Chaska
TOURS

San Agustín | Bogotá | Cartagena

Términos y Condiciones

Última actualización: 10 de febrero de 2025.
Vigentes hasta 25 de diciembre de 2025.

info@chaskatours.co

+57 311 2714802 / +34 665 026 857

Emergency phone: +57 318 393 1897
Only for customers travelling

Somos miembros de: / We are proud members:

TourCert · MEMBER ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION · Miembro Acotur · Arbeitsgemeinschaft LateinAmerika

www.chaskatours.co

Chaska Tours S.A.S. actúa como un intermediario entre usuarios, entidades y/o personas involucradas en la prestación de servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación o cualquier otro servicio contratado a través de su agente de viajes y/o empresa prestadora de servicios turísticos. Chaska Tours se compromete a prestar los servicios confirmados teniendo en cuenta las excepciones especificadas en estos términos y no es responsable por el incumplimiento de aquellas entidades con sus obligaciones, así como por contingencias resultantes por huelgas, condiciones climáticas, retrasos, terremotos, cuarentenas, así como por daños personales o morales, pérdidas que puedan sufrir los pasajeros, daño o robo de equipaje, o por accidentes, enfermedades y fallecimientos. Todos los usuarios deben reclamar directamente a las empresas proveedoras del servicio fallido, en cuyo caso Chaska Tours servirá como intermediario. Estos "Términos y Condiciones" están regulados atendiendo las normas civiles y comerciales, así como otras leyes aplicables.

DEPÓSITOS Y PAGOS

Para confirmar los servicios, Chaska Tours solicita un depósito del 30% del precio total del itinerario. En determinadas circunstancias (por ejemplo, en temporada alta o cuando se contratan servicios especiales) que Chaska Tours comunicará previamente al cliente/viajero, podría ser necesario un depósito más alto.

La disponibilidad y los precios de los servicios cotizados en el itinerario de viaje pueden cambiar y no estarán confirmados hasta que el cliente/viajero acepte el itinerario y realice el pago del depósito.

El saldo de la reserva debe abonarse 30 días antes de la fecha de inicio del viaje (o 45 días en temporada alta), considerándose la reserva como cancelada y aplicándose los cargos de servicio correspondientes en caso de que no se haya hecho el pago dentro el plazo establecido. Para reservas hechas dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje (o 45 días para reservas en temporada alta), se requiere el pago total para confirmar los servicios.

El cliente/viajero asume todos los costos bancarios relacionados con el pago de los servicios contratados.

Exención de IVA para turistas extranjeros

Nuestros precios están sujetos a cambios sin previo aviso debido a variaciones en el costo de los servicios o en la tasa de cambio. Los precios publicados **no incluyen IVA**.

El IVA no se aplica a los servicios turísticos contratados con operadores como Chaska Tours por parte de viajeros **extranjeros y colombianos no residentes en el país**. Para beneficiarse de esta exención, los viajeros deben declarar un propósito de viaje de **"ocio, vacaciones o turismo"** al momento de su ingreso a Colombia, cuando el oficial de inmigración lo solicite en el aeropuerto o en cualquier otro punto de entrada al país. Si cumplen con este requisito, su pasaporte será sellado con el sello **PIP-5**.

Durante el registro en los hoteles y en el primer contacto con el representante de Chaska Tours para el inicio de los servicios contratados, se solicitará al viajero una copia o fotografía de la página de información personal de su pasaporte, así como de la página donde figure el sello **PIP-5 vigente**.

Si el viajero declara un propósito de viaje diferente ante el oficial de inmigración o recibe un sello distinto al **PIP-5**, **la exención no se aplicará**. En este caso, así como si el viajero decide no proporcionar las copias de su pasaporte, **Chaska Tours y sus proveedores deberán cobrar el IVA** correspondiente sobre el valor de cada servicio contratado.

Chaska Tours garantiza un manejo **responsable y seguro** de la información del pasaporte proporcionada por el viajero. Los datos serán almacenados en servidores seguros y utilizados exclusivamente para demostrar ante las autoridades fiscales que el viajero cumple con los requisitos para la exención del IVA.

