

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS Panamá 2019

Entre los suscritos a saber: **MARIA EUGENIA SANIN ECHEVERRI**, mayor de edad, vecina de Medellín, identificada con cédula de ciudadanía N° 32.457.707 de Medellín, quien actúa en su calidad de representante legal de **MAYORPLUS S.A.**, sociedad comercial con domicilio en Medellín, ubicada en la Carrera 43ª N° 34-95 Local 273, NIT 811.027.825-9 y Registro Nacional de Turismo N° 6497 de Medellín y para la ciudad de Pereira 12766, quien para el presente contrato se denominará simplemente **MAYORPLUS** de una parte, y el señor _____ que libre y voluntariamente quiere adherirse a este contrato, mayor de edad y vecino de Medellín, quien obra en nombre y representación de _____ y quien en este contrato se llamará simplemente **LOS USUARIOS**, de otra parte, hemos celebrado el presente contrato de prestación de servicios turísticos, el cual se regirá por la Ley General de Turismo y sus disposiciones complementarias, la Ley 679 de 2001, la Ley 1336 de 2009, el Decreto 053 de 2002, los reglamentos aeronáuticos y las resoluciones 03596 del 1° de Septiembre de 2006 de la Aeronáutica Civil de Colombia, el Decreto 2438 de 2010, las leyes Civil y Comercial Colombiana y en especial por las siguientes cláusulas.

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO: A través del presente contrato **MAYORPLUS** se obliga a brindar a **LOS USUARIOS**, quienes libres y espontáneamente se adhieren a este contrato, los servicios de contratación, orientación, acompañamiento turístico, necesarios para la realización de la excursión 4 noches 5 días que **LOS USUARIOS** llevarán a cabo 4 noches en el Hotel Playa Blanca, Rioato (Panamá) en el mes de Junio entre (rango de fecha) los días 22 y 28 del año 2019 (fecha sujeta a modificaciones) y que se notificará la confirmación de la fecha a los usuarios con antelación no inferior a un mes.

NOTA ACLARATORIA: Las instituciones Educativas de Colombia, Colegios en general no organizan, ni tienen ningún vínculo contractual con la programación del viaje de grados, esta es una actividad extra clase que no compromete los colegios con el evento organizado por Mayorplus y su marca de excursiones para bachilleres Caribschool o el Festival denominado Seniorsland. Por lo tanto están exonerados de cualquier responsabilidad que conlleve la implementación y desarrollo de la actividad turística, la cual se realiza en calendario de vacaciones escolares: junio y diciembre.

SEGUNDA. ALCANCE DE LOS SERVICIOS: **MAYORPLUS** se obliga a prestar los servicios contenidos en la oferta mercantil, los cuales son:

1. Tiquete aéreo Colombia- Panamá-Colombia.
2. Traslado Aeropuerto – Hotel Playa Blanca - Aeropuerto.
3. Tasas aeroportuarias.
4. IVA del tiquete.
5. Impuesto de salida de Colombia.
6. Impuesto de salida de Panamá.
7. Alojamiento 4 noches en el HOTEL PLAYA BLANCA
8. Acomodación en doble y triple.
9. Impuestos y seguros hoteleros.
10. Desayuno, Almuerzo y cena tipo buffet en hotel.
11. Cenas diarias a la carta (Sushi, Italiano y de Carnes).
12. Snack entre comidas.
13. Refrescos y bebidas no alcohólicas en los horarios y lugares establecidos por el hotel.
14. Montaje con sonido, luces y efectos especiales.
15. Tarima con DJ's y artistas invitados.
16. DJ's en vivo para las fiestas de piscina.
17. 4 noches de rumba con DJ's, y con artistas nacionales e internacionales con bebidas no alcohólicas ilimitadas.

18. Deportes náuticos no motorizados snorkeling. Kayaks/remo, windsurfing y vela.
19. Sala de Juegos mesas de billar y ping pong.
20. Campeonatos de volleyball playa y fútbol playa (sujeto disponibilidad)
21. Show diferente todas las noches.
22. Toallas para la playa y piscina.
23. Acompañamiento durante toda la excursión, desde la salida hasta el regreso por un funcionario seleccionado por Mayorplus.
24. Tarjeta de asistencia médica. (No incluye accidentes motorizados ni accidentes ocasionados por el consumo de licor o de cualquier otra bebida o sustancia alucinógena, ni enfermedades preexistentes)
25. Médicos acompañantes.
26. Empresa exclusiva de seguridad.
27. Tour de compras.
28. Concierto con artista de reggaetón en vivo durante el evento.

PARÁGRAFO 1°: Para los pasajeros del mes de junio EL PLAN NO INCLUYE: Tasa administrativa. (Resolución 3596 de 2006) e impuesto de combustible tarifas aproximadas a los doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000). Llamadas a larga distancia, internet, lavandería ni servicio a la habitación ni gastos no especificados en el programa.

PARÁGRAFO 2°: La oferta mercantil (volante promocional), hará parte integral del presente contrato.

