

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



Contenido

- 1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**
- 2. PROTECCIÓN DE DATOS - AVISO DE AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES**
- 3. AVISO DE PRIVACIDAD**
- 4. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**
- 5. POLITICA DE CANCELACIONES, NO SHOW O CAMBIOS**

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RESERVA NATURAL EL DANUBIO ESTA SUJETA AL REGIMEN DE RESPONSABILIDAD QUE ESTABLECE LA LEY 30/YD.R 1075/97 entre la agencia operadora RESERVA NATURAL EL DANUBIO acreditada con R.N.T 37900 que para todos los efectos de la ley general de turismo (LEY 300 DE 1996) en el presente contrato se llamara la agencia operadora por una parte y la persona o empresa que hace uso del servicio ofrecido y la cual se le llamara usuario. La agencia operadora y el usuario. La agencia operadora y el usuario convienen en celebrar el presente contrato que se regirá por las siguientes cláusulas. PRIMERA. La agencia operadora se obliga a transportar a los usuarios a los destinos turísticos previamente acordados suministrándole mediante el acompañamiento de guías profesionales las instrucciones, indicaciones, informaciones, recomendaciones y asistencia para facilitar el conocimiento y disfrute de los destinos, sitios y lugares de interés turístico. SEGUNDA. El usuario se obliga con la agencia operadora a pagar el valor total por anticipado de los servicios turísticos y cumplir con los horarios de salida y regreso previsto por la agencia operadora. TERCERA. Cuando el usuario de los servicios turísticos incumple por no presentarse o no utilizar los servicios pactados no dar aviso de la cancelación por lo menos 24 horas antes de iniciarse el servicio. La agencia operadora podrá exigir su elección, el pago del 50 % de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el deposito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario (ART. LEY 300). CUARTA. El usuario se obliga aceptar las inducciones y recomendaciones impartidas como son permanecer siempre en grupo, cuidar personalmente sus pertenencias pues las agencias operadoras no se hacen responsables de ellas, no llevar joyas, metales preciosos, armas, materiales explosivos, inflamables, corrosivos u otros que constituya peligro para el grupo o el destino turístico, a no incursionar en zonas o áreas no permitidas a no exceder el límite de sus individuales en general y atender aquellas instrucciones y precauciones que impartan el guía a la hora de la salida o durante su recorrido. QUINTO. La agencia operadora se reserva el derecho de retirar a su elección el servicio, tours o excursión a un usuario sin perjuicio para la agencia operadora. Cuando por consideraciones de seguridad y/o respeto a los demás se requiere. El usuario acepta para su protección el uso de chalecos salvavidas en las zonas indicadas por el guía, llevar protección solar y repelente de insectos, no presentarse a tomar el servicio en estado de embriaguez o bajo el efecto de alguna otra droga alucinógena, usar vestido de baño, ropa y zapatos adecuados para su propia seguridad y cuidado. PARÁGRAFO. El usuario que por enfermedad o causa de fuerza mayor se ve obligado a retirarse del tour o excursión o bien sea retirado del mismo por la agencia operadora tendrá derecho al reembolso del valor pagado por los servicios no disfrutados exceptuándose los gastos

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



Efectivamente ocasionados. SEXTA. La agencia operadora no se hace responsable por actos de fuerza mayor fuera del control tales como huelga, cambios climáticos, tormentas, disturbios civiles, robos epidemias y otros factores fuera del control directo del operador en tales circunstancias se reintegraran a los usuarios los valores pagados por servicios no disfrutados exceptuándose los gastos efectivamente ocasionados. SÉPTIMA. Los precios indicados por el folleto provisional están basados en la tarifa y condiciones del cambio en el momento de su impresión por lo tanto están sujetas a modificaciones sin previo aviso. OCTAVA. El usuario al momento de efectuar la compra de cualquiera de los servicios turísticos acepta y asume todos los riesgos producto de la naturaleza de esta actividad y libera al operador de cualquier responsabilidad por estos riesgos. NOVENA. La agencia operadora se reserva el derecho de hacer cambios en itinerario, fecha de viajes hoteleros, transporte y los demás que sean necesarios para garantizar el éxito del servicio, tours o excursión. PARÁGRAFO. La agencia operadora podrá modificar el itinerario a los hoteles confirmados y demás servicios por otro igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio del usuario. DÉCIMO. La agencia operadora reembolsara los valores al usuario si lo hubiere, como producto de cancelaciones por sucesos descritos en la cláusula QUINTA Y SEXTA del presente contrato, en el tiempo pactado entre la agencia operadora y el usuario.