Si el viajero no es cliente directo de Chaska Tours, sino que sus servicios han sido contratados a través de una agencia de viajes, **será responsabilidad de dicha agencia proporcionar a Chaska Tours la documentación requerida para sustentar la exención**.

CAMBIOS

Todas las solicitudes de modificación o cancelación de servicios deben comunicarse por escrito al representante de Chaska Tours que elaboró el itinerario o enviarse por correo electrónico a info@chaskatours.co.

Los cambios de nombre, fecha de viaje o servicios que solicite el pasajero una vez confirmado su itinerario, serán tratados individualmente por el representante de Chaska Tours encargado de atender al pasajero. Chaska Tours no cobrará cargos adicionales por los cambios solicitados, a excepción de los que sean cobrados por el hotel / aerolínea u otra empresa, así como los que se pudieran originar por la diferencia entre los servicios originalmente contratados y los que se pretendan modificar.

Chaska Tours hará lo posible para gestionar los cambios solicitados, pero no garantiza que se puedan realizar.

Después de que el itinerario sea pagado en su totalidad y la reserva sea confirmada, Chaska Tours hará todo lo posible para operar el itinerario tal como se contrató. Los servicios son solicitados y confirmados para que sea así. Sin embargo, Chaska Tours trabaja proveedores independientes como aerolíneas, hoteles y operadores de transporte y actividades locales, sobre los cuales no tiene control directo por lo que es posible que el itinerario sufra algún cambio.

Chaska Tours comunicará cualquier cambio tan pronto como sea posible al cliente/viajero y ofrecerá alternativas de calidad similar o mejor, o un reembolso parcial o total del servicio modificado/cancelado. En casos de fuerza mayor descritos abajo, no se pagará compensación alguna y los costos resultantes correrán por cuenta del cliente/viajero.

CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Los gastos de cancelación se aplicarán en función del momento en que se reciba la solicitud por parte del cliente/viajero y la fecha de inicio del viaje, de la siguiente manera:

Si el cliente/viajero cancela su viaje hasta 45 días antes de la fecha de inicio del viaje (60 días si la fecha de inicio del viaje es en temporada alta), Chaska Tours cobrará una tarifa de cancelación del 15% del valor total del contrato por cargos administrativos, si el contrato no tiene condiciones específicas que indiquen lo contrario.

Si el contrato se cancelara **entre 44 y 21 días antes del inicio del viaje (entre 59 y 31 días si la fecha de inicio del viaje es en temporada alta)**, Chaska Tours cobrará una tarifa de cancelación del 50% si el contrato no tiene condiciones que indiquen lo contrario.

Si el contrato se cancelara **20 días antes del inicio del viaje (o 30 días si la fecha de inicio del viaje es en temporada alta)**, o el pasajero no se presentase para tomar los servicios ("No show"), no recibirá ningún reembolso a menos que se mencione lo contrario en las condiciones específicas del contrato pactado.

En caso de que haya lugar a un reembolso, los gastos bancarios correrán por cuenta del cliente.

NOTAS SOBRE VUELOS, EQUIPAJES Y OTROS SERVICIOS ESPECIALES

Chaska Tours actúa como intermediario entre el cliente y la aerolínea para la compra de tiquetes aéreos cuando éste así lo solicita. Una vez los tiquetes son reservados, confirmados y pagados por el cliente, la política de cambio, cancelación y/o reembolso que aplica para estos servicios es directamente la de la aerolínea con la que se contrataron los vuelos y no la detallada en el título anterior "CANCELACIONES".

El cliente/viajero es responsable de hacer su propio check-in para sus vuelos por lo menos 24 horas antes de la salida del vuelo. Chaska Tours no se hace responsable en caso de pérdida de

vuelos por llegar tarde al aeropuerto, por sobreventa de vuelos (esto es responsabilidad de la aerolínea), o porque el cliente/viajero no haya hecho el check-in oportunamente.

