El consumidor debe notificar a VIAJAR ES LA VIDA y al emisor del instrumento de pago dentro de los 5 días hábiles, adjuntando los soportes del caso.

En caso de que la reversión proceda, se devolverá el valor total o parcial del pago según lo justificado. Esta reversión se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación al emisor del instrumento de pago. En caso contrario, el consumidor podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para resolver la controversia, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

---

11. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

11.1. **Condiciones generales**

VIAJAR ES LA VIDA realiza reembolsos únicamente en los casos y bajo las condiciones descritas en los presentes Términos y Condiciones, conforme a la normativa vigente, las condiciones del proveedor y la naturaleza del servicio adquirido.
Dado que gran parte de los productos ofrecidos corresponden a servicios turísticos con fechas determinadas, condiciones no reembolsables o tarifas promocionales, la posibilidad de reembolso está sujeta a evaluación individual, previa verificación de las condiciones contratadas.

11.2. **Plazos y procedimiento**

Cuando proceda un reembolso total o parcial, este se efectuará dentro de un plazo máximo de **quince (15) días calendario** contados desde la confirmación escrita por parte de VIAJAR ES LA VIDA, una vez recibidos todos los soportes requeridos y verificada la viabilidad del reembolso con los terceros involucrados (aerolíneas, hoteles, operadores locales, etc.).

El reembolso podrá realizarse mediante:

- Transferencia bancaria a la cuenta del titular de la compra.
- Bono de viaje (cuando sea aceptado voluntariamente por el USUARIO).
- Reversión del pago, si aplica y es solicitada conforme al Decreto 587 de 2016.

Con el envío del certificado bancario, el representante de la reserva y/o sus acompañantes autorizan expresamente a VIAJAR ES LA VIDA a realizar la devolución correspondiente a la cuenta indicada, renunciando al derecho de retracto o reclamación posterior sobre dicha transacción, salvo en casos de error atribuible a la empresa. Si el certificado es de un tercero, deberá ser autorizado por los USUARIOS afectados. Por temas de seguridad no se realizan devoluciones en efectivo.

11.3. **Cargos no reembolsables**

Del valor pagado inicialmente se descontarán los siguientes conceptos, cuando apliquen:

- Penalidades por cancelación impuestas por terceros (aerolíneas, hoteles, operadores).
- Gastos administrativos de VIAJAR ES LA VIDA, que corresponden a $250.000 pesos (COP), salvo que se indique otra tarifa específica en el contrato individual.
- Comisiones bancarias o costos de transacción (pasarelas de pago, giros, tasas de cambio).
- Servicios ya ejecutados, gestionados o entregados.

11.4. **Casos en los que no aplica reembolso**

No habrá lugar a reembolso cuando:

- El USUARIO incumpla con requisitos migratorios, sanitarios o de visado y pierda el servicio por causas atribuibles a él.
- El USUARIO no se presente (no show) o cancele fuera de los plazos establecidos.
- Se trate de servicios claramente identificados como **no reembolsables o no modificables** al momento de la compra.
- El USUARIO haya hecho uso total o parcial del servicio.
- El servicio haya sido personalizado o adquirido a la medida.

11.5. **Modificaciones como alternativa**

Cuando el USUARIO desee cancelar un servicio antes de su inicio, VIAJAR ES LA VIDA podrá, a su sola discreción y si es viable con los proveedores involucrados, ofrecer:

- Cambio de fechas con recargo, si aplica.
- Sustitución del titular del servicio.
- Emisión de bono redimible para futuras compras, con vigencia máxima de **12 meses**

---

12. GARANTÍAS

12.1. **Garantía de conformidad**

Los servicios ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA están sujetos al cumplimiento de las condiciones informadas previamente al USUARIO. Garantizamos que los productos y servicios prestados directamente por nuestra empresa cumplen con los estándares

anunciados, en conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

12.2. **Condiciones de la garantía**

La garantía aplica exclusivamente sobre los servicios prestados directamente por VIAJAR ES LA VIDA, como:

- Asesoría y gestión de reservas.
- Entrega de documentación de viaje.
- Coordinación logística con proveedores.

No se extiende a servicios prestados por terceros (aerolíneas, hoteles, operadores locales, aseguradoras, etc.), los cuales cuentan con sus propias políticas de garantía y reclamo, y ante los cuales el USUARIO deberá ejercer sus derechos directamente.

