

Cláusula de responsabilidad

1. Sueño Amarillo S.A.S., en su calidad de agencia de viajes y turismo actúa como intermediario entre el usuario y los proveedores de servicios turísticos y empresas transportadores y de hospedaje, por lo tanto está sujeta al régimen de responsabilidad establecido en la Ley 300 de 1996, Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios.
2. La responsabilidad de Sueño Amarillo S.A.S. se encuentra limitada a su actividad de intermediación, actividades a su cargo y el plan turístico contratado e informado al usuario. La responsabilidad por la operación del plan turístico será del operador del servicio turístico; la de la empresa transportadora será por el servicio de transporte aéreo o terrestre contratado; y, la de la empresa de hospedaje por el servicio de hospedaje y servicios adicionales contratados. En todo caso, Sueño Amarillo S.A.S., prestará colaboración al usuario para la reclamación ante incumplimientos de parte de las empresas proveedores de los servicios turísticos, transporte y hospedaje conforme los servicios contratados.
3. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que las empresas proveedores de servicios turísticos, transportadoras y de hospedaje podrán cambiar y/o modificar y/o cancelar los itinerarios y/o servicios turísticos y/o servicios adquiridos por situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, seguridad nacional, emergencia social y/o económica, situación política, seguridad del turista, pasajero o huésped, fenómenos y condiciones climáticas y naturales.
4. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que las empresas proveedores de servicios turísticos, transportadoras, de hospedaje y Sueño Amarillo S.A.S., salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones especiales del servicio, plan o paquete turístico adquirido, no asumen responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, visado, robos, asistencia médica, muerte, asuntos de salubridad, enfermedad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir durante el viaje.
5. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que es de entera responsabilidad de éstos el cumplimiento de requisitos, autorización y/o solicitud de visa y/o trámites de visado e ingreso a los países de destino. Sueño Amarillo S.A.S. no asume responsabilidad frente al usuario para la realización y resultado de estos trámites frente a los usuarios. Sueño Amarillo S.A.S. recomienda a los usuarios verificar que tengan visa vigente y/o estén en cumplimiento de los requisitos de ingreso y salida y/o una vez agotados los trámites pertinentes ante las autoridades respectivas hayan obtenido visa y permiso de ingreso y salida a los lugares de destino previo al pago de servicios.
6. Sueño Amarillo S.A.S. recomienda a los usuarios previo a la realización de viajes o adquisición de servicios turísticos y, en caso de ser de su interés, adquirir seguros para viajes que contemplen amparos por accidentes, enfermedades, robo, muerte, seguro

y/o asistencia médica o cualquier otro riesgo asegurable que pudiese suceder durante un viaje y en su integridad y patrimonio.

7. Sueño Amarillo S.A.S. advierte a los usuarios que la facultad o derecho de reintegro o devolución del dinero pagado por el usuario por el servicio(s), plan(es) o paquete(s) turístico(s) y que no haya sido objeto de utilización, depende, en algunos casos, de las políticas de reintegro o devolución del prestador del servicio y/o servicio turístico; a la empresa transportadora aérea y/o terrestre; y, a la empresa de hospedaje.

Cláusula de responsabilidad mínima de Sueño Amarillo S.A.S. (la "Agencia") respecto del servicio Plan Turístico (el "Plan")

1. **Responsabilidad de la Agencia frente a los usuarios.** La Agencia actúa como intermediario entre el usuario y los proveedores de servicios turísticos y empresas transportadoras y de hospedaje. La Agencia no es una del tipo de operadoras, por consiguiente, no asume responsabilidad frente a la operación del Plan. La responsabilidad de la Agencia se limita a su actividad de intermediación, reserva o compra, planificación y organización del Plan. La Agencia informará a los usuarios los documentos que le serán exigidos en los aeropuertos, hospedaje y transporte. Es responsabilidad del usuario portar y exhibir dichos documentos.

2. **Responsabilidad de la Agencia frente a los servicios descritos en el Plan.**

- 2.1. **Responsabilidad de la Agencia frente a la empresa de transporte aéreo.** La Agencia no asume responsabilidad alguna frente a la empresa de transporte aéreo. La responsabilidad de la Agencia se encuentra limitada a su actividad planificación la cual se entiende como la actividad de informar al usuario los vuelos y aerolíneas que conforme el itinerario y Plan se ajusta al horario, presupuesto y Plan. Es responsabilidad del usuario la compra de los tiquetes aéreos, así como el cumplimiento de las políticas de la aerolínea respecto a equipaje, comportamiento y demás aplicables.

