

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WWW.TRAVELINEPLUS.COM

Este sitio es ofrecido a usted como usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación entre el sitio web de Traveline Plus G.A. S.A.S. y usted será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas.

Traveline Plus G.A. S.A.S. no garantiza que sus aplicaciones funcionarán de manera ininterrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso esta Agencia de Viajes podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso:

### CONDICIONES GENERALES

#### 1. Organización y responsabilidades

Este sitio web que pertenece a Traveline Plus G.A. S.A.S., y que en adelante se denominará Agente de Viajes, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

Este Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96 el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

#### 2. Cláusula de responsabilidad

Traveline Plus G.A. está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la ley 300/96, D.R. 1075/97, Decreto 2438 de 2010 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen. La responsabilidad del organizador del paquete turístico se limita a los términos y condiciones del programa en relación con la prestación y calidad de los servicios. No asumimos ninguna responsabilidad con el usuario por el transporte aéreo, salvo que sea vuelo fletado y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del pasajero, no atribuibles a la agencia de viajes, antes o durante el viaje, que puedan ser objeto de devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas al usuario una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. No somos responsables solidarios por las sumas solicitadas en reembolso. Estos, si hubiere lugar, se realizarán los 30 días calendario siguientes a la solicitud. En caso, que el trámite tome más tiempo por causas ajenas, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.

No asumimos responsabilidad frente al usuario por eventos como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales o de salubridad del viajero u otro caso que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En los casos anteriores o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, La Agencia de Viajes prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

En las condiciones de cada plan se definirá la forma de pago y plazo. El valor y forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de tales eventos, los cuales se informarán al momento de la compra.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Traveline Plus G.A. S.A.S. le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas siempre y cuando sean previamente publicadas por estas, en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones, presentados en las cotizaciones están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.

Las tarifas de alojamiento y hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

### 3. Autorizaciones, licencias y Marcas Registradas

La Agencia de Viajes es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el Portal, acepta ceder a esta Agencia de Viajes el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a esta Agencia de Viajes y sub licenciatarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a esta Agencia de Viajes, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de Traveline Plus G.A. S.A.S.

Este sitio ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, productos, información, software y servicios obtenidos de este sitio. Los contenidos de este están registrados bajo las leyes de Copyright, es marca registrada de esta Agencia de Viajes.

### 4. Requisitos técnicos de acceso

Para acceder al Portal, el USUARIO debe contar con un acceso a la Red Internet, abonar las tarifas de acceso y conexión correspondientes y tener el equipo y los sistemas informáticos necesarios para realizar la conexión a la Red, incluyendo un terminal que sea adecuado al efecto (ordenador, teléfono, etc.) y un módem u otro dispositivo de acceso.

Dicha instalación correrá a cargo del USUARIO, declinando a Traveline Plus G.A. de cualquier tipo de responsabilidad que de ello se pudiera derivar. Siempre en la página de inicio se le informa al usuario que características debe tener, para poder ver y utilizar de una forma correcta el sitio web.

#### 5. Negación de responsabilidad

La información, software, productos y servicios publicados en este sitio web, pueden contener inexactitudes o errores, incluyendo tarifas y/o precios, errores en particular. Traveline Plus G.A. no garantiza la exactitud en la información y declina toda la responsabilidad por errores y descripción de contenido y/o servicios que se encuentren en el sitio web, los cuales en algunos casos son suministrados por los proveedores de estos servicios. Además, se reserva expresamente el derecho de corregir cualquier precio en el sitio web, reservas formuladas en virtud de un precio incorrecto. En tal caso, si está disponible, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva en el precio correcto o la cancelación de la reserva, sin penalización, siempre y cuando cumpla, con las anteriores características.

#### DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS EN ALGUNO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL SITIO WEB:

##### 1. AÉREO

- a. Tarifa "turista con restricciones": Cuando el comprador elige la tarifa "Turista con restricciones", salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.
- b. Tasa administrativa: Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice para venta en línea y Tasa administrativa para venta en oficinas y central de reservas. la cual no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.
- c. Menores no acompañados (vuelos regulares): A efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años de edad en la fecha del vuelo.
- d. Bebe/infant (inf): Es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- e. Niño/child (chd): Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.
- f. Joven/young passenger (yp): Es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

- g. Limitaciones de menores con un adulto: Las aerolíneas regulares suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:
- Un BEBE (INF).
  - Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años.
  - Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años.

Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa a aplicar para él BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

- h. Vuelos en aerolíneas de bajo costo: La normativa de las compañías aéreas de bajo costo en general, obliga a que todos los menores de 14 de años viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores de 14 años se les denegará el embarque.

LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y MODIFICACION de cada servicio serán informadas en cada uno.

#### 1. DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO:

De acuerdo con la Resolución 1375 de 2015 emitida por la Aerocivil, es posible para el cliente solicitar el retracto o desistimiento respecto del tiquete aéreo. Aplican las condiciones y las retenciones, establecidas en la mencionada Resolución.