12.3. **Exclusiones**

No aplican garantías en los siguientes casos:

- Cancelaciones o incumplimientos por fuerza mayor o caso fortuito.
- Problemas derivados del incumplimiento de requisitos migratorios o documentales por parte del USUARIO.
- Rechazo de entrada a países de destino por parte de las autoridades.
- Daños o pérdidas no atribuibles a VIAJAR ES LA VIDA.

12.4. **Procedimiento para hacer efectiva la garantía**

El USUARIO deberá notificar cualquier inconformidad dentro de los **5 días hábiles siguientes** a la ocurrencia del hecho, mediante comunicación escrita al correo electrónico oficial, PQR del sitio web de VIAJAR ES LA VIDA o canales oficiales, adjuntando la evidencia correspondiente.

VIAJAR ES LA VIDA evaluará el caso en un plazo no mayor a **15 días hábiles** y propondrá una solución que puede incluir: corrección del error, reprogramación, reembolso parcial, o cualquier otra alternativa viable.

---

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

13.1. **Legislación aplicable**

VIAJAR ES LA VIDA, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, informa que recolecta, almacena, usa, transmite, transfiere y suprime datos personales de sus usuarios, clientes y terceros, en el marco de las finalidades legítimas derivadas de su objeto comercial como agencia de viajes, bajo principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, transparencia y confidencialidad.

13.2. **Responsable del tratamiento**

- **Razón social:** HECHO EN TURQUÍA S.A.S. (Nombre jurídico)
- **Nombre comercial:** VIAJAR ES LA VIDA
- **NIT:** 900.959.699-9
- **Domicilio:** Avenida Carrera 19 #97-31, Oficina 202, Torre Empresarial Chicó, Bogotá – Colombia.
- **Correo electrónico de contacto:** hola@viajareslavida.com
- **Teléfono de contacto:** +57 312 777 2288

13.3. **Finalidades del tratamiento**

El tratamiento de los datos personales regulado en esta Política tendrá como finalidad principal facilitar y permitir la intermediación comercial realizada por **HECHO EN TURQUIA S.A.S - VIAJAR ES LA VIDA,** entre los prestadores de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, servicios conexos) y los Titulares, garantizando un adecuado tratamiento. Asimismo, en cuanto a los proveedores, contratistas y empleados de VIAJAR ES LA VIDA, el tratamiento de sus datos tendrá como fin permitir el desarrollo del objeto social de esta y de los vínculos legales que se generen entre aquellos.

En concreto, los datos personales como: nombre, número de identificación, teléfono, dirección, fotos del pasaporte, entre otros, recolectados por VIAJAR ES LA VIDA serán tratados con las siguientes finalidades:

a. **Prestación de servicios turísticos:** gestión de reservas, paquetes de viaje, alojamientos, transporte y servicios similares ofrecidos por VIAJAR ES LA VIDA.
b. **Intermediación con prestadores de servicios turísticos:** transmitir y/o transferir los datos personales necesarios con aerolíneas, hoteles y demás operadores turísticos para la efectiva prestación de los servicios adquiridos por el Titular a través de VIAJAR ES LA VIDA.

c. **Gestión administrativa:** tratamiento de los datos para realizar todo proceso de facturación, cobro, asistencia técnica a los USUARIOS y cualquier otra gestión interna de VIAJAR ES LA VIDA relacionada con su objeto social.

d. **Mercadeo y promoción:** envío de información comercial y promociones, previa autorización expresa, para recibir novedades, ofertas y descuentos relacionados con los servicios de VIAJAR ES LA VIDA.

Los datos personales serán utilizados únicamente para los fines mencionados, salvo los casos en que por requerimiento legal se les deba dar otro tratamiento.

13.4. **Derechos del titular**

De conformidad con lo establecido en esta Política y la ley, los Titulares, o sus causahabientes debidamente acreditados de conformidad con la normatividad en la materia, tendrán los siguientes derechos:

a. **Consulta:** los Titulares tienen el derecho a consultar, mediante solicitud escrita, los datos personales que reposan en las bases de datos de VIAJAR ES LA VIDA y obtener una copia de los mismos cuando lo requiera de forma gratuita.

b. **Actualizar y rectificar información:** los Titulares tienen el derecho de actualizar y rectificar los datos personales cuando estos sean incorrectos, inexactos o incompletos con el fin de que VIAJAR ES LA VIDA pueda mantener la veracidad de los datos.