- 2.2. **Responsabilidad de la Agencia frente a la empresa de transporte terrestre.** La Agencia, dentro de su actividad de planificación y organización, separa, reserva y compra los tiquetes para el transporte terrestre del usuario. Sin embargo, no asume responsabilidad por la operación del transporte, así como por los cambios, suspensión o cancelación en la operación del transporte. La agencia advierte al usuario que es de su entera responsabilidad presentarse en las horas informadas para tomar el transporte terrestre y llevar su tiquete de transporte. La Agencia no asume responsabilidad por objetos hurtados o extraviados, o daños al vehículo de transporte.

- 2.3. **Responsabilidad de la Agencia frente a la empresa de hospedaje.** La Agencia, dentro de su actividad de planificación y organización, separa, reserva y compra la habitación(es) para la estadía del usuario. Sin embargo, no asume responsabilidad por la operación del hospedaje, así como por los cambios, suspensión o cancelación en la operación de la empresa de hospedaje. La agencia advierte al usuario que es de su entera responsabilidad presentarse en las horas informadas para el ingreso (check-in) y salida (check-out), así como atender a las políticas de permanencia, comportamiento y demás aplicables. La Agencia no asume responsabilidad por objetos hurtados o extraviados, o daños a las instalaciones.

- 2.4. **Responsabilidad de la Agencia frente a la empresa de bicicletas.** La Agencia, dentro de su actividad de planificación y organización, separa, reserva y compra el derecho de usar las bicicletas por el usuario. Sin embargo, no asume responsabilidad por la operación de la empresa de bicicletas. Entregadas las bicicletas al usuario, es

responsabilidad del usuario su custodia y cuidado. Así mismo, es responsabilidad del usuario presentarse en las horas informadas para recibir y entregar las bicicletas, así como llevar su tiquete para el uso de la bicicleta. La Agencia no asume responsabilidad por hurto o extraviado de la bicicleta u objetos personales, o daños a las bicicletas.

2.5. Acompañamiento de la Agencia. Un funcionario de la Agencia presta acompañamiento al Plan y usuarios. Sin embargo, ni la Agencia ni el funcionario son operadores ni su presencia puede entenderse o interpretarse como operación del Plan o asunción de una responsabilidad mayor. La responsabilidad de la Agencia y sus funcionarios se limita a su actividad de intermediación, reserva o compra, planificación y organización del Plan

3. Circunstancias en las cuales la Agencia se reserva el derecho de hacer cambios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles y transporte. En aquellos casos en que la Agencia, con suficiente anterioridad tenga conocimiento de hechos notorios o públicos que puedan afectar el normal desarrollo del Plan, podrá realizar cambios en el Plan.

4. Política de devolución de dinero o reintegro de servicios no utilizados. La Agencia realizará la devolución del dinero a los usuarios en caso de cancelación de los servicios o Plan, por éste, menos las deducciones a que haya lugar por reservas o compras del Plan ya realizadas por la Agencia, en los casos en que dicha cancelación se haga con antelación a la salida. En los casos de servicios no utilizados por los usuarios durante el Plan, la Agencia no realizará devoluciones.

Para el caso específico del Viaje al Tour de Francia 2023 la política de cancelación es la siguiente:

Si el Usuario cancela su participación en el Plan Turístico se acogerá a la siguiente política de reembolso:

- Hasta Enero 10 de 2023: - Sueño Amarillo reembolsará el 50% del valor pagado el Usuario podrá utilizar el 100% del valor pagado para un viaje posterior con Sueño Amarillo.
- Entre enero 11 y Abril 15 de 2023: - No habrá reembolso, el Usuario podrá utilizar el 60% del valor pagado para un viaje posterior con Sueño Amarillo.
- Entre abril 16 hasta Junio 1 de 2023 – el Usuario podrá utilizar el 40% del valor pagado para el siguiente viaje con Sueño Amarillo si el viaje se adquirió en acomodación doble para dos personas o si se adquirió en acomodación individual para una persona y 20% si se adquirió en acomodación doble para una sola persona.
- Junio 2 en adelante – el Usuario podrá utilizar el 20% crédito para el siguiente viaje.