- a. Retracto: Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de las 48 horas corrientes y que medie un plazo mayor a 8 días calendario en el caso de vuelos nacionales o 15 días calendario en el caso de vuelos internacionales, anteriores al vuelo. Se adelantará tramite de reembolso ante la aerolínea o proveedor.
- b. Desistimiento: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando la tarifa adquirida no sea promocional y solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario.

La Tasa administrativa no es reembolsable para ninguna de las anteriores y la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados), aplica el derecho de retracto de la Ley 1480 de 2011.

#### 2. REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como Consumidor, usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud se encuentre incura dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

### 3. CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO

El horario para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos y reservas hoteleras es de 00:05 AM a 11:40 PM (- 5 GTM) hora de Colombia.

Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas débito y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS.

Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.

Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).

La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

#### a. Tiquetes Aéreos

Nuestro sitio web no está habilitado para hacer reserva ni compra de tiquetes para infantes o niños viajando sin un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños deben estar en la misma reserva).

Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes aéreos se deben hacer por lo menos 6 horas antes de la fecha de salida del viaje.

Las aerolíneas permitidas para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos son aquellas que operan en Colombia excepto: Easy-Fly, Satena, Ada, Spirit.

Verifique en las condiciones de compra si el tiquete que está adquiriendo es reembolsable, esto en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra.

Recuerde que todas las tarifas promocionales no son reembolsables.

Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por las Aerolíneas.

El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete aéreo sea reembolsable.

En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con los términos de compra del tiquete aéreo.

Una vez terminado el proceso usted recibirá dos correos electrónicos: uno de confirmación automática de la plataforma de pago y otro de la confirmación de su tiquete aéreo.

Todas las tarifas informadas en nuestro sitio web, son para pago únicamente a través de este medio.

Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta que se realice el pago en línea.

La respuesta a su búsqueda, puede no arrojar resultados, la causa podrá ser que las aerolíneas que hacen el trayecto en la ruta que está consultando no se han afiliado aún al sistema de reserva que utilizamos (Amadeus).

En algunos casos los vuelos que confirma este buscador no pueden ser vendidos desde Colombia; por favor verificar su itinerario con uno de nuestros asesores.

Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet que se calcula por la aerolínea y la ruta seleccionada.

La tarjeta de crédito suministrada por usted, será verificada directamente por un sistema de pago en línea; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, su reserva puede ser cancelada.

## Malas prácticas

"Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad.

"Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea).

En razón de lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.

### b. Reservas Alojamientos de Apartamentos

En nuestra web pueden realizar las reservas y se debe garantizar con cualquier medio de pago, en caso de pagar con tarjeta de crédito el tarjetahabiente debe ser uno de los huéspedes registrados. La tarjeta de crédito suministrada por el usuario será verificada directamente por un sistema de pago en línea; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada. El valor total del alojamiento y los valores adicionales son liquidados, y, se informa al usuario para el pago del 50% o el valor total de acuerdo a lo elegido por el mismo al momento de cerrar la reserva. Verifique acomodación, capacidad del apartamento y valores adicionales antes de cerrar la reserva. Al cerrar la reserva, le será enviada al correo electrónico para posterior pago, de acuerdo al medio. Verifique políticas de compra y contratación de nuestra plataforma web, donde está reservando. Los extranjeros con estancias menor a tres (3) meses, están exentos de los impuestos en Colombia. Nos permitimos informarle que para este producto está habilitado el pago en línea.

Las políticas de cancelación por cambio de fecha, cancelación anticipada, etc., tienen penalidades según lo estipula la Ley 300 y aplica derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011. Si requiere información adicional, por favor consulte con uno de nuestros asesores.

### c. Convertidor de moneda

Los tipos de cambio se basan en diversas fuentes públicas y deben utilizarse como guía solamente. Las tarifas no son exactas, y las tasas reales pueden variar. Las cotizaciones de divisas no se actualizan todos los días. Compruebe la fecha en la función del convertidor de divisas para el día en que la moneda de la última actualización. La información facilitada por esta aplicación se considera exacta, pero esta Agencia de Viajes y / o sus respectivos. Dependiendo del tipo de servicio la tasa que se utiliza puede ser diferente a las establecidas. proveedores no aseguran ni garantizan dicha precisión. Cuando se utiliza esta información para cualquier propósito financiero, le aconsejamos que consulte a un profesional calificado para verificar la exactitud de los tipos de cambio. Nosotros no autorizamos el uso de esta información para ningún propósito que no sea su uso personal y se le prohíbe expresamente la reventa, redistribución y uso de la información para fines comerciales.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

d. Destinos de Viajes

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje.

Por la venta de viajes, Traveline Plus G.A. no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

4. DOCUMENTACION

Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

5. EQUIPAJE.

En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

Aclaraciones:

- a. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin.
- b. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

6. CANCELACIONES.

En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.