c. **Solicitar prueba de la autorización:** los Titulares podrán exigir, en cualquier momento, evidencia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

d. **Ser informado sobre el tratamiento de sus datos:** los Titulares tienen el derecho a que VIAJAR ES LA VIDA les informe sobre el tratamiento que se les aplicará a sus datos.

e. **Revocar la autorización y solicitar la eliminación de datos:** los Titulares podrán retirar el consentimiento otorgado a VIAJAR ES LA VIDA para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, salvo que por mandato legal sus datos deban permanecer en la base de datos de VIAJAR ES LA VIDA.

f. **Presentar quejas y reclamos:** acudir directamente ante el responsable del tratamiento para reclamar el respeto de sus derechos como Titular o presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, si considera que sus derechos han sido vulnerados.

13.5. **Autorización del titular**

Los datos son recolectados con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular, mediante formatos físicos, electrónicos, conversaciones o cualquier medio válido. La no autorización de los datos puede limitar la prestación del servicio turístico.

13.6. **Procedimiento de atención de peticiones, quejas o reclamos de los Titulares**

En caso de que los Titulares de datos personales deseen consultar, reclamar, modificar, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización otorgada respecto del tratamiento de sus datos, deben ponerse en contacto con VIAJAR ES LA VIDA a través de alguno de los siguientes medios de comunicación o informar su solicitud directamente a su asesor comercial, quien gestionará el correspondiente trámite ante el área encargada**.**

- **Correo electrónico oficial:** hola@viajareslavida.com
- **PQR:** Disponible en el sitio web https://viajareslavida.com/pqr/
- **Dirección física para notificaciones:** Avenida Carrera 19 #97-31, Oficina 202, Torre Empresarial Chicó, Bogotá – Colombia.
- **Líneas de atención telefónica:** - Whatsapp +57 312 777 2288 - Fijo: 6016453797

13.7. **Medidas de seguridad**

La empresa adopta medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas para proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o alteración.

13.8. **Conservación de la información**

Los datos personales serán conservados durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades del tratamiento y/o durante los términos establecidos por la ley.

13.9. **Cambios de la Política de Tratamiento de Datos**

VIAJAR ES LA VIDA se reserva el derecho de modificar la presente Política cuando ello sea necesario, ya sea para adecuarla a su objeto social o por mandato de la ley. De realizarse algún cambio o modificación a esta Política, el mismo se podrá evidenciar en el acápite "Última Actualización" al comienzo del presente documento. Por esta razón, VIAJAR ES LA VIDA invita a que se revise de manera periódica la presente Política, en la página dispuesta para el registro por la Superintendencia de Industria y Comercio, o en las instalaciones de **VIAJAR ES LA VIDA** con el objetivo de los Titulares puedan mantenerse informados respecto del tratamiento de sus datos personales.
VIAJAR ES LA VIDA podrá negar el acceso total o parcial a los datos personales o la realización de la rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los datos

personales, en el evento en que el solicitante no sea el Titular o su representante debidamente acreditado; cuando se lesionen los derechos de un tercero; cuando la rectificación haya sido previamente realizada; cuando no se encuentren datos personales del solicitante en las bases de datos de la sociedad; y cuando exista impedimento legal para ello.

---

14. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE CONTENIDOS

14.1. **Titularidad de derechos**

Todos los contenidos publicados en el sitio web https://viajareslavida.com, incluyendo, pero sin limitarse a: textos, imágenes, fotografías, videos, diseños, logotipos, marcas, nombres comerciales, material audiovisual, catálogos, herramientas digitales y software, son propiedad exclusiva de VIAJAR ES LA VIDA o se utilizan con la debida autorización de sus titulares. Están protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual, en especial por la **Decisión Andina 351 de 1993**, la **Ley 23 de 1982**, la **Ley 1450 de 2011**, y la **Decisión 486 de 2000**.

14.2. **Licencia de uso limitada**

Se concede al USUARIO una licencia personal, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y utilizar el contenido del sitio web única y exclusivamente con fines informativos o de contratación de los servicios ofrecidos. En ningún caso esta licencia implica la cesión de derechos patrimoniales ni autoriza la reproducción, distribución, modificación, comunicación pública o transformación de los contenidos sin el consentimiento previo y por escrito de VIAJAR ES LA VIDA.

