

CAPITULO 1

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB - BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.

Bienvenido al sitio web www.brujuladeviajes.com. El acceso y uso de este sitio web se rige por los términos y condiciones que se detallan a continuación, así como por la legislación colombiana vigente. Al utilizar este sitio, usted acepta plenamente y sin reservas cada una de las disposiciones incluidas en este documento.

1. INFORMACIÓN LEGAL

Razón Social	BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.
NIT	901.261.243-0
RNT	65156 y 162567
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia

2. OBJETO DEL SITIO

- ✓ El sitio web de BRÚJULA DE VIAJES S.A.S. tiene como objeto informar sobre nuestros planes turísticos, servicios de asesoría de viajes, expediciones de avistamiento de aves, lunas de miel y gestión de viajes corporativos, así como facilitar el contacto con nuestros asesores.

3. PROPIEDAD INTELECTUAL

- ✓ Todos los contenidos de este sitio web, incluyendo textos, gráficos, logotipos, iconos, imágenes, clips de audio, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de **BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.** o de sus proveedores de contenido y están protegidos por las leyes de derechos de autor nacionales e internacionales.
 - Queda prohibida la reproducción, copia, distribución o modificación de cualquier contenido sin la autorización previa y por escrito de LA AGENCIA.
 - El uso de la marca "Brújula de Viajes" y su logotipo está estrictamente reservado para el uso oficial de la empresa.

4. CONDICIONES DE USO Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario se compromete a hacer un uso lícito y ético del sitio web. Queda prohibido:

- ✓ Utilizar el sitio para fines fraudulentos o actividades delictivas.
- ✓ Intentar acceder a áreas restringidas de la plataforma o interferir con su funcionamiento técnico.
- ✓ Proporcionar información falsa o inexacta en los formularios de contacto o registro.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- ✓ Aunque BRÚJULA DE VIAJES S.A.S. realiza sus mejores esfuerzos para mantener la información actualizada, no garantiza que la disponibilidad de precios, cupos o itinerarios mostrados sea en tiempo real, ya que estos están sujetos a cambios por parte de los proveedores finales (aerolíneas, hoteles, etc.) sin previo aviso.
- ✓ LA AGENCIA no se hace responsable por daños o virus que puedan afectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen del sitio web.

6. RESERVAS Y PAGOS

- ✓ Cualquier solicitud de reserva realizada a través del sitio web no constituye una confirmación automática. La reserva solo será efectiva una vez que un asesor de LA AGENCIA valide la disponibilidad y el usuario realice el pago correspondiente bajo las condiciones comerciales acordadas.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- ✓ El tratamiento de los datos personales suministrados a través de este sitio web se rige por nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Al enviarnos sus datos, usted autoriza su tratamiento para los fines comerciales y logísticos propios del servicio turístico solicitado.

8. ENLACES A TERCEROS

- ✓ Este sitio puede contener enlaces a sitios web de terceros (proveedores, pasarelas de pago, etc.). LA AGENCIA no ejerce control sobre dichos sitios y no es responsable por su contenido ni por las prácticas de privacidad de los mismos.

9. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD (LEY 300 DE 1996)

- ✓ BRÚJULA DE VIAJES S.A.S., identificada con RNT 65156 y 162567, está sujeta al régimen de responsabilidad establecido por la Ley 300 de 1996 y el Decreto 2438 de 2010. LA AGENCIA actúa



como intermediaria entre los viajeros y los prestadores de servicios turísticos.

10. MODIFICACIONES

- ✓ LA AGENCIA se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Es responsabilidad del usuario revisar periódicamente esta sección para estar al tanto de las actualizaciones.

11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- ✓ Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será sometida a los jueces competentes de la ciudad de Bogotá D.C.

CAPITULO 2

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos personales, **BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.** (en adelante, "LA AGENCIA"), identificada con NIT 901.261.243-0 y Registro Nacional de Turismo No. 65156 y 162567, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Razón Social	BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Correo electrónico	info@brujuladeviajes.com
Teléfono	+57 313 3860797
Sitio Web	www.brujuladeviajes.com

2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

LA AGENCIA recolectará, almacenará, usará y circulará los datos personales de clientes, potenciales clientes, proveedores y colaboradores con las siguientes finalidades:

- ✓ Gestionar reservas de vuelos, hoteles, cruceros, tarjetas de asistencia médica y paquetes turísticos nacionales e internacionales.
- ✓ Prestar servicios especializados como planes de avistamiento de aves (ornitología), lunas de miel y turismo corporativo.
- ✓ Tramitar documentos ante consulados, embajadas y autoridades migratorias cuando el servicio lo requiera.
- ✓ Enviar información sobre promociones, nuevos destinos, boletines informativos y campañas de fidelización.
- ✓ Cumplir con las obligaciones legales de facturación, contabilidad (NIIF 15) y reportes a autoridades

- administrativas.
- ✓ Realizar encuestas de satisfacción y mejora de los servicios turísticos ofrecidos.

3. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES

LA AGENCIA advierte que no es obligatorio autorizar el tratamiento de datos sensibles (como estado de salud o datos biométricos), salvo que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio. En cuanto a niños, niñas y adolescentes, LA AGENCIA garantiza que su tratamiento respetará siempre su interés superior y se realizará únicamente con la autorización de sus representantes legales.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con la ley, usted como titular de los datos tiene derecho a:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA AGENCIA.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- ✓ Ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- ✓ Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.

5. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS

El titular o sus causahabientes podrán realizar consultas o reclamos a través de los siguientes canales:

- ✓ **Correo electrónico:** info@brujuladeviajes.com
- ✓ **Asunto:** Tratamiento de Datos Personales – [Nombre del Titular]

Términos de respuesta: Las consultas serán atendidas en un máximo de diez (10) días hábiles; los reclamos, en quince (15) días hábiles.

6. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

- ✓ Para la correcta ejecución de los contratos de viaje, LA AGENCIA podrá transmitir o transferir datos personales a terceros proveedores (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos locales) ubicados en Colombia o en el exterior.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ✓ LA AGENCIA implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar



seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8. VIGENCIA

- ✓ La presente política rige a partir de su publicación. Los datos personales permanecerán en nuestra base de datos durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recolectados o mientras subsista una obligación legal o contractual.

CAPITULO 3

MANUAL INTEGRAL DE POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD, ÉTICA CORPORATIVA Y CUMPLIMIENTO LEGAL - BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.

BRÚJULA DE VIAJES S.A.S., con NIT 901.261.243-0 y RNT No. 162567, presenta este documento detallado que rige su operación turística. Esta política es de cumplimiento obligatorio para la administración, personal operativo, guías de turismo, proveedores y clientes.

1. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNNA)

- ✓ Basada en la **Ley 679 de 2001** y la **Ley 1336 de 2009**.

1.1 Compromiso Institucional

- ✓ LA AGENCIA rechaza de forma absoluta cualquier forma de abuso, explotación, pornografía o turismo sexual con menores. Entendemos que nuestra labor como agencia de viajes es ser el primer filtro de protección para la infancia en los destinos que operamos.

1.2 Procedimientos de Control y Verificación

- ✓ **Documentación de Identidad:** Para cualquier reserva que incluya menores, es obligatorio presentar el Registro Civil de Nacimiento o la Tarjeta de Identidad. No se aceptarán copias sin autenticación en caso de que el menor viaje con adultos que no sean sus padres.
- ✓ **Permisos de Salida:** En viajes internacionales, se verificará rigurosamente el cumplimiento de los requisitos migratorios, incluyendo permisos autenticados ante notaría por ambos padres si fuese necesario.

1.3 Protocolo de Denuncia

- ✓ Cualquier indicio de actividad sospechosa relacionada con ESCNNA durante la ejecución de un tour (comportamientos inusuales, ingresos de menores a habitaciones de adultos no emparentados, etc.) será reportado de inmediato a la **Línea 141 del ICBF** o a la **Policía de Turismo**. El silencio ante estos hechos nos hace cómplices legales.

2. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y ARQUEOLÓGICO

- ✓ Basada en las **Leyes 63 de 1986, 103 de 1991, 397 de 1997 y 1185 de 2008**.

2.1 Prevención del Tráfico Ilícito

- ✓ LA AGENCIA prohíbe el comercio, transporte, exhibición o exportación de bienes que formen parte del patrimonio arqueológico o histórico de la nación. Esto incluye piezas precolombinas, fósiles, elementos de arte religioso colonial y documentos históricos.

2.2 Código de Conducta en Sitios Históricos

- ✓ **Intervención Cero:** Queda prohibido realizar inscripciones (grafitis), remover piedras, escalar estructuras no autorizadas o extraer cualquier material de parques arqueológicos.
- ✓ **Respeto a la Comunidad:** Se fomentará el respeto por las tradiciones orales y las manifestaciones culturales inmateriales de las comunidades locales, evitando la folclorización o explotación irrespetuosa de su imagen.

3. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD, FAUNA Y FLORA SILVESTRE

- ✓ Basada en la **Ley 1185 de 2008** y la **Ley 1333 de 2009**.