Para el caso específico del Viaje al Giro de Italia 2023 la política de cancelación es la siguiente:

Si el Usuario cancela su participación en el Plan Turístico se acogerá a la siguiente política de reembolso:

- Hasta Enero 10 de 2023: - Sueño Amarillo reembolsará el 50% del valor pagado el Usuario podrá utilizar el 100% del valor pagado para un viaje posterior con Sueño Amarillo.
- Entre enero 11 y Abril 15 de 2023: - No habrá reembolso, el Usuario podrá utilizar el 40% del valor pagado para el siguiente viaje con Sueño Amarillo si el viaje se

adquirió en acomodación doble para dos personas o si se adquirió en acomodación individual para una persona y 20% si se adquirió en acomodación doble para una sola persona.

- Abril 16 en adelante – el Usuario podrá utilizar el 20% crédito para el siguiente viaje.

Para el caso específico del Viaje al Mundial de Triatlón Ibiza 2023 la política de cancelación es la siguiente:

- Hasta 28 de Febrero de 2023 : - Reembolso del 100% del valor pagado por denegación de visado. El Usuario podrá utilizar el 100% del valor pagado para un viaje posterior con Sueño Amarillo.
- Entre Febrero 28 y Marzo 15 – o cancelación diferente a negación de visa antes de febrero 28: No hay reembolso. El Usuario podrá utilizar el 100% del valor pagado para el siguiente viaje con Sueño Amarillo si el viaje se adquirió en acomodación doble para dos personas o si se adquirió en acomodación individual para una persona y 50% si se adquirió en acomodación doble para una sola persona.
- 16 de Marzo a 10 de Abril – No hay reembolso. El Usuario podrá utilizar el 50% del valor pagado para el siguiente viaje con Sueño Amarillo si el viaje se adquirió en acomodación doble para dos personas o si se adquirió en acomodación individual para una persona y 30% si se adquirió en acomodación doble para una sola persona.
- A partir del 11 de Abril: No hay reembolso. El Usuario podrá utilizar el 20% crédito para el siguiente viaje.

Para el caso específico del Viaje al Cruce Saucony 2023 la política de cancelación es la siguiente:

Si el Usuario cancela su participación en el Plan Turístico se acogerá a la siguiente política de reembolso:

- Hasta Julio 1 de 2023: - Sueño Amarillo reembolsará el 50% del valor pagado el Usuario podrá utilizar el 100% del valor pagado para un viaje posterior con Sueño Amarillo.
- Entre Julio 1 hasta Octubre 15 de 2023: - No habrá reembolso, el Usuario podrá utilizar el 60% del valor pagado para el siguiente viaje con Sueño Amarillo si el viaje se adquirió en acomodación doble para dos personas o si se adquirió en acomodación individual para una persona y 20% si se adquirió en acomodación doble para una sola persona.
- A partir de Octubre 16 en adelante – el Usuario podrá utilizar el 20% crédito para el siguiente viaje.

5. La Agencia no asume responsabilidad alguna en eventos tales como como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, visado,

robos, asistencia médica, muerte, asuntos de salubridad, enfermedad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir durante el viaje.

6. La Agencia no asume responsabilidad alguna en evento de cancelación o suspensión de alguna o todas las etapas del Tour por cualquier causa. Lo anterior, incluye, pero no se limita, a causas directas por la organización del Tour; circunstancias políticas del país, ciudad o municipio en donde se ejecuta el Tour o la etapa; circunstancias climáticas, entre otras.

7. La Agencia advierte a los usuarios que es de su entera responsabilidad el cumplimiento de requisitos, autorización y/o solicitud de visa y/o trámites de visado e ingreso a los países de destino. La Agencia no asume responsabilidad frente al usuario para la realización y resultado de estos trámites frente a los Usuarios. La Agencia advierte y recomienda a los usuarios verificar que tengan visa vigente y/o estén en cumplimiento de los requisitos de ingreso y salida y/o una vez agotados los trámites pertinentes ante las autoridades respectivas hayan obtenido visa y permiso de ingreso y salida a los lugares de destino previo al pago de servicios.

8. La Agencia recomienda a los usuarios previo a la realización de viajes o adquisición de servicios turísticos y, en caso de ser de su interés, adquirir seguros para viajes que contemplen amparos por accidentes, enfermedades, robo, muerte, seguro y/o asistencia médica o cualquier otro riesgo asegurable que pudiese suceder durante un viaje y en su integridad y patrimonio.