14.3. **Restricciones**

Se prohíbe expresamente a los USUARIOS:

- Copiar, descargar, reproducir o distribuir contenidos del sitio para fines comerciales sin autorización.
- Usar logos, marcas, imágenes o cualquier material protegido con fines engañosos, desleales o que puedan generar confusión o perjuicio a terceros.
- Crear páginas espejo, aplicaciones, bases de datos o plataformas que repliquen o extraigan información de este sitio.

14.4. **Contenido generado por USUARIOS**

Los USUARIOS que compartan o envíen voluntariamente con VIAJAR ES LA VIDA fotografías, videos o testimonios relacionados con su experiencia de viaje, aceptan y autorizan que dicho material pueda ser utilizado por la empresa con fines promocionales, informativos y de contenido digital, incluyendo pero no limitado a publicaciones en redes sociales, sitio web, boletines electrónicos, impresos y demás canales de comunicación.

Esta autorización se entiende concedida de manera libre, informada y sin compensación económica, siempre dentro de un uso apropiado y asociado a la experiencia vivida por el USUARIO, buscando siempre respetar los derechos morales del autor, y no se usará fuera del contexto pactado. En caso de que el USUARIO desee revocar dicha autorización, deberá comunicarlo por escrito al correo oficial de VIAJAR ES LA VIDA, indicando el contenido específico que desea retirar.

14.5. **Violación de derechos**

Cualquier uso no autorizado de los contenidos del sitio web podrá dar lugar a acciones legales civiles, administrativas y/o penales por parte de VIAJAR ES LA VIDA o de los legítimos titulares de los derechos vulnerados.

15. PROTECCIÓN A MENORES DE EDAD Y TERCEROS

15.1. **Compromiso contra la explotación infantil y el turismo sexual**

VIAJAR ES LA VIDA declara su compromiso absoluto con la protección de niños, niñas y adolescentes, y adopta medidas para **prevenir, contrarrestar y denunciar la explotación sexual comercial de menores de edad (ESCNNA)**, conforme a lo establecido en la Ley 679 de 2001, la Ley 1329 de 2009, y demás normas concordantes.

VIAJAR ES LA VIDA **rechaza y condena cualquier forma de turismo sexual, trata de personas o pornografía infantil**. Nos reservamos el derecho de negar servicios, cancelar reservas o tomar acciones legales frente a cualquier sospecha de estas conductas, así como de reportar los hechos a las autoridades competentes nacionales o internacionales.

15.2. **Viajes con menores de edad**

Todo menor de edad que viaje con nosotros deberá estar debidamente acompañado por sus padres o representantes legales, y contar con los permisos notariales exigidos por la legislación colombiana para la salida del país. VIAJAR ES LA VIDA no asume responsabilidad alguna si las autoridades migratorias deniegan el ingreso o salida del menor por incumplimiento de estos requisitos.

15.3. **Actividades aptas para mayores de edad**

Algunas actividades, destinos o experiencias ofrecidas pueden estar restringidas a mayores de edad. Será responsabilidad del USUARIO confirmar su aptitud legal para participar en tales actividades, así como presentar identificación válida si es requerido por el proveedor del servicio.

15.4. **Respeto por los derechos de terceros**

El USUARIO se compromete a utilizar nuestros servicios y canales digitales respetando la dignidad, privacidad y derechos de terceros, incluyendo otros viajeros, personal de VIAJAR ES LA VIDA y proveedores. Se prohíbe realizar comentarios ofensivos, discriminatorios, injuriosos o que promuevan la violencia o cualquier forma de vulneración de derechos humanos.

15.5. Uso de imagen de menores de edad

VIAJAR ES LA VIDA podrá utilizar imágenes, fotografías o videos en los que aparezcan menores de edad durante los viajes, únicamente con fines promocionales, en redes sociales, medios publicitarios u otros canales de comunicación, garantizando siempre el respeto por su dignidad y privacidad.

No se divulgarán datos personales, información sensible ni elementos que permitan identificar al menor, salvo que exista consentimiento expreso por parte de los padres, madres o representantes legales.

Si algún padre, madre o representante legal no desea que se utilice la imagen del menor bajo su responsabilidad, deberá informarlo expresamente a VIAJAR ES LA VIDA por escrito. En estos casos, se respetará íntegramente su decisión y se evitará cualquier publicación en la que el menor pueda ser identificado.

VIAJAR ES LA VIDA se compromete a abstenerse de cualquier uso de imágenes que pueda poner en riesgo o vulnerar los derechos de los menores.