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



2. PROTECCIÓN DE DATOS

AVISO DE AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES

Apreciado Trabajador, Cliente, Contratista y/o Proveedor:

En cumplimiento a lo establecido por el Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012, en tanto se desarrolla el derecho fundamental de Habeas Data y la consecuente protección de datos personales, en el marco de la cual toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, se tiene que:

RESERVA NATURAL EL DANUBIO, en sus calidad de responsable de la información, que almacena, y recolecta datos personales derivados del proceso de vinculación y/o contratación, requiere obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria, y debidamente informada, permita a todas las dependencias comerciales, asistenciales y/o administrativas de ésta Cooperativa, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en nuestras bases de datos. Esta información es, y será utilizada en el desarrollo de los servicios prestados por LA EMPRESA y demás procesos conexos y complementarios necesarios, que guarden relación directa con el desarrollo del objeto de RESERVA NATURAL EL DANUBIO.

Así, en los términos dispuestos por el artículo 10 del decreto 1377 de 2013 y sin detrimento de las excepciones contempladas en el artículo 6º y 10º de la ley 1581 de 2012, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda su información, a no ser que usted manifieste lo contrario de manera directa, expresa y por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación a los funcionarios de RESERVA NATURAL EL DANUBIO

En caso de no obtener ninguna respuesta en los términos descritos en el párrafo anterior, se entiende que usted consiente y autoriza de manera expresa e inequívoca a que sus datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente documento y en observancia de lo dispuesto por el artículo 9º de la ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



Ante cualquier consulta, petición o reclamo, podrá contactarnos a través de una comunicación motivada dirigida al siguiente correo reservaeldanubio@gmail.com

El documento contentivo de la Política para el Tratamiento de Datos Personales de la compañía puede ser consultado en: <http://www.reservaeldanubio.com>

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



3. AVISO DE PRIVACIDAD

RESERVA NATURAL EL DANUBIO

RESERVA NATURAL EL DANUBIO empresa debidamente constituida y registrada ante la Cámara de Comercio de Florencia, identificada con NIT 900582756-0 y con domicilio principal en la Ciudad de Florencia, informa a sus Usuarios, clientes, contratistas y proveedores:

Que con ocasión de la expedición de la Ley 1581 de 2011 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en concordancia con lo dispuesto por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, RESERVA NATURAL EL DANUBIO es responsable del tratamiento, entendido éste como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, de datos personales y datos sensibles, los cuales serán incluidos en las distintas bases de datos de manejo institucional, y cuyas finalidades serán las siguientes:

- Implementar y administrar el manejo de bases de datos personales y datos sensibles con el fin de facilitar y mejorar la prestación de servicios ofrecidos por la Empresa, implementación de productos y servicios, estudio y gestión de riesgo, entre otros.
- Dar a conocer los diferentes servicios y productos ofrecidos por RESERVA NATURAL EL DANUBIO publicidad de los mismos, y en general mantener contacto con los clientes, contratistas y proveedores, mediante cualquier medio de comunicación (escrito y/o electrónico), con el fin de adelantar cualquier trámite necesario para el desarrollo del objeto social de RESERVA NATURAL EL DANUBIO. Es menester indicar que es facultativo del cliente y/o titular entregar la información que contenga datos sensibles, salvo que medie un deber legal. Para tales efectos se entienden como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar algún tipo de discriminación, tales como racial, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud y vida sexual, entre otros, sin perjuicio de la Reserva Legal a que está sometida la Historia Clínica de los pacientes en los precisos términos establecidos por la normatividad legal vigente sobre la materia.

Es menester indicar que es facultativo del cliente y/o titular entregar la información que contenga datos sensibles, salvo que medie un deber legal. Para tales efectos se entienden como datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar algún tipo de discriminación, tales como racial,

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud y vida sexual, entre otros, sin perjuicio de la Reserva Legal a que está sometida la Historia Clínica de los pacientes en los precisos términos establecidos por la normatividad legal vigente sobre la materia. Así mismo recuerde que usted como titular de la información de datos personales, tienen derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información recolectada por esta Entidad en bases de datos o archivos, a solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento en observancia de las excepciones de ley y de lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013, a ser informado respecto del uso que le ha dado ésta entidad a sus datos personales y a presentar solicitudes, consultas o reclamos, de conformidad con las Políticas de Tratamiento de Información de RESERVA NATURAL EL DANUBIO, las cuales se encuentran disponibles en la página <http://www.reservaeldanubio.com>

Cualquier inquietud, consulta o reclamo respecto del uso de la información suministrada por el titular, y demás aspectos relacionados con sus datos personales y/o datos personales sensibles, podrá contactarse al correo electrónico reservaeldanubio@gmail.com

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



4. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

RESERVA NATURAL EL DANUBIO, viajes y turismo con RNT 37900 se acoge a la cláusula penal establecida en el artículo 3 del artículo 053; al decreto 2438 del 2.010 y sus posteriores reformas RESERVA NATURAL EL DANUBIO, viajes y turismo en lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 del 2.001, rechaza la explotación, la pornografía y el turismo sexual en menores de edad. Advierte al turista que el abuso sexual está castigado penalmente conforme a las disposiciones legales vigentes.