La cancelación o cambios en los tiquetes aéreos no son responsabilidad de Chaska Tours, así como ninguna reclamación relacionada con la asignación de asientos, overbooking, disturbios sindicales, cambios en el horario de vuelos, retrasos, cancelaciones, solicitudes de reembolso o devoluciones, o la insolvencia o quiebra de una aerolínea.

Chaska Tours es responsable de las actividades y excursiones detalladas en el itinerario final antes de iniciar el viaje. Las excursiones y actividades que el cliente/viajero decida adquirir en cualquier momento a un proveedor local o a un tercero no formarán parte de su contrato con Chaska Tours, y el cliente/viajero disfrutará de ellas según los términos y condiciones de dicho tercero.

Cuando el cliente/viajero contrata a través de Chaska Tours servicios que tienen políticas de cambio, cancelación y/o reembolso (como por ejemplo una estadía mínima de noches, o una penalidad por cancelación diferente a la establecida en el título anterior "CANCELACIONES") especiales. En este caso, el representante de Chaska Tours informará al cliente previa reserva y confirmación de los servicios, las políticas especiales que les aplican, y procederá a confirmar los servicios previa autorización del cliente.

En cualquier caso, la penalización por cancelación de vuelos, hoteles o cualquier otro servicio que haya sido reservado y/o pagado por anticipado a través de nosotros, está sujeta a las condiciones de la política de cancelación del hotel / aerolínea u otra empresa contratada. Si estas condiciones prevén una tarifa de cancelación particular, esta será cobrada independientemente del porcentaje que Chaska Tours cobrará como tarifa de cancelación mencionado anteriormente para cada caso.

Equipajes

Los servicios de transporte ofrecidos por Chaska Tours incluyen una maleta de 23 Kg. más un artículo de mano por pasajero, ambas piezas de tamaño estándar: para la grande, dimensiones máximas de 158 cm lineales (es decir alto + largo + ancho) y para la de mano medidas máximas de 45 cm x 35 cm x 20 cm.

Esta condición aplica en general para servicios de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial contratados con Chaska Tours, salvo casos especiales y excepciones que pudieran presentarse, como es el caso de algunos vuelos regionales y traslados en lanchas pequeñas, jeeps, caballos, entre otras alternativas necesarias en algunos destinos. Estos casos se informarán oportunamente al cliente.

En el caso que el cliente exceda la cantidad de equipaje incluida por Chaska Tours, deberá informar al representante que le atiende en Chaska Tours, pues podrían generarse gastos adicionales e implicaciones logísticas que pueden llevar a cambios en el itinerario. En todo caso, estos gastos deberán ser asumidos por el cliente.

TEMPORADAS

Temporada Baja: fechas de viaje entre el 16 de febrero y 30 de noviembre, exceptuando Semana Santa, 1 de julio a 1 de septiembre y fechas de festividades locales que pueden variar en cada destino.

Temporada Alta: 1 de enero al 15 de febrero, Semana Santa, 1 de julio al 31 de agosto, 1 al 31 de diciembre.

Para fechas de viaje en temporada alta, favor consultarnos los precios y dipsonibilidad de servicios antes de hacer la reserva.

DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros deben portar la documentación personal necesaria durante su viaje. Chaska Tours no asume responsabilidad por información, pérdida o negación de visados.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El cliente/viajero de manera libre, expresa e inequívoca otorga su consentimiento y está de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales descrita a continuación y que está reglamentada por la Ley 1581 de 2012, y parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, para llevar a cabo las actividades de tratamiento de datos personales, lo cual implica la recolección, almacenamiento, uso, circulación, y/o supresión, para el cumplimiento de las finalidades de la Política de Tratamiento de datos personales de Chaska Tours.

Estos son los términos y responsabilidades que, como operador turístico, conciernen a Chaska Tours sobre el procesamiento de datos personales (como nombre, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, género, pasaporte, teléfonos, correo electrónico, datos bancarios) necesarios para el mantenimiento de la relación comercial en acciones como los servicios operativos solicitados por la parte interesada y la facturación de estos, así como la realización del servicio postventa.