PARÁGRAFO 3°: MAYORPLUS DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA VENDERÁ A LOS USUARIOS SÓLO TIQUETE O SÓLO PORCIÓN TERRESTRE, MAYORPLUS VENDE SÓLO EL PLAN TURÍSTICO COMPLETO.

TERCERA. PRECIO: Las partes convienen que la tarifa plena es de **1.249 dólares**, valor unitario por pasajero, pero que dicho precio, puede tener un descuento depende de la fecha de separación del viaje así:

Tarifa 1: 1.149 dólares para los usuarios que **hayan realizado el plan de pago desde al año 2018** así: (En el año 2018) Al 31 de agosto 50 dólares / Al 28 de septiembre 100 dólares/ Al 31 de octubre 100 dólares/ Al 30 de noviembre 100 dólares/ Al 21 de diciembre 100 dólares / (En el año 2019) / Al 30 enero 150 dólares/ Al 28 febrero 150 dólares/ Al 22 de marzo 150 dólares/ Al 12 de Abril 150 dólares / Al 17 de mayo 99 dólares, estos pagos siempre y cuando se cumpla a cabalidad con el anterior plan de pagos, pero si no cumple el plan de pagos descrito anteriormente, deberá pagar el valor total de la tarifa plena que consta de 1.249 dólares.

Tarifa 2. 1.249 dólares para los usuarios que iniciaron a pagar sus cuotas durante **el año 2019**. Y que cumplan con el siguiente plan de pagos: para el 30 de enero 150 dólares. / para el 28 de febrero 250 dólares / 22 de marzo 250 dólares / 12 de abril 250 dólares. /17 de mayo 249 dólares.

PARAGRAFO 1. Estos precios que aparecen en dolores serán liquidados a la TRM vigente del día que se realicen los pagos publicada en la página web del Banco de la República.

PARAGRAFO 2: Las sumas enunciadas en los numerales anteriores deberán ser canceladas únicamente a través de los siguientes medios: en efectivo sea en pesos o en dólares en nuestras dos oficinas Medellín y/o Pereira; consignación o transferencia en pesos o dólares en nuestros bancos: Bancolombia cuenta corriente no 3213 386 3078, Banco de Occidente 465015477 cuenta corriente Banco Corpbanca en pesos 023-05151-9. Corpbanca en dólares 02304879-6. Sólo las oficinas de Medellín y Pereira están autorizadas para recibir pagos en efectivo.

PARAGRAFO 3: Al momento de pagar, se le debe notificar de cada pago a MayorPlus antes de las fechas que se estipularon en esta cláusula, enviando la consignación o transferencia escaneada al e-mail bachilleres@mayorplus.com, adjuntando los datos personales del estudiante (nombre completo, colegio, tarjeta de identidad o cédula, celular, teléfono fijo y correo electrónico, nombre del acudiente, celular y teléfono fijo del acudiente) para que se pueda generar el respectivo recibo de caja y para identificar su pago, de lo contrario se considerará como NO PAGO o REZAGADO

PARÁGRAFO 4: En ningún caso podrán **LOS USUARIOS** incumplir las fechas de pago acordadas en el presente contrato y en caso de que esto ocurra, **EL USUARIO** incumplido perderá automáticamente su cupo, y sólo podrá reintegrarse a la excursión siempre y cuando **MAYORPLUS** logre conseguir nuevamente el cupo tanto aéreo como hotelero.

PARAGRAFO 5. PLAN DE FIDELIZACION Pago por medio de bonos promocionales: los cuales permitirán al estudiante recoger el valor total de la excursión, o parte de ella, dependiendo de la cantidad de bonos que venda; estos bonos sortean diferentes premios y son pagados en su totalidad por Mayorplus L'alianXa. Los pasajeros del mes de junio que utilicen este medio de pago, deberán cancelar cincuenta mil pesos (\$ 50.000) adicionales al valor total del plan. Las políticas de cancelación y devolución de dinero en caso de retiro son diferentes para las personas que hagan uso de estos bonos promocionales, las cuales las podrán encontrar en el parágrafo de la cláusula octava parágrafo 1 del presente contrato

QUINTA. OBLIGACIONES DE MAYORPLUS.