---

16. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

16.1. **Compromiso institucional**

VIAJAR ES LA VIDA declara su firme compromiso con la legalidad, la transparencia y la lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otras actividades ilícitas. En cumplimiento de lo dispuesto por la **Ley 1908 de 2018**, la **Ley 1121 de 2006**, el **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero**, y las circulares de la **UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero)** y la **Superintendencia de Sociedades**, VIAJAR ES LA VIDA implementa políticas y procedimientos de debida diligencia para identificar y mitigar estos riesgos.

16.2. **Conocimiento del cliente (KYC)**

Todos los clientes y USUARIOS de los servicios prestados por VIAJAR ES LA VIDA deberán suministrar información veraz, actualizada y verificable. VIAJAR ES LA VIDA se reserva el derecho de solicitar documentación adicional o realizar validaciones de identidad cuando lo considere necesario para prevenir operaciones sospechosas o no autorizadas. Esto aplica tanto para personas naturales como jurídicas.

16.3. **Negativa de prestación de servicios**

VIAJAR ES LA VIDA podrá rechazar, cancelar o abstenerse de prestar servicios cuando existan indicios de operaciones inusuales, sospechosas o riesgosas que puedan comprometer la legalidad de las actividades o la reputación de la empresa. Asimismo, se podrá reportar de forma inmediata y confidencial ante las autoridades competentes cualquier operación que se presuma relacionada con lavado de activos, financiación del terrorismo o corrupción.

16.4. **Obligaciones del USUARIO**

El USUARIO se obliga a no utilizar los servicios de VIAJAR ES LA VIDA como medio para ocultar, encubrir o movilizar recursos provenientes de actividades ilícitas. La falsedad de la información suministrada o el incumplimiento de esta cláusula podrá dar lugar a la terminación unilateral del contrato, sin derecho a reembolso, y a las denuncias correspondientes ante las autoridades.

16.5. **Colaboración con autoridades**

VIAJAR ES LA VIDA se reserva el derecho de colaborar activamente con las entidades estatales encargadas de la prevención, investigación y sanción de delitos financieros. Toda la información será tratada con confidencialidad, en los términos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

---

17. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

17.1 **Normativa aplicable**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan conforme a la legislación vigente en la República de Colombia, especialmente por:

- El **Código de Comercio Colombiano**.
- La **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor).

- La **Ley 527 de 1999** (sobre mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales).
- La **Ley 1581 de 2012** y sus decretos reglamentarios (protección de datos personales).
- Las circulares y directrices emitidas por la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** y demás autoridades competentes en la materia.

17.2. **Jurisdicción**

Para todos los efectos legales, el lugar de ejecución del contrato será el domicilio principal de VIAJAR ES LA VIDA, y cualquier controversia derivada de la interpretación, cumplimiento o ejecución de los presentes Términos y Condiciones será sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, salvo que las partes acuerden previamente un mecanismo alternativo de solución de conflictos como la conciliación, amigable composición o arbitraje.

---

18. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

18.1. **Facultad de modificación**

VIAJAR ES LA VIDA se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, así como sus políticas asociadas, sin necesidad de previo aviso, salvo cuando la normativa vigente exija lo contrario. Cualquier modificación será publicada oportunamente en el sitio web y entrará en vigencia desde el momento de su publicación.

18.2. **Obligatoriedad para el USUARIO**

El USUARIO reconoce y acepta que el uso continuado de la plataforma y/o la contratación de los servicios ofrecidos con posterioridad a la publicación de cualquier modificación implica su aceptación tácita de los nuevos términos. Se recomienda al USUARIO revisar periódicamente esta sección para mantenerse informado sobre sus derechos y obligaciones.

18.3. **Vigencia**

Estos Términos y Condiciones entran en vigencia a partir del momento de su publicación en el sitio web y permanecerán vigentes mientras la plataforma esté activa o no sean expresamente reemplazados por una nueva versión. Las condiciones contractuales aplicables a cada transacción serán las que estén vigentes al momento de la compra o contratación del servicio.

19. ACEPTACIÓN CONTRACTUAL Y FORMALIZACIÓN DE LA RELACIÓN

19.1 Aceptación expresa de servicios contratados

El USUARIO manifiesta haber leído, entendido y aceptado de forma expresa los presentes Términos y Condiciones al contratar cualquiera de los productos o servicios ofrecidos, ya sea a través de medios electrónicos, telefónicos o presenciales. Esta aceptación se entenderá válida conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico.

