

TERMINOS Y CONDICIONES

POLITICA DE RESERVACIÓN

Las tarifas publicadas en este sitio de Internet son válidas solamente el día de su cotización y están sujetas a cambios sin previo aviso. Las tarifas mostradas se garantizan al momento de recibir el pago correspondiente. Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad. La clave de confirmación se otorga hasta haber recibido el pago total.

Al reservar en línea o por teléfono autorizas el uso de tu número de tarjeta de crédito para realizar el pago, y confirmas expresamente conocer y aceptar nuestras políticas de reservación, pago, deslinde de responsabilidad y cancelación. Todos los cambios en una reservación están sujetos a disponibilidad y re-cotización de tarifas.

Es necesario que imprimas tu cupón de reservación y lo presentes al momento de reclamar los servicios que reservaste.

Estas políticas también aplican para cancelar reservaciones realizadas en pagos fijos

POLITICA DE PAGOS

Aceptamos Visa, MasterCard y American Express como forma de pago.

El monto correspondiente a tu reservación será cargado inmediatamente a tu tarjeta de crédito y el cargo aparecerá en tu estado de cuenta con la leyenda **GRUPOS.CO S.A.S.** como compañía responsable del cargo.

Tarifas mostradas en dólares americanos serán cobradas en dólares americanos para transacciones con tarjetas Visa y MasterCard.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD

GRUPOS.CO presta servicios en calidad de intermediario entre el cliente y el prestador de los bienes y servicios publicados en este sitio web. GRUPOS.CO establece negociaciones comerciales dentro de sus propios estándares de calidad y servicio, tales como, pero no limitados a, hospedaje, traslado terrestre, transportación aérea, eligiendo sólo a los proveedores más calificados y de mayor prestigio del mercado. No obstante esto, GRUPOS.CO no puede asumir ninguna responsabilidad frente a quienes compran servicios en su portal de Internet, por actos u omisiones de los proveedores aquí anunciados, en virtud de que no tiene control alguno o relación legal sobre su personal, equipo, operación o bienes.

Por este medio el cliente autoriza a GRUPOS.CO, a actuar como mediador en la contratación de los distintos servicios elegidos.

El servicio de mediación mercantil es realizado directamente por GRUPOS.CO, su plataforma tecnológica, independientemente de la forma en la que se realice la compra, ya sea a través de Internet, puntos de atención a clientes, atención telefónica o cualquier otra forma de contacto.

GRUPOS.CO DECLARA QUE:

1. Las fotografías mostradas en su portal de Internet son con fines representativos y no garantizan que a su llegada, todo sea exactamente igual como aquí se describe;
2. La categoría de estrellas asignada a los hoteles, está basada en la interpretación de GRUPOS.CO y puede diferir de las categorías reportadas en otros lugares.
3. Las descripciones de los servicios de viaje son actualizadas por GRUPOS.CO de manera constante pero no garantizan que todo será exactamente igual a tu llegada.
4. GRUPOS.CO se reserva el derecho de rechazar a cualquier persona o cliente en el momento que considere necesario.
5. Cualquier reclamación o notificación por escrito en contra de GRUPOS.CO, deberá ser recibida a más tardar con treinta (30) días después de concluido el viaje.

DESLINDE DE RESPONSABILIDAD

GRUPOS.CO no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gasto producido por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de objetos personales, falta de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración (ya sea mental o física) que resulte de las siguientes causas:

1. Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sea GRUPOS.CO o sus empleados;
2. Enfermedad, robo, disputas laborales, huelgas, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, condiciones climáticas, o cualquier otra causa ajena al control directo de GRUPOS.CO;
3. Imposibilidad del cliente para viajar por no contar con los documentos requeridos tales como, pero no limitados a pasaportes, visas y certificados. En estos casos no aplican reembolsos.
4. Incumplimiento del cliente en seguir instrucciones incluyendo, pero no limitadas a horarios de salida de vuelos, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, y políticas de canje de cupones;
5. Cancelación o cambio por cualquier razón de los servicios de viaje ofrecidos. GRUPOS.CO se reserva el derecho de cancelar o cambiar los servicios publicados, pero se tratará de sustituirlos con servicios similares. Si una reservación debe ser cancelada, la responsabilidad de GRUPOS.CO estará limitada al reembolso de todo el dinero pagado por el cliente;
6. No aplican reembolsos totales en situaciones en las que el viaje tenga que ser cancelado, interrumpido o pospuesto por GRUPOS.CO por razones que estén fuera de su control (causas de fuerza mayor, tales como, pero no limitadas a, condiciones climáticas, huracanes, terremotos, huelgas, guerras, actos de terrorismo, etc.) y en los que las obligaciones contractuales de GRUPOS.CO con sus proveedores no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al proveedor por cuenta del cliente. En estos casos, GRUPOS.CO se reserva el derecho de retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.
7. A pesar de que actualizamos las tarifas de manera constante, en casos remotos existe la posibilidad de que haya cambios en las tarifas sin previo aviso por contingencias o causas de fuerza mayor. En estos casos, es posible que el proveedor no tenga forma de actualizar rápidamente las tarifas. GRUPOS.CO hace revisiones periódicas donde es posible que haya diferencias entre el precio pagado por la reservación y el precio requerido para usar el servicio. En caso de haber cambios en las tarifas, si ésta resulta en un precio menor, se cobrará ese precio, pero no se hace responsable por reclamaciones o inconvenientes derivados del cambio de tarifas o la cancelación de la reservación.