1. Reservar y pagar los tiquetes de ida y regreso así como todos sus impuestos, en las condiciones anotadas en el presente contrato, para la totalidad de **LOS USUARIOS** que hayan cumplido estrictamente el contenido de la cláusula tercera del presente contrato.
2. Reservar y pagar en el hotel elegido el número de habitaciones requeridas para que la excursión se realice cómoda y óptimamente para todos **LOS USUARIOS** que hayan cumplido estrictamente el contenido de la cláusula cuarta del presente contrato.
3. Reservar y pagar a los proveedores en Panamá que se requieren, para que los tours ofrecidos sean realizados de manera exitosa.
4. Entregar un comprobante en el que se especifique los servicios contratados, la hora estimada de llegada y de salida del destino y la duración de la estadía.
5. Informar y asesorar a **LOS USUARIOS** sobre las medidas de salud preventivas conocidas, que deban observar para el desplazamiento a Panamá.
6. Orientar a **LOS USUARIOS** en los eventos de extravío de documentos e informar que el cuidado de los artículos personales le corresponde exclusivamente a **LOS USUARIOS**.
7. Se entrega una carta de salida que contenga como mínimo los siguientes datos: Aerolínea, itinerario de vuelo, documentos necesarios para el viaje, nombre y celular del guía acompañante, ubicación y teléfono del hotel elegido.
8. Realizar todas las reuniones previas al viaje que **LOS USUARIOS** y/o sus padres o representantes legales requieran de manera individual o grupal, en las cuales se les informará las condiciones y restricciones del viaje y derechos del usuario.
9. No permitir la entrada de personas que no hayan contratado sus servicios con **MAYORPLUS** ni vender manillas al público para los eventos privados organizados por **MAYORPLUS**.
10. No variar en todo ni en parte las condiciones, garantías, derechos incluidos y demás especificaciones determinadas en el presente contrato.
11. Brindar todo el apoyo y colaboración necesaria, a **LOS USUARIOS** en caso de calamidad, accidente, enfermedad, desastre o siniestro.
12. Tramitar de manera diligente los imprevistos que puedan surgir antes, durante y después de la excursión y canalizar ante la aerolínea, el hotel elegido y los demás proveedores, las quejas y reclamos que se presenten por parte de **LOS USUARIOS**.
13. Velar por el cabal cumplimiento de los servicios contratados.
14. Brindar de manera individual a **LOS USUARIOS** la siguiente cobertura en la tarjeta de asistencia médica durante los días que dure la excursión en Panamá:

Prestación	Alcance	U. medida
01 - Asistencia médica en caso de enfermedad	40000	USD
02 - Asistencia médica en caso de accidente**	40000	USD
03 - Asistencia médica en caso de pre-existencia*.	400	USD
04 - Medicamentos ambulatorio*	600	USD

05 - Compensación por pérdida de equipaje complementaria	1200	USD
06 - Rotura de equipaje marítimo	180	USD
07 - Odontología*	400	USD
08 - Días complementarios por internación*	5	Días
09 - Seguro Accidentes Personales - Muerte accidental en transporte público (h/70 años)	40000	USD
10 - Válido en cruceros	Incluido	
11 - Gastos por demora de equipaje	200	USD
12 - Gastos por vuelo demorado (más de 6 hs)	150	USD
13 - Gastos de hotel por convalecencia - total*	500	USD
14 - Gastos de hotel por convalecencia - por día*	100	USD
15 - Gastos de hotel familiar acompañante - total*	500	USD
16 - Gastos de hotel familiar acompañante - por día*	100	USD
17 - Anticipo de fondos para fianza	8500	USD
18 - Transferencia de fondos	2000	USD
19 - Asistencia legal en caso de accidente	1200	USD
20 - Garantía gastos cancelación/interrupción c/restricción de causas (h/70 años)	2000	USD
21 - Práctica recreativa de deportes	10000	USD
22 - Asistencia embarazadas (hasta semana 25)	10000	USD
23 - Secure Gift	400	USD
24 - Localización de equipaje	Incluido	
25 - Traslado de familiar en caso de hospitalización*	Incluido	
26 - Asistencia en caso de extravío de documentos	Incluido	
27 - Acompañamiento de menores*	Incluido	
28 - Viaje de regreso por enfermedad del Titular*	Incluido	
29 - Traslado y repatriación sanitaria en caso de accidente o enfermedad*	Incluido	
30 - Traslado de restos*.	30000	EUR
31 - Traslado de ejecutivo*	Incluido	
32 - Regreso anticipado por siniestro en domicilio*	Incluido	
33 - Transmisión de mensajes urgentes	Incluido	
34 - Línea de consultas 24 hs	Incluido	
35 - Cúmulo por evento, accidente con múltiples Titulares, a prorrata	200000	USD
36 - Gastos por imposibilidad de embarque*	120	USD
37 - Límite de edad	70	Años
38 - Ambito de cobertura	Internacional	
39 - *Incluido dentro del límite de asistencia médica		
40 - ** No acumulativo con asistencia médica por enfermedad.		
41 - Traslado y repatriación de restos*	Incluido	

PARÁGRAFO 1°. La cobertura de la tarjeta de asistencia médica descrita en el numeral catorce de la presente cláusula **NO INCLUYE ACCIDENTES MOTORIZADOS NI ACCIDENTES OCASIONADOS POR EL CONSUMO DE LICOR O DE CUALQUIER OTRA BEBIDA O SUSTANCIA ALUCINOGENAS ENFERMEDADES PREEEXISTENTES.**

PARÁGRAFO 2°. La tarjeta de asistencia médica descrita en el numeral catorce de la presente cláusula **SÍ INCLUYE LOS ACCIDENTES QUE LLEGAREN A PRESENTARSE EN EL DESARROLLO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN LA CLÁUSULA SEGUNDA DEL PRESENTE CONTRATO.**