POLÍTICAS DE RESERVAS, Para garantizar la reserva se debe efectuar el 50% de depósito en el momento de la confirmación del servicio y el 50% restantes al finalizar los servicios. Consignación en cuenta corriente BANCOLOMBIA # 46623440763 a nombre de SISTEMAS DE GESTIÓN IYSP SAS, Consignaciones nacionales deben adicionar \$10.000.

POLÍTICAS DE CANCELACIONES, Las cancelaciones recibidas 8 días antes del servicio tendrán un cargo de 20% del valor, las cancelaciones con 48 horas antes tendrán un cargo del 20% del valor total del servicio. En caso de NO SHOW se cobrará el 100%. Esta carta autoriza el cobro de la penalización por incumplimiento de las condiciones informadas. Ver **“POLITICA DE CANCELACIONES, NO SHOW O CAMBIOS”**

POLÍTICAS DE GARANTÍA, Para la confirmación de los servicios solicitamos enviar información al correo reservaeldanubio@gmail.com con los datos de los servicios a utilizar, con 5 días de anticipación datos de persona a cargo del grupo.

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



5. POLITICA DE CANCELACIONES, NO SHOW O CAMBIOS

En el presente texto encontrará nuestras políticas establecidas por la RESERVA NATURAL EL DANUBIO los casos de cancelación, no presentación para usar los servicios en las fechas contratados (No show) o cambios sea de fecha, usuarios u otros que solicitudes. Con la reserva y pago de los servicios el cliente o turistas el cliente declara conocer y aceptar estas políticas y su aplicación por parte del Operador en el evento que se presenten.

1. Cualquier cancelación o cambio de la reservación deberá solicitarla el cliente por alguno de los siguientes medios:

Línea telefónica fija: (098) - 4372159 Línea Celular: 3202367654
Correo electrónico: reservaeldanubio@gmail.com Página web: <http://www.reservaeldanubio.com>

Dicha cancelación o cambio se podrá realizar sin penalización alguna con una anticipación de 72 HORAS antes de la fecha de llegada a la Reserva Natural El Danubio. Para las reservas realizadas dentro de los 5 días al no aplicarán cambios ni cancelaciones, por lo que si no se presenta el cliente a usar los servicios se hará el cargo de “No Show” cuyo cobro o valor a pagar corresponde a: EL 20 % DE LA TOTALIDAD DEL PRECIO O TARIFA ESTABLECIDA O RETENER EL DEPOSITO O ANTICIPO DEL USUARIO. SI ASÍ SE HUBIERA CONVENIDO. LEY 300 DE 1996

Artículo 65 DE LA NO PRESTACIÓN. (Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados el prestador podrá exigir a su elección el pago el 20% de la totalidad del precio o retener el depósito o anticipo

Tratándose de un pasadía se cobrará: 20% TOTAL EN LA RESERVA

Tratándose de dos noches Tour o más se cobrará 20 % TOTAL EN LA RESERVA

2.- De la no presentación a usar los servicios (NO SHOW) Se entenderá la no presentación por parte del cliente a usar los servicios contratados si transcurridos 5 horas desde el momento en que debía ingresar o registrarse y no lo hiciera o tampoco se comunicara con el Operador, caso en el cual el Operador aplicará el cobro de cargo de No Show equivalente a:

Igualmente el Operador podrá disponer de los tours reservadas.

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



3.- Independientemente de las noches reservadas en el tour, de no realizarse el cambio o cancelación en el tiempo y forma antes mencionada, o en caso de no presentarse el turista en la fecha de entrada, se hará el cargo de “No Show”.

4.- Toda reserva deberá ser garantizada mediante tarjeta de crédito a nombre del Cliente o Turista, o por un depósito por una cantidad igual al monto total a pagar por la estancia en las cuentas bancarias a nombre de la Empresa Sistemas de Gestión IYSP SAS - Reserva Natural El Danubio indicado para ello. En caso de que dicha reserva no se garantice, el Operador no estará obligado a respetar la reserva. El Operador realizará una pre-verificación con el banco emisor de la tarjeta de crédito 24 horas antes de la llegada del turista. En caso de no ser aprobada dicha pre-verificación, la reservación se considerará como No garantizada y el Operador no estará obligado a respetar la estancia de la misma.