CUPOS AEREOS (CHÁRTER)

8. GRUPOS.CO (en adelante "GRUPOS.CO") es una agencia de viajes*, entre cuyas actividades se encuentra la de comercializar los servicios de transporte aéreo de aerotaxi*.
9. Los aerotaxis cuyos servicios comercializa GRUPOS.CO son operados por empresas debidamente autorizadas por la Aerocivil para ejercer su actividad (RAC 3 Numeral 3.6.3.3.1.6), pero no es GRUPOS.CO quien presta directamente el servicio de transporte.
10. Como comercializador, GRUPOS.CO no es transportador y en tal sentido no se obliga en esta calidad. El contrato de transporte se celebra entre el pasajero y la empresa de aerotaxi al momento de la expedición del cupón de vuelo (pase de abordar) o de la elaboración de la lista de pasajeros del correspondiente vuelo, en el aeropuerto respectivo. La obligación de GRUPOS.CO como agencia de viajes se limita a la venta de cupos aéreos.

11. Teniendo en cuenta que los servicios de aerotaxis son no regulares, el itinerario podrá ser modificado (RAC 3 Numeral 3.6.3.3.1.6). En todo caso GRUPOS.CO dará aviso oportuno al pasajero de los cambios de programación que realice el aerotaxi, como empresa encargada del transporte.
12. El pasajero debe presentarse en el aeropuerto de origen por lo menos dos (2) horas antes de la salida del vuelo (RAC PARTE 3 Numeral 3.10.2.20.5), en los módulos de atención asignados para GRUPOS.CO. Si el origen del vuelo es Quibdó el proceso de registro se realiza en nuestra oficina contigua al aeropuerto, para ser informado de la hora y del lugar de salida, como se haya determinado por el aerotaxi, debe comunicarse con las líneas 3178365965 – 3174909887.
13. En el aeropuerto de origen, el pasajero debe presentar su documento de identificación original (RAC 160 Numeral 10.7.2), así como la constancia de compra del cupo aéreo en GRUPOS.CO, de manera que se le pueda autorizar por el aerotaxi la expedición del pasabordo (o inclusión en la lista) y el embarque (RAC PARTE 3 Numeral 3.10.2.1). De no hacerlo, se considera que el pasajero ha incumplido y le podrá ser denegado el servicio de transporte sin que por ello haya lugar a indemnización alguna en su favor.
14. Teniendo en cuenta que los servicios de aerotaxi son no regulares, los mismos no se programan con itinerario fijo, por lo que si el pasajero pretende hacer conexiones, será bajo su exclusiva responsabilidad.
15. Como recomendación se advierte a los pasajeros que pretendan hacer conexiones, que las programen de manera que las mismas no se realicen antes de (6) seis horas contadas a partir del momento en el que de acuerdo con la programación del aerotaxi, el vuelo deba llegar al aeropuerto de conexión.
16. En consideración a la capacidad de las aeronaves explotadas por los aerotaxis, el pasajero tendrá derecho a 5 kg de artículo personal en cabina de pasajeros y 20kg equipaje facturado en bodega. Las medidas del artículo personal serán de máximo 40X35X25 cm. Si en el momento de registrar el equipaje se excede el peso o dimensiones anteriores, el pasajero deberá hacer un pago adicional (RAC PARTE 3 Números 3.10.3.8 y 3.10.3.9). En todo caso el transporte del exceso quedará sujeto a cupo dependiendo de la capacidad de la aeronave respectiva.
17. GRUPOS.CO no responderá por dinero, joyas, equipos de fotografías, video u óptica, computadoras y otros equipos electrónicos, artículos frágiles o perecederos, piedras preciosas, documentos negociables, valores o títulos, documentos de negocio o personales, muestras, artículos para la venta, pinturas y otras piezas de arte, antigüedades, artículos de colección, artículos únicos o irremplazables, artículos y documentos de investigación, experimentación o académicos, manuscritos, pieles, libros o publicaciones irremplazables; y objetos de valor similares que se encuentren dentro del equipaje facturado, para tu seguridad estos artículos no deben ser transportados en el equipaje facturado, deben ser llevados como equipaje de mano bajo la responsabilidad del usuario y/o aforado, declarado y entregado como transporte de carga en nuestros puntos de venta (RAC PARTE 3 Numeral 3.10.3.10 y 3.10.23.1 literal (t)).