SEXTA: OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

1. Registrarse en la página web www.caribeschool.com.co , allegar datos requeridos, firmar el contrato de presente contrato de prestación de servicios, la carta de aceptación del contrato y aceptar las condiciones y restricciones.
2. Pagar el **plan turístico completo** descrito en la cláusula tercera del presente contrato. **(No se acepta el pago de sólo tiquete o sólo porción terrestre o sólo manilla)**
3. Cumplir estrictamente el código de condiciones de pago pactadas en la cláusula cuarta del presente contrato.
4. Pasajero del mes de junio, Pagar el valor del impuesto de combustible y la tarifa administrativa que fije la Aeronáutica Civil de Colombia para la fecha del viaje a más tardar el **3 de Junio de 2019**, por valor aproximado de \$250.000 so pena de poder obtener su respectivo paz y salvo y no poder hacer uso de los servicios.
5. Enviar al correo electrónico bachilleres@mayorplus.com la carta de aceptación del contrato, debidamente firmada por el padre de familia o representante legal del alumno y copia de la última página del contrato, con la respectiva firma del representante legal del menor.
6. Enviar la consignación o transferencia escaneada al e-mail bachilleres@mayorplus.com adjuntando los datos personales del estudiante (nombre completo, tarjeta de identidad o cédula, celular, teléfono fijo y correo electrónico, nombre del acudiente, celular y teléfono fijo del acudiente) para que se pueda generar el respectivo recibo de caja, para identificar su pago.
7. Conservar los comprobantes de consignación o transferencia.
8. Cumplir estrictamente el código de conducta del pasajero diseñado por **MAYORPLUS.**
9. Asistir a todas las reuniones informativas, que para asegurar el éxito de la excursión, programe **MAYORPLUS.**
10. Suministrar a **MAYORPLUS** treinta (30) días antes de la salida del viaje la acomodación por cuartos so pena de que **MAYORPLUS** pueda unilateralmente decidir la acomodación por orden alfabético. **LOS USUARIOS** que decidan por voluntad propia que su acomodación sea sencilla o doble, deberán asumir el sobrecosto que dicha acomodación genere.
11. Viajar en las fechas convenidas en la cláusula primera del presente contrato, so pena de perder el derecho de utilizar los servicios incluidos en cada plan.
12. Tener pasaporte vigente al momento del viaje.
13. Presentar vacuna contra la fiebre amarilla vigente al momento del viaje, si la autoridad migratoria de Panamá lo requiere.
14. Los menores de 18 años deberán presentar el día de su salida de Colombia ante la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia un permiso original de salida del país de los padres autenticado ante Notario Público y un registro civil de nacimiento original, reciente y en buen estado.

15. Portar su documento de identidad durante toda la excursión, so pena de no poder viajar y/o no poder utilizar los servicios pactados en el presente contrato.
16. Cumplir con check in y check out establecido por el hotel.
17. Entregar las habitaciones a la hora del check out del día de regreso a Colombia, so pena de asumir los costos que cargue el hotel elegido por el incumplimiento de esta obligación.
18. Acatar y cumplir las normas de seguridad y de comportamiento que para el éxito de la excursión imparta **MAYORPLUS**, la aerolínea, el hotel elegido y/o los proveedores.
19. No alquilar motos ni acuáticas ni terrestres ni ningún tipo de vehículo.
20. Acatar y cumplir las normas de la legislación panameña que sean impartidas por las autoridades de policía y/o las autoridades competentes en los diferentes lugares de panamá.
21. Presentarse con cuatro (3) horas de anticipación en el aeropuerto de su Ciudad de origen, la atención del vuelo se cierra dos horas antes de la salida prevista, cualquier pérdida de vuelo por demoras en el muelle nacional y/o internacional, problemas de documentación, es responsabilidad única y exclusiva del **USUARIO**.

SÉPTIMA: REQUISITOS DE VIAJE: LOS USUARIOS son los responsables únicos y directos de presentar ante las autoridades migratorias de Colombia y de Panamá los requisitos de salida e ingreso a cada país y exoneran a **MAYORPLUS** de cualquier tipo de responsabilidad que se derive por el no cumplimiento de dichos requisitos y/o de las decisiones que tomen las autoridades migratorias sobre este asunto. Se reitera que los menores de 18 años deberán presentar el día de su salida de Colombia ante la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia un permiso original de salida del país de los padres autenticado ante Notario Público y un registro civil de nacimiento original, reciente y en buen estado.