En caso de depósito o transferencia el Cliente se obliga a reportar enviando copia de la misma al correo electrónico reservaeldanubio@gmail.com del operador en constancia de lo anterior. Si el pago fuere con Cheque se entenderá que solo se ha efectuado la Reserva contra el efectivo abono a cuenta, si lo anterior no sucede el operador NO garantiza el Tour y por lo tanto no está obligado a mantener la Reserva.

5. La tarjeta de crédito proporcionada al realizar la reservación, únicamente servirá como garantía de la reserva, por lo que, al realizarse el registro del turista, éste deberá realizar el pago correspondiente. En pagos con tarjeta de crédito o débito, la tarjeta habiente deberá presentar su tarjeta bancaria e identificación oficial con fotografía y demás documentos que exija la entidad validadora de la Tarjeta.

6. En caso de no realizarse el pago al momento de registrarse el Turista o que no cumpla con lo que establece el punto anterior, será interpretado como una falta de presentación del turista y dará lugar al cargo por “No Show”, igualmente en este caso la reserva natural el Danubio podrá cancelar la reserva sin lugar a la prestación del servicio y sin ningún tipo de pago o reconocimiento a favor del cliente

7.- Tratándose de ofertas, descuentos o cupones, ESTOS SON “No reembolsables” y en ningún caso de Cancelación, No Show La Reserva Natural El Danubio efectuará devolución o pago de valores en dinero.

8.- El pago de las cancelaciones, No presentaciones o Cambios: El cliente autoriza que estos conceptos se descuenten automáticamente del valor depositado,

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



Transferido, descontado de tarjeta crédito o debido y en todo caso que abono por cualquier medio para efectuar o como garantía de la reserva o pago del servicio de Alojamiento y complementarios si fuere el caso.

Cuando el pago de la Reserva fuere por transferencia en efectivo, cheque abonado a cuenta o tarjeta débito, y en caso de quedar saldo a favor del cliente descontado el cobro por cancelación, No Show o cambio, la diferencia del valor solo se devolverá al Cliente mediante transferencia electrónica o cheque con sello de páguese únicamente al primer beneficiario o a cuenta bancaria del cliente, y NO SE EFECTUARA DEVOLUCIONES EN CUENTA O A NOMBRE DE OTRAS PERSONAS. EL CLIENTE ASUME Y AUTORIZA EL DESCUENTO DE LOS COSTOS FINANCIEROS, BANCARIOS, CUANDO SE CAUSARAN EN ESPECIAL POR CONSIGNACIONES NACIONALES, AL EXTERIOR, EN OTRAS MONEDAS, EL COSTO DEL CHEQUE Y SIMILARES.

9.- Fechas de devolución de saldo: En caso de cancelación o No Show cuando se tuviere un saldo a favor del cliente descontando el valor por la cancelación o No Show, este se consignará en los términos arriba indicados dentro de un plazo de 8 DÍAS hábiles una vez el cliente reporte al correo electrónico reservaeldanubio@gmail.com los datos completos y exactos de tipo y número de cuenta bancaria, entidad financiera y titular con cédula para proceder a efectuar la consignación.

Tratándose de pagos electrónicos mediante tarjeta de crédito se aplicará lo siguiente: descuento de transacciones o intereses bancarios

10.- Por cualquier causa de la Cancelación, No Show o cambio por parte del Cliente y sin responsabilidad del hotel en ningún caso se devuelven valores o se presta el servicio por concepto de servicios complementarios como transfer, alimentos y bebidas.

11.- Cuando se efectúe solicitud de cambio, sea de fechas para Tours u otros servicios otros estará sujeto a la disponibilidad de la reserva Natural. En todo caso el cliente deberá asumir los costos de la diferencia en tarifas que se existieren.

12.- Tratándose de cambios de clientes beneficiarios del servicio estos deberán cumplir con las disposiciones exigidas para el ingreso de la Reserva Natural (Si son menores de edad en compañía de un familiar o autorizado, registro civil de nacimiento. ASÍ MISMO NOS COMPROMETEMOS A LA PREVENCIÓN DE LA ESCNNA

Nit 900582756-0
Calle 15 N 1 - 50 Florencia – Caquetá
Cel: 3202367654 Tel: 098-4372159
reservaeldanubio@gmail.com
RNT 37900 Habilitado 2021



13.- En todo caso cualquier devolución de algún valor a favor del cliente se hace sobre la tarifa cobrada y no sobre los impuestos causados por el servicio.