3.1 Defensa de la Vida Silvestre

- ✓ LA AGENCIA se opone radicalmente al tráfico ilegal de especies. Se prohíbe la compra de artesanías fabricadas con partes de animales silvestres (plumas de aves exóticas, caparazones de tortuga, pieles, dientes) y la recolección de plantas, orquídeas o semillas en áreas protegidas.

3.2 Lineamientos Específicos para Avistamiento de Aves (Ornitología)

- ✓ **Distancia de Seguridad:** No se debe acosar a las aves para obtener una fotografía. Se mantendrá una distancia que no altere su comportamiento natural.
- ✓ **Uso de Playback:** El uso de grabaciones para atraer aves está estrictamente limitado y regulado según la fragilidad del ecosistema y la época de anidación.
- ✓ **Gestión de Residuos:** En todas las expediciones, LA AGENCIA aplicará la política de "Basura Cero", donde todo residuo generado debe regresar con el grupo para su disposición adecuada.

4. POLÍTICA DE ESPACIOS SALUDABLES Y PREVENCIÓN DE ADICCIONES

- ✓ Basada en la **Ley 376 de 2009** y la **Ley 1335 de 2009**.

4.1 Entornos Libres de Humo

- ✓ En cumplimiento de la ley, todos nuestros vehículos de transporte turístico, oficinas y las áreas cerradas de nuestros aliados (hoteles y restaurantes) son espacios 100% libres de humo. El objetivo es proteger el derecho constitucional a la salud de los no fumadores y evitar la contaminación ambiental.

4.2 Prevención en Menores de Edad

- ✓ Está estrictamente prohibido el suministro de bebidas alcohólicas, cigarrillos o cualquier sustancia psicoactiva a menores de 18 años bajo nuestra custodia. Los guías tienen instrucciones de supervisar activamente los eventos sociales dentro de los planes turísticos para asegurar el cumplimiento de esta norma.

CAPITULO 4

POLÍTICAS COMERCIALES, CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD - BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.

El presente documento constituye el marco legal y comercial que regula la prestación de servicios turísticos por parte de **BRÚJULA DE VIAJES S.A.S.**, identificada con NIT 901.261.243-0 y Registro Nacional de Turismo No. 65156 - 162567 (en adelante, "LA AGENCIA"). Al solicitar una cotización, realizar un depósito o contratar un servicio, el cliente (en adelante, "EL PASAJERO") acepta de manera íntegra y sin reservas las condiciones aquí estipuladas.

1. NATURALEZA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ LA AGENCIA actúa exclusivamente como intermediaria entre EL PASAJERO y los prestadores finales de servicios (aerolíneas, hoteles, empresas de transporte terrestre, cruceros, operadores locales y tarjetas de asistencia médica). Por lo tanto, LA AGENCIA se obliga a gestionar la contratación de los servicios solicitados, pero no es la prestadora directa de los mismos.

2. PROCEDIMIENTO DE RESERVA Y CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS

- ✓ **Solicitud Formal:** Toda solicitud de reserva debe realizarse a través de los canales oficiales (correo electrónico info@brujuladeviajes.com o WhatsApp corporativo).
- ✓ **Depósitos de Reserva:** Para garantizar cupos, especialmente en grupos de avistamiento de aves o temporadas altas, se requerirá un depósito inicial cuyo valor será informado en la cotización. Este depósito es, por regla general, **no reembolsable** debido a los compromisos adquiridos con terceros.
- ✓ **Vigencia de Cotizaciones:** Los precios informados están sujetos a cambios sin previo aviso hasta que no se confirme el pago total y se emitan los documentos de viaje (vouchers/tiquetes), debido a fluctuaciones en las tarifas aéreas y tasas de cambio.

3. POLÍTICAS ECONÓMICAS Y FORMAS DE PAGO

- ✓ **Moneda y Tasa de Cambio:** Para servicios internacionales cotizados en moneda extranjera (USD/EUR), el pago se recibirá en Pesos Colombianos (COP) aplicando la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente al momento de cada abono, o la tasa administrativa interna de la agencia si así se especifica.
- ✓ **Pagos Extemporáneos:** El incumplimiento en las fechas de pago pactadas facultará a LA AGENCIA para cancelar las reservas sin responsabilidad alguna, aplicando las penalidades por cancelación que los proveedores estipulen.
- ✓ **Gastos Administrativos:** Todo servicio de asesoría y gestión conlleva un cargo administrativo que no es reembolsable en caso de cancelación por parte del pasajero.