OCTAVA: DE LA NO PRESENTACIÓN Y DEDUCCIONES. Cumpliendo con el contenido del Decreto 2438 de 2010 y normas concordantes, El usuario y **MAYORPLUS** acuerdan que el valor del depósito, cien dólares (\$usd100) NO será reembolsable, ni transferible, ni endosable, ni revisable, O su equivalente en pesos a la TRM vigente publicada en la página web del Banco de la República del día que se realizó el depósito. Si el usuario no puede asistir a la excursión por alguna razón debidamente justificada deberá enviar comunicación escrita explicando las razones que motivan la cancelación del viaje al siguiente Links <http://www.mayorplus.com/pqrs/> y deberá adjuntar los documentos escaneados que soportan la no presentación. En caso de que algún proveedor requiera algún documento original, se le informará mediante esta misma vía para que el padre de familia allegue dicha documentación para aportársela al proveedor. A partir del recibo del e-mail del pasajero, **MAYORPLUS** cuenta con 30 días calendario para dar respuesta sobre la eventual devolución a la que haya lugar si es el caso, de acuerdo a las siguientes políticas de devolución:

ANTICIPACIÓN A LA SALIDA DE LA EXCURSIÓN MES JUNIO	RETENCIÓN
Si el usuario decide no hacer el viaje antes del 31 de marzo de 2019.	Se retiene el valor del depósito, es decir 100 dólares o su valor correspondiente en pesos colombianos a la TRM publicada en la página web del Banco de la Republica vigente al día que se realizó el depósito.

Si el usuario decide no hacer el viaje, desde el 1 de abril hasta el 20 de Mayo de 2019.	Se retiene el valor de 350 dólares o su valor correspondiente en pesos a la TRM publicada en la página web del Banco de la Republica del día del depósito.
Si el usuario no decide hacer el viaje a partir del 21 de Mayo de 2019.	Se retiene el 100% del valor depositado, NO hay lugar a ninguna devolución , teniendo en cuenta que para dicha fecha ya se reconfirmaron cupos aéreos y pago total a proveedores

Estas retenciones se realizan por valor de gastos operativos, gastos administrativos, reservas hoteleras, penalidades, y otros gastos en que debe incurrir Mayor Plus en la preparación del evento.

PARÁGRAFO 1°. Los USUARIOS que usen como forma de pago **los bonos promocionales de pago según el plan de fidelización** enunciado en el parágrafo 5 de la cláusula tercera del presente contrato, y que viajen en el mes de junio tendrán una política de cancelación diferente: se le aplican las mismas penalidades anteriormente mencionadas más una **penalidad extra del cincuenta por ciento (50%) del valor a devolver**, es decir:

Si la decisión de declinar es tomada entre el momento que realice el primer pago **hasta 31 de Marzo** de 2019, le será retenido el valor del depósito, es decir 100 dólares, más la penalidad adicional del 50% de ese valor, es decir una retención total de **150 dólares**, ese valor retenido se aplicará en dólares o su valor correspondiente en pesos colombianos a la TRM publicada en la página web del Banco de la Republica vigente al día que se realizó el depósito.

Si la decisión de declinar es tomada **entre el 1 de Abril y 20 de Mayo de 2019** habrá lugar a la retención estipulada de 350 dólares más la penalidad adicional del 50 % de ese valor a retener, es decir una retención total de **525 dólares**, ese valor retenido se aplicará en dólares o su valor correspondiente en pesos colombianos a la TRM publicada en la página web del Banco de la Republica vigente al día que se realizó el depósito.

Si su deseo de no asistir a la excursión la manifiesta a **partir del 21 de Mayo de 2019 NO habrá lugar a devoluciones.**

PARÁGRAFO 2°. **EL USUARIO** incumplido o que no pueda viajar, podrá ceder o traspasar su plan a otra persona, siempre y cuando el cambio de nombre de **EL USUARIO** se realice con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días comunes a la fecha del viaje y que el nuevo pasajero no se encuentre en la lista de usuarios que ya han reservado, es decir no se permite abonarle a otro usuario, el traspaso se debe realizar a un nuevo usuario.

PAÁGRAFO 3°. **LOS USUARIOS** que cancelen el viaje con justa causa (estipulada por la ley), tendrán derecho a que **MAYORPLUS** les devuelva los valores pagados siempre y cuando la aerolínea, el hotel y/o los demás proveedores así lo autoricen, exceptuando el valor del depósito. **LOS USUARIOS** aceptan que **MAYORPLUS** traslade todas las penalidades que por no presentación, cambio de nombre, cambio de fecha, cambio de ruta y en general por cualquier circunstancia ajena a **MAYORPLUS**, impongan la aerolínea, el hotel elegido y/o los demás proveedores por concepto de cancelación.

PARÁGRAFO 4°. En el evento en que **LOS USUARIOS** viajen en vuelo chárter o vuelo promocional no habrá devolución de ninguna suma de dinero por concepto del tiquete aéreo en caso de que algún **USUARIO** decida no viajar, sea cual fuera la causa del desistimiento.

PAÁGRAFO 5°. **MAYORPLUS** se reserva el derecho de cancelar la excursión, en caso de que no se reúna el número mínimo de usuarios previstos en contrato de reserva celebrado con los hoteles, el cual es de 500 usuarios, En ese caso, **MAYORPLUS** reembolsará íntegramente lo que ha percibido de **LOS USUARIOS**.