Propósito del procesamiento de datos: la finalidad del tratamiento de los datos recolectados está relacionada con el desarrollo del objeto social de Chaska Tours, por lo que los datos personales antes mencionados se utilizarán exclusivamente con el fin de operar los servicios turísticos solicitados por la parte interesada. Estos datos no se compartirán con terceros a menos que sea necesario para garantizar la prestación y facturación de los servicios turísticos contratados. Chaska Tours mantendrá la confidencialidad con respecto a los datos personales a los que ha tenido acceso en virtud de este contrato (contratación y pago de servicios turísticos), incluso después de que finalice el contrato.

Chaska Tours puede compartir sus datos con proveedores de servicios para su viaje y utilizarlos para realizar controles de seguridad, encuestas de satisfacción, estudios de mercado, análisis estadísticos y enviarle comunicaciones sobre novedades, información y/u ofertas. Los datos proporcionados a Chaska Tours podrán ser entregados a autoridades públicas, tales como aduanas e inmigración, compañías de crédito o seguridad, compañías de débito y crédito, y agencias gubernamentales y de seguridad si así lo requieren éstas o la ley.

Derechos de los propietarios de los datos: los titulares de los datos tienen derecho durante el tiempo en que Chaska Tours y/o sus colaboradores los tienen almacenados, al acceso, rectificación, eliminación y portabilidad de estos. Para aplicar cualquiera de estos derechos, los propietarios de los datos pueden comunicarse con el Sr. Rene Suter en info@chaskatours.co.

El término máximo para tramitar la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de este. Si no fuere posible atender el reclamo dentro de este término, Chaska Tours notificará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que atenderá el reclamo. El trámite no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Almacenamiento de los datos: los datos personales antes mencionados serán almacenados y protegidos por el personal a cargo de Chaska Tours y serán eliminados después de dos años a partir de la fecha de finalización del servicio.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquier queja, reclamo, así como cambio o solicitud especial del cliente/viajero, puede remitirse por escrito al representante de Chaska Tours y/o al correo electrónico info@chaskatours.co.

ACEPTACIÓN

Al aplicar para participar en cualquiera de los itinerarios de viaje ofrecidos por Chaska Tours, el cliente y/o el viajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estos "Términos y Condiciones Generales", así como las condiciones descritas en el folleto, itinerario o plan de viaje a la medida ofrecido. No aceptamos reservas especulativas, falsas o fraudulentas. El cliente y/o el viajero asume que tiene edad legal suficiente para aceptar las obligaciones legales y financieras que el este documento y que el contrato o itinerario de viaje implican. El cliente y/o el viajero está de acuerdo con todas las responsabilidades resultantes de la contratación de los servicios de Chaska Tours tanto por él como por terceros.

Chaska Tours, sus colaboradores o proveedores de servicios no asumen responsabilidad alguna por costos, lesiones, daños, muertes, pérdidas, accidentes o demoras que afecten a cualquier persona o propiedad que resulten directa o indirectamente de (i) actos u omisiones de cualquier persona, proveedor, operador, o entidad que suministre cualquier bien o servicio incluido en el itinerario, o (ii) factores de fuerza mayor tales como robos, conflictos laborales, averías mecánicas, cuarentenas, reglamentos o medidas gubernamentales, condiciones meteorológicas, huelgas, accidentes, incendios, inundaciones, disturbios políticos, guerras, terrorismo, pandemias, epidemias, interacciones con la fauna salvaje, actividades delictivas, fuerza mayor u otras causas ajenas a nuestro control. Al hacer una reserva con nosotros, el cliente/viajero renuncia a cualquier reclamación contra Chaska Tours por tales costos, daños o inconvenientes.

Si circunstancias ajenas al control de Chaska Tours como las descritas anteriormente obligan a modificar o poner fin al itinerario después de la salida, pero antes de su finalización, la empresa no será responsable de ninguna indemnización o reembolso por los gastos incurridos.