18. El pasajero se abstendrá de transportar mercancías peligrosas o prohibidas y se obliga a informar su contenido y a exhibirlo, en caso de que se le requiera (RAC PARTE 3 Numeral 3.10.3.9.1).
19. Las aeronaves en las que se cumplirá con el contrato de transporte, serán las que en cada caso determine el (los) aerotaxi (s) respectivo (s) que vaya (n) realizar el vuelo, teniendo en cuenta que son estas quienes prestan el servicio de transporte.
20. Los cambios y cancelaciones que desee hacer el pasajero generan penalidades según el cambio que requiera, se puede realizar a través de la línea habilitada en la página web o a través del correo electrónico reservas@cartavia.com.co en el horario de atención de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 7:00 p.m. los días sábados, domingos y festivos de 5:00 a.m. a 6:00 p.m. Los pasajeros que presenten NO SHOW en el cupo aéreo (No presentación al vuelo; cambios o cancelaciones con menos de doce 12 horas antes de la salida del vuelo), deben cancelar una penalidad de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos) por cambio de fecha y adicional las penalidades según el cambio que requiera en la tarifa adquirida.
21. En caso que de presentar demoras por causa de fuerza mayor o de condiciones meteorológicas adversas, permisos de llegada (flow) permisos de salida (slot), problemas para el abastecimiento de combustible en cualquiera de los aeropuertos, arreglos a las condiciones de las pistas, GRUPOS.CO informará a los pasajeros lo ocurrido, pero no se hace responsable por daños y perjuicios (RAC PRTE 3 Numeral 3.10.2.13.1).
22. Los pasajeros entre 10 días de nacido y los 13 años de edad podrán ser transportados siempre que viajen con sus padres o acompañados por un pasajero tutor mayor de edad, el cual debe presentar documento autenticado ante notaria que indique:○ Fechas de viaje○ Ruta○ Nombre del acompañante (tutor) del menor○ Copia del documento de identidad de la persona que firma la autorización.○
23. El menor deberá presentar el registro civil de nacimiento si es menor de 7 años o tarjeta de identidad si tiene entre 7 y 17 años.
24. Para el transporte de pasajeros entre los 14 y los 18 años sin compañía de sus padres, se debe presentar una autorización firmada y debidamente autenticada ante Notaria para que el menor pueda viajar solo.
25. El desistimiento y retracto solo podrá ser ejercido a través una notificación al correo electrónico reservas@cartavia.com.co, con una anterioridad igual o menor a cuarenta y ocho (48)

horas corrientes siguientes a la operación de compra, las retenciones que se hacen al pasajero se efectuarán a favor de GRUPOS.CO.

26. En el caso, que llegada la fecha y hora de la ejecución del vuelo y el pasajero no se presente al mismo sin previo aviso al menos setenta y dos (72) horas antes, no generará devolución de dinero alguno.
27. Los pasajeros en calidad de turista que viajen de manera internacional deben presentar los documentos indicados por cada ente gubernamental para el ingreso y salida de cada país. GRUPOS.CO no está en la obligación de indicar al pasajero los requisitos de cada país ya que es una responsabilidad de cada persona en tener la documentación al día.
28. El tiquete tendrá una vigencia máxima de un (1) año a partir de la fecha de compra y no de la fecha de vuelo. Una vez expirado el término anterior, no se realizarán reembolsos, si el pasajero decide viajar, GRUPOS.CO reexpedirá un nuevo tiquete aplicando las penalidades vigentes (RAC 3 3.10.1.7.1).
29. Los tiquetes comprados en tarifas promocionales familia (Super Promo) o de lanzamiento no permiten reembolso, es posible realizar cambios pagando las penalidades vigentes que apliquen (LEY 1480 DE 2011: ARTÍCULO 33).

Cualquier persona que realice una compra en el sitio www.cartavia.com.co / www.grupos.co actuando libre y voluntariamente, autoriza a GRUPOS.CO S.A.S., y epayco para que consulte y solicite información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros, incluso en países de la misma naturaleza en las centrales de riesgo, generándose una huella de consulta.