NOVENA. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DEL TIQUETE AÉREO: **LOS USUARIOS** aceptan que cuando su vuelo sea un vuelo chárter o promocional, en ningún caso habrá lugar a devolución por concepto de valor del tiquete aéreo o que cuando sus vuelos sean vuelos comerciales y por tratarse de tarifas especiales para grupos, en ningún caso habrá lugar a cambio de nombre, cambio de fecha ni devolución por concepto del valor del tiquete aéreo. Los tiquetes aéreos de **LOS USUARIOS** son **NO REEMBOLSABLES, NO ENDOSABLES, NO REVISABLES, NO TRANSFERIBLES.**

DÉCIMA. TRÁMITE DE DEVOLUCIONES. EL USUARIO que requiera devolución de alguna suma de dinero depositada en **MAYORPLUS** para la realización de la excursión, deberá elevar solicitud escrita al link <http://www.mayorplus.com/pqrs/> explicando los motivos que inducen a la cancelación del viaje y adjuntando los documentos a que haya lugar y que sustenten la solicitud,. En caso de que haya lugar a algún tipo de devolución de dinero y/o de servicios por parte de la aerolínea, el hotel elegido y los demás proveedores, éstas se realizarán inicialmente quince días hábiles después de la llegada de la excursión de **LOS USUARIOS** o en el momento en que la aerolínea, el hotel elegido y/o los demás proveedores se pronuncien sobre el particular. El valor que se ha de reembolsar por concepto de servicios incluidos en el plan y no utilizados, está sujeto a la aplicación de los descuentos por penalidades o por gastos administrativos o por cobros de no-show de acuerdo a las condiciones particulares de cancelación de cada aerolínea, el hotel elegido u operador, según sean aplicables.

La no cancelación oportuna del plan por parte del **EL USUARIO** y la no confirmación de la cancelación a su asesor de viajes ocasionará un cobro de no-show de acuerdo a las condiciones de la aerolínea y de las condiciones particulares de cada hotel u operador según sean aplicables. En caso de que los servicios turísticos se vieran interrumpidos en razón a la ocurrencia de algunos de los eventos constitutivos de fuerza mayor, **MAYORPLUS** reintegrará a **EL USUARIO** el valor de los servicios no disfrutados, siempre y cuando no sea vuelo chárter o promocional y la aerolínea y demás proveedores así lo autoricen.

EL USUARIO que por enfermedad o fuerza mayor se vea obligado a retirarse de la excursión, tendrá derecho que **MAYORPLUS** le reintegre los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos que efectivamente se hayan causado o se causaren posteriormente por razones de su cancelación, siempre y cuando no sea vuelo chárter o promocional, la aerolínea y demás proveedores así lo autoricen.

DÉCIMA PRIMERA. AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD. MAYORPLUS queda exonerado de la responsabilidad que se pueda generar por imprevistos tales como:

1. Cierre de aeropuertos, cambio, atrasos o cancelación de vuelo, fenómenos naturales o meteorológicos.
2. Accidentes, pérdidas o daños que sufran **LOS USUARIOS** como consecuencia de la imprudencia e inobservancia de las instrucciones que para el debido disfrute de su estancia sean efectuadas por parte de la aerolínea, el hotel elegido y/o los proveedores.

3. Pérdida, daño y/o hurto de equipajes, joyas, celulares, cámaras de video, cámaras fotográficas, gafas, Ipod, MP4, dinero en cualquier clase de moneda y en general cualquier clase de bienes que **LOS USUARIOS** lleven consigo.
4. Las circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que altere el normal desarrollo de la presentación de los servicios turísticos contratados.
5. Por causas que no le sean imputables directamente a **MAYORPLUS**.
6. Las decisiones que llegaren a tomar las autoridades de Policía y/o las autoridades competentes de Colombia y Panamá, el personal del hotel elegido en Panamá y/o las autoridades aeronáuticas y aeroportuarias, que varíen el normal desarrollo de las actividades de la excursión.
7. Los inconvenientes de tipo legal y en general cualquier tipo de inconveniente en que se puedan ver involucrados **LOS USUARIOS** de manera individual y/o grupal ni frente a los gastos personales en que **LOS USUARIOS** incurran por tales motivos, ni por la necesidad de adelantar o retrasar su viaje, lo cual será responsabilidad del usuario o de sus representantes legales, debiendo asumir el mayor valor de dichas modificaciones que le acarreen.
8. **MAYORPLUS** no asume ninguna responsabilidad en caso de que las autoridades competentes, impidan a **LOS USUARIOS** salir de Colombia y/o entrar a Panamá, evento en el cual **EL USUARIO** al que este hecho le suceda, tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados, siempre y cuando los proveedores aéreos, hoteleros y/o demás proveedores así lo autoricen.