Chaska Tours recomienda al cliente/viajero adquirir un seguro de viaje adecuado.

Aunque Chaska Tours hará todo lo posible para garantizar la seguridad del cliente/viajero, el viaje se realiza bajo el propio riesgo del cliente/viajero, por lo que la empresa no acepta ninguna responsabilidad u obligación por la seguridad del pasajero, así como por sus condiciones de salud.

Cualquier condición médica que el cliente/viajero considere importante, debe ser notificada a Chaska Tours antes del inicio del viaje. Asimismo, el cliente/viajero debe gozar de buena salud y tener la experiencia adecuada en caso de contratar y practicar actividades al aire libre y/o deportes de aventura.

RESPONSABILIDADES DE CHASKA TOURS

Chaska Tours se compromete a mantener estándares de alta calidad en todos los alojamientos, lugares y experiencias durante la prestación de los servicios. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los estándares de calidad, higiene, alojamiento y transporte en Colombia pueden diferir de los de otras partes del mundo. Chaska Tours se esfuerza por mantener relaciones con proveedores de buena reputación. En caso de que surja alguna queja en este sentido, el contrato se considerará cumplido si los servicios cumplen las normas locales.

Las descripciones e información de productos y servicios con respecto a destinos, aerolíneas, hoteles y otros proveedores proporcionados por Chaska Tours al cliente /viajero, se ofrecen con base en la información más reciente disponible en el momento de la publicación, pero podrían contener errores tipográficos o inexactitudes.

Cumple con la publicación en sus productos turísticos de la Ley 679 emitida por el Congreso, con disposiciones que se prevén para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. De conformidad con las disposiciones de esta ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, abordar y denunciar la explotación, el alojamiento, el uso, la publicación, la difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, el uso de redes de información global o el establecimiento de enlaces telemáticos. de cualquier tipo relacionado con la pornografía o alusivo al sexo de niños. El incumplimiento de lo anterior podría dar lugar a responsabilidad penal y / o acción administrativa.

Chaska Tours se reserva el derecho a modificar cualquiera o todas las partes de estas condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.

Aplica la ley colombiana.

Disponibilidad de tarifas y servicios sujetos a cambios sin previo aviso.

Chaska Tours, se atiene a la Ley 1336 de 2009 y la resolución 3840 que complementa la Ley 679 del Congreso de la República sobre publicar en sus productos e información turística, las disposiciones que se dan para prevenir y combatir la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores. De acuerdo con estas indicaciones, todos debemos prevenir, evitar y denunciar la explotación, el almacenamiento, el uso, la publicación, la distribución de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, el uso de redes de información global o cualquier otro enlace telemático relacionado con la pornografía o alusivos a la sexualidad de menores. El incumplimiento de este reglamento puede tener consecuencias de responsabilidad penal y o acciones administrativas.

Chaska Tours S.A.S. está sujeto al régimen de responsabilidad de la Ley 300 de 1996, el Decreto 53 de 2001, la Ley 1101 de 2006, el Decreto 2438 de 2010 y otras regulaciones, donde su calidad como intermediario se indica como una Agencia de Viajes.
Chaska Tours S.A.S. está comprometido con el Turismo Sostenible de conformidad con la Ley 17 de 1981 y la Ley 1333 de 2009, cuyo objetivo es prevenir el tráfico ilegal de especies de flora y fauna, así como las Leyes 63 de 1986, Ley 1185 de 2008 sobre el tráfico ilegal de Bienes culturales, Ley 2811 de 1973 sobre el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y protección del medio ambiente, Ley 0584 de 2002 donde se declaran las especies silvestres que están amenazadas en el territorio nacional y Ley 379 de 1997 Ley General de Cultura que maneja con respeto la información sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural del país.

Se aplica la ley colombiana. Por favor, consulte nuestros Términos y Condiciones.

info@chaskatours.co

+57 311 2714802 / +34 665 026 857

Emergency phone: +57 318 393 1897
Only for customers travelling

Somos miembros de: / We are proud members:

www.chaskatours.co