4. CANCELACIONES, DESISTIMIENTOS Y REEMBOLSOS

En caso de que EL PASAJERO decida cancelar su viaje, se aplicarán las siguientes reglas:

- ✓ **Notificación:** La cancelación debe ser comunicada por escrito.
- ✓ **Penalidades:** Se aplicarán las multas impuestas por los proveedores (aerolíneas, hoteles, etc.). En tarifas promocionales o tiquetes "No Reembolsables", la penalidad será del 100%.
- ✓ **No Show:** La no presentación del pasajero en el lugar y hora indicados para el inicio de los servicios dará lugar a la pérdida total del valor pagado.
- ✓ **Reembolsos:** El trámite de reembolso, si procede, puede tardar entre 30 y 90 días dependiendo de los tiempos de respuesta de los proveedores finales. Los cargos administrativos de la agencia y las comisiones bancarias no son objeto de reembolso.

5. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD (DECRETO 2438 DE 2010)

LA AGENCIA se acoge al régimen de responsabilidad establecido en la Ley 300 de 1996 y sus decretos reglamentarios:

- ✓ **Limitaciones:** LA AGENCIA no se hace responsable por la imposibilidad de prestación de servicios debida a causas de fuerza mayor o caso fortuito (clima, desastres naturales, huelgas, actos de terrorismo, pandemias o decisiones gubernamentales).
- ✓ **Equipaje:** LA AGENCIA no es responsable por la pérdida, daño o hurto de equipaje o efectos personales. Se recomienda tramitar estas reclamaciones directamente con la aerolínea o a través del seguro de asistencia médica.
- ✓ **Cambios en Itinerarios:** Los prestadores de servicios se reservan el derecho de modificar itinerarios, hoteles o transportes por razones operativas, garantizando siempre una calidad similar a la contratada.

6. OBLIGACIONES Y DOCUMENTACIÓN DEL PASAJERO

- ✓ **Documentos de Identidad:** Es obligación del pasajero portar pasaporte vigente (mínimo 6 meses), cédula de ciudadanía, visas correspondientes y certificados de vacunas si el destino lo exige.
- ✓ **Información de Salud:** EL PASAJERO debe informar a LA AGENCIA sobre condiciones médicas especiales, alergias o restricciones alimentarias al momento de la reserva, especialmente para expediciones de naturaleza o avistamiento de aves en zonas remotas.
- ✓ **Seguro de Viaje:** Es requisito indispensable contar con una tarjeta de asistencia médica. LA AGENCIA queda exonerada de cualquier gasto médico, quirúrgico o de repatriación derivado de accidentes o enfermedades durante el viaje.

7. CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO

- ✓ EL PASAJERO se compromete a seguir las instrucciones de los guías y transportadores. LA AGENCIA se reserva el derecho de retirar de un tour a cualquier persona cuya conducta cause peligro, molestia o daño a otros viajeros, al ecosistema o al patrimonio cultural, sin derecho a reembolso por los servicios no utilizados.

8. POLÍTICA DE GESTIÓN DE PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

- ✓ LA AGENCIA garantiza el derecho de sus usuarios a presentar solicitudes y recibir respuestas oportunas, alineado con las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- ✓ Canales Oficiales: Las PQRS deben enviarse formalmente al correo info@brujuladeviajes.com.
- ✓ Tiempos de Respuesta: LA AGENCIA dará respuesta a las peticiones o quejas en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
- ✓ Procedimiento de Solución: En caso de inconformidades con los servicios turísticos, se buscará una conciliación directa con el prestador final para garantizar la satisfacción del viajero.

9. POLÍTICA DE SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE Y ACTIVIDADES

- ✓ LA AGENCIA vela por la integridad física de sus pasajeros durante todos los desplazamientos y actividades programadas.
- ✓ Proveedores Certificados: Solo se contratarán empresas de transporte debidamente constituidas que cuenten con seguros contractuales y extracontractuales vigentes y revisiones técnico-mecánicas al día.
- ✓ Protocolos de Emergencia: En expediciones a zonas remotas de avistamiento, los guías contarán con un plan de comunicación y conocimiento de los centros de salud más cercanos.
- ✓ Responsabilidad en Actividades: El pasajero debe seguir estrictamente las normas de seguridad dictadas por los operadores de transporte y guías.

Aceptación: El pago del depósito inicial o el valor total del plan turístico implica que EL PASAJERO ha leído, comprendido y aceptado todas las políticas y condiciones generales aquí descritas.

Este manual se considera parte integral de los términos y condiciones de venta de **Brújula de Viajes S.A.S.** y será actualizado periódicamente conforme a los cambios en la legislación nacional colombiana.

Última actualización: Abril de 2026.