PARÁGRAFO 1°. **MAYORPLUS** tiene la facultad de retirar de la excursión a quien por falta grave de carácter moral y/o disciplinario, atente contra la seguridad y/o tranquilidad del viaje, debiendo abandonar el hotel elegido y/o Panamá, según el caso y teniendo que asumir **EL USUARIO** los costos adicionales que se deriven por causa de su conducta.

PARÁGRAFO 2°. Dando cumplimiento al artículo 3° del Decreto 2438 de 2010, las partes dejan expresa constancia que **MAYORPLUS** no tiene responsabilidad alguna frente a **LOS USUARIOS** por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La presentación de tal servicio se rige por las normas legales aplicables al servicio de transporte aéreo. Los eventos tales como retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar, se regirán por las disposiciones legales pertinentes y en particular por las contenidas en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

DÉCIMA SEGUNDA. CLÁUSULA PENAL: En caso de incumplimiento por cualquiera de las partes de sus obligaciones legales o contractuales, la parte cumplida podrá exigir de la parte incumplida, el pago a título de pena, la suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, para lo cual el presente contrato firmado por las partes, prestará mérito ejecutivo, renunciando las partes, en beneficio mutuo a los requerimientos judiciales de constitución en mora.

No obstante los pagos por servicios que **LOS USUARIOS** dejen de tomar por decisión personal una vez iniciada la excursión no serán reembolsables.

DÉCIMA TERCERA. DERECHO DE RETRACTO. Según lo estipulado en la ley 1480 de 2011, el artículo 47 manifiesta que en *“todos los contratos para la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el*

*contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios”, es decir el **USUARIO** tiene 5 días después de celebrar el contrato para ejercer el derecho de retracto.*

DECIMA CUARTA. Las partes dejan expresa constancia de que **MAYORPLUS** informó ampliamente a **LOS USUARIOS** sobre las distintas categorías de los hoteles ofrecidos y que se han hecho conocer las características de todos ellos, de forma tal que **LOS USUARIOS** escogieron el hotel elegido que se adecua a sus necesidades y posibilidades, y por lo tanto no se aceptarán reclamaciones por esta razón.

DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES: Las partes podrán modificar el presente contrato a través de una cláusula modificatoria, la cual deberá constar por escrito y con el consentimiento expreso de ambas partes.

DÉCIMA SEXTA. CESIÓN DEL CONTRATO: Queda prohibido a **MAYORPLUS** ceder total o parcialmente la ejecución del presente contrato a un tercero, salvo previa autorización de **LOS USUARIOS**. Igualmente, queda prohibido a **LOS USUARIOS** ceder total o parcialmente los cupos aéreos y hoteleros con los que cuenta la excursión, salvo autorización expresa de **MAYORPLUS**.

DÉCIMA SÉPTIMA. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD: De acuerdo a las exigencias del Decreto 053 de 2002 y del Decreto 2438 de 2010, **MAYORPLUS** diseñó una cláusula de responsabilidad que se encuentra publicada en la página Web , la cual hará parte integral del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. Con el fin de cumplir con el proceso de venta y comercialización de los productos y/o servicios y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la fecha en lo referente a la LEY DEL HABEAS DATA; en la empresa MAYORPLUS S.A deseamos continuar con la opción de comunicarnos directamente con usted en forma efectiva, mediante el uso de correo físico, electrónico, dispositivos móviles, mensajes de texto o a través de cualquier medio físico y/o digital de comunicación conocido y por conocer. Con este firme propósito y de forma paralela dando cumplimiento a la reglamentación de protección de datos personales (Ley 1581 del año 2.012 y Decreto 1377 del 2.013), le manifestamos que sus datos personales, de identificación (que incluye pero no se limita a copia de pasaporte, copia de documento de identidad y en general todo tipo de dato que permita la individualización del titular de la información), de ubicación, socioeconómicos, sensibles y financieros, previamente brindados por usted a nuestra compañía se encuentran en nuestras bases de datos de **Cientes** de manera física y digital. Así mismo, le informamos que contamos con una Política de tratamiento y protección de datos personales con la que garantizamos la confidencialidad y buen manejo de su información, igualmente le informamos que tenemos a disposición herramientas tecnológicas adecuadas para un correcto almacenamiento de datos minimizando la vulnerabilidad a tener un acceso no deseado por terceros. Si usted desea que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos, le solicitamos informarlo de manera expresa, enviando un correo electrónico a esta dirección: admin@mayorplus.com informando el motivo por el cual desea ejercer este derecho. Los datos recolectados son utilizados con el propósito de lograr una comunicación eficiente relacionada con nuestras ventas y comercializaciones de productos y/o servicios. Le recordamos que usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho a solicitar expresamente en cualquier momento, su corrección actualización o supresión, en los términos establecidos por la ley 1581 del 2.012 dirigiendo una comunicación escrita al correo: admin@mayorplus.com o comunicándose al Teléfono: 4482505. A la firma del presente documento los clientes (padre/madre y menor de edad) AUTORIZAN de manera expresa a MAYORPLUS S.A. a almacenar y a tratar su información de acuerdo a los usos

especificados en esta autorización y en la política de tratamiento de datos personales que puede consultar en la página web: www.mayorplus.com

DÉCIMA NOVENA. AUTORIZACIÓN EXPRESA. LOS USUARIOS A la firma del presente documento, el padre/madre del menor de edad declara que cede todos y cada uno de sus derechos de imagen (derechos de imagen del menor de edad) en todos los medios conocidos y por conocer por el tiempo máximo permitido por la ley, para que el nuevo titular de la información (MAYORPLUS S.A.) pueda usar su imagen personal en cualquier territorio y/o país del mundo. Esta cesión se hará de manera gratuita.