19.2 Aceptación mediante el depósito inicial

Si antes de realizar el primer depósito VIAJAR ES LA VIDA no hemos recibido sus inquietudes por escrito, daremos por aceptadas en su totalidad las condiciones de venta descritas en este documento. Este principio se encuentra también reflejado en las condiciones de compra y reserva, en el objeto contractual y en la confirmación de la reserva.

19.3 Aceptación por medios digitales

El uso de medios como clics de aceptación, formularios en línea, envío de correos electrónicos o mensajes vía WhatsApp constituirá prueba válida del consentimiento del USUARIO, conforme al marco legal colombiano.

---

20. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN, RECLAMOS Y NOTIFICACIONES

20.1. **Medios de contacto habilitados**

VIAJAR ES LA VIDA pone a disposición de sus USUARIOS los siguientes canales oficiales para la atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, notificaciones judiciales y extrajudiciales, conforme a la normatividad colombiana:

- **Correo electrónico oficial:** hola@viajareslavida.com
- **PQR:** Disponible en el sitio web https://viajareslavida.com/pqr/
- **Dirección física para notificaciones:** Avenida Carrera 19 #97-31, Oficina 202, Torre Empresarial Chicó, Bogotá – Colombia.
- **Líneas de atención telefónica:** - Whatsapp +57 312 777 2288 - Fijo: 6016453797

- **Redes sociales oficiales:** Solo se atenderán inquietudes de carácter general. Para efectos legales y de notificación formal, se deberá utilizar alguno de los canales anteriores.

20.2. **Horarios de atención**

Los canales de atención estarán disponibles de **Lunes a Viernes 9 am – 7 pm – Sábados 9 am – 12 pm (hora Colombia)**, excepto días festivos. Las solicitudes enviadas fuera de este horario serán procesadas en el siguiente día hábil.

20.3. **Tiempos de respuesta**

VIAJAR ES LA VIDA dará respuesta a las solicitudes de conformidad con los tiempos establecidos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), salvo disposición especial aplicable. En todo caso, se procurará dar respuesta dentro de los **15 días hábiles siguientes a su radicación**.

20.4. **Notificaciones judiciales**

Las notificaciones de carácter judicial deberán ser enviadas exclusivamente al correo electrónico hola@viajareslavida.com, indicando claramente en el asunto "Notificación Judicial" y anexando los documentos soporte.

El USUARIO manifiesta haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones en su totalidad, los cuales se consideran parte integral del contrato. La realización de cualquier pago parcial o total implica su aceptación expresa, incluso si no se firma un documento físico.

---

21. PALABRAS CLAVES

1. Derecho de retracto: Derecho del consumidor de cancelar una compra hecha por medios no presenciales dentro de los 5 días hábiles. Aplica expeciones.
2. Desistimiento: Cancelación voluntaria por parte del USUARIO en compras de servicios aereos.
3. No show: Cuando el viajero **no se presenta** al inicio del viaje o actividad sin previo aviso.
4. Pasarela de pago: Plataforma intermediaria para pagos electrónicos (como Wompi, Redeban). Suele cobrar comisión por transacción.
5. Bono redimible: Vale entregado por VIAJAR ES LA VIDA para usar el valor pagado en otra fecha o servicio.
6. Fuerza mayor: Evento imprevisto y ajeno al viajero (enfermedad grave, desastres, cierre de fronteras) que puede justificar cancelaciones.
7. Tarifa administrativa: Costo por la gestión de la reserva, cambios o cancelación. Debe estar previamente informado y ser razonable.

8. Itinerario: Programa detallado de un viaje: fechas, vuelos, hoteles, actividades, traslados.
9. Proveedor: Empresa externa que presta el servicio contratado (aerolínea, hotel, operador local).
10. Términos y Condiciones: Reglas legales del contrato entre el viajero (USUARIO) y VIAJAR ES LA VIDA. Se deben aceptar antes de pagar.
11. Documentación migratoria: Requisitos de pasaporte, visa, vacunas, permisos exigidos para ingresar a un país.
12. Check-in / Check-out: Hora de entrada y salida de hoteles.
13. Reserva sujeta a disponibilidad: Aclaración de que un servicio puede agotarse mientras se procesa el pago.
14. Suplemento: Cargo adicional por servicios no incluidos.
15. Política de convivencia: Normas de comportamiento durante un viaje grupal (respeto, puntualidad, acatar instrucciones).
16. Resort fees: Impuesto a pagar en destino.