VIGESIMA.TERMINACIÓN DEL CONTRATO. El presente contrato podrá darse por terminado por una de las siguientes causales:

a). Mutuo acuerdo entre las Partes; **b).** Incumplimiento de las obligaciones incluidas en el presente contrato por las partes; **c).** Expiración de la vigencia pactada en la cláusula vigésima cuarta del presente contrato.

VIGESIMA PRIMERA. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Si surgiere alguna diferencia, disputa o controversia entre las Partes por razón o con ocasión del presente contrato, las partes buscarán de buena fe un arreglo directo antes de acudir al trámite arbitral aquí previsto. En consecuencia, si surgiere alguna diferencia, cualquiera de las partes notificará a la otra la existencia de dicha diferencia y una etapa de arreglo directo surgirá dentro desde el día siguiente a la respectiva notificación. Esta etapa de arreglo directo culminará a los treinta (30) días siguientes a la fecha de su comienzo.

Si no hubiere arreglo entre las partes dentro de la etapa antedicha, cualquiera de ellas podrá dar inicio al arbitraje institucional. En consecuencia, la diferencia, disputa o controversia correspondiente será sometida a la decisión definitiva y vinculante de un Tribunal de Arbitramento, conformado por tres (3) árbitros designados de común acuerdo por las Partes, si no se ponen de acuerdo los designará la Cámara de Comercio de Medellín. El Tribunal decidirá en Derecho, aplicará la Ley Colombiana a los méritos de la controversia, sesionará en la ciudad de Medellín, y se regirá por las normas de funcionamiento previstas para el efecto de dicho Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín.

VIGÉSIMA SEGUNDA. PERFECCIONAMIENTO. El presente contrato podrá perfeccionarse por alguna de las siguientes maneras:

1. Mediante la firma del contrato por parte del representante legal del menor.
2. Mediante el simple pago de la cuota inicial para efectuar la reserva de **EL USUARIO**.
3. Mediante la firma de la carta de aceptación de las condiciones contractuales que los padres de los menores de edad hagan vía e-mail al correo electrónico

VIGÉSIMA TERCERA. DEBER DE ADVERTENCIA: Con base en la Ley 679/01, la Ley 1336 de 2009 y sus normas complementarias, **MAYORPLUS** se acoge a códigos de conducta con el fin de proteger a los menores de edad de la explotación comercial infantil, y violencia y turismo sexual, las consecuencias legales de estas conductas están consagradas en el Código Penal y en la normatividad Colombiana. De igual manera en cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y el decreto 1524 de 2002, MAYOR PLUS apoya las actividades en pro de la prevención y detección de la pornografía infantil. Si usted tiene conocimiento de cualquier hecho que pueda catalogarse como pornografía infantil, denúncielo a los siguientes sitios:

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Teléfonos Bogotá: 01-8000-91-8080 - 6605520 - 6605530 – 6605540, Horario de 7am a 9pm de lunes a domingo, correo electrónico: <http://www.bienestarfamiliar.gov.co>
- Ministerio de Comunicaciones: Teléfono: 01800 09 12667, Página Web: Dignidad Infantil del

Ministerio de Comunicaciones: página web: <http://www.dignidadinfantil.gov.co>

- Fiscalía General de la Nación: Teléfono: 01800 09 12280, Página web: www.fiscalia.gov.co, e-mail: contacto@fiscalia.gov.co
- Dirección Central de Policía Judicial DIJIN, Grupo Investigativo Delitos Informáticos, Bogotá Carrera 77A # 45-61 Barrio Modelia, Teléfonos: PBX: 426 6900 Ext. 6301-6302, Directo: 4266300, e-mail: adelinfo@dijin.policia.gov.co

VIGÉSIMA CUARTA. El presente contrato tiene una vigencia desde la suscripción del mismo hasta el día después de que LOS USUARIOS regresen de su excursión en Panamá.

VIGÉSIMA QUINTA. DOMICILIO CONTRACTUAL: Se fija como domicilio contractual la ciudad de Medellín, en fe de lo expuesto se firma a los _____ () días del mes de _____ 2019.

POR MAYORPLUS;

**MARIA EUGENIA SANIN ECHEVERRI
REPRESENTANTE LEGAL
NIT 811.087.825-9**

POR EL USUARIO

Firma

Nombre

Cedula de Ciudadanía

Nombre del (a) menor

Colegio o Grupo al que pertenece el menor