7. RECLAMACIONES.

Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información la encontrará en nuestra sección de Servicio al Cliente.

## PUBLICIDAD

Señor Consumidor: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y en especial el artículo 30, Usted tiene derecho a recibir una información completa, veraz y oportuna acerca de los productos o servicios ofrecidos por Traveline Plus G.A. Si Usted requiere información adicional de los prestadores de servicios turísticos que anunciaren con nosotros, puede ingresar directamente a la página web de estos o de las entidades competentes en la cual encontrará datos adicionales tales como direcciones, contactos, NIT, RUT, RNT y demás datos que usted considere necesarios para su decisión de compra.

Parte del Portal puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Portal cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. No seremos responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

## SPAM

Se aplicarán las leyes que al respecto estén vigentes en el territorio colombiano. Un correo electrónico no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

## SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL

La información suministrada en nuestro sitio web referente a los horarios, disponibilidad y reservas en línea de autos, hoteles y vuelos son propiedad de los Sistemas de Distribución Global. Este sitio web se ha creado con datos obtenidos de varias fuentes. No se garantiza la disponibilidad, acceso, veracidad, puntualidad ni ningún otro aspecto de la información en él contenida.

## SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer). La información codificada llega a nuestros servidores los cuales se encuentran con todos los parches de seguridad actualizados y los puertos no utilizados cerrados y protegidos con firewall, para finalmente tomar su forma original y es almacenada en nuestra base de datos.

## RIESGOS DE SEGURIDAD QUE DEBE TENER PARA REALIZA TRANSACCIONES EN INTERNET

Realice transacciones directamente por los dominios conocidos para disminuir riesgos, pueden ser engañados por correos electrónicos o servidores DNS, para visitar un sitio falso que tenga el mismo diseño, donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta-habiente.

Se recomienda que la transacción se realice en la casa u oficina, porque se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet.

## USO DE TECNOLOGÍA COOKIE

Nos reservamos el derecho de utilización de "cookies" en el Portal. Los cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer la siguiente información:

- La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó nuestro Web.
- El diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a nuestro Web.
- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.
- Se informa a los Usuarios la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de usuarios una vez estas registrado pueden ver si estás o no conectado y de este modo contactarlo a usted con mayor fluidez y rapidez.

## CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agt/ 2001 expedida por El Congreso, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, advertimos al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, adoptamos un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

## LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Traveline Plus G.A. declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

El Usuario conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que el Grupo Aliado Traveline Plus, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU u OFAC, comúnmente lista Clinton, podrá darlo por terminado cuando El Usuario: a. registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas, b. las autoridades competentes lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas, lavado de activos, financiación terrorismo o delitos conexos que tratan el Código Penal Colombiano o normas que lo modifiquen o complementen.

## HABEAS DATA

En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable a Traveline Plus G.A. o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial o de servicios, a terceros o a la central de Información CFIN S.A. y/o CYBERSOURCE, y/o EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S y/o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.

## PROTECCIÓN DE DATOS

Este sitio web conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008; implementa su política de protección de datos, la cual busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante y no atentar contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Traveline Plus G.A., quien actúa como responsable de la información recibida, ha diseñado la presente política y procedimientos que en conjunto permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual desarrolla el derecho fundamental al hábeas data, referido al derecho que tienen todos los ciudadanos de conocer, actualizar, rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos y en archivos tanto de bases públicas como privadas, lo cual se relaciona indefectiblemente con el manejo y tratamiento de la información que los receptores de información personal deben tener en cuenta. Dicho derecho se ha desarrollado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con base en los cuales, nosotros en calidad de responsable de los datos personales que recibe, maneja y trata la información y procede así a expedir la presente política de tratamiento de datos personales, la cual se pone en conocimiento del público para que conozcan la manera como se trata su información. Lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales es de obligado cumplimiento por nuestra parte, sus administradores, trabajadores, contratistas y terceros con los que tenemos relaciones de cualquier índole.

### 2. OBJETIVO

Se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros que hemos obtenido legalmente conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

### 3. DEFINICIONES

- a. Autorización: Consentimiento previo y expreso del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento, esta puede ser escrita o verbal, y que permitan concluir que el titular otorgó autorización.
- b. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- c. Consulta: Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.
- d. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.
- e. Dato sensible: Información que afecta la intimidad o cuyo uso puede generar discriminación, tales como los que revelen origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o promueva intereses de cualquier partido político o garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Para efectos de la presente política, se advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.
- f. Dato público: Es el calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y que no sean semiprivados o privados. Son públicos, los datos en documentos o registros públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén bajo reserva, los relativos al estado civil, a su profesión, oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.).
- g. Dato privado: Es aquel por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- h. Dato semiprivado. Este no es privado ni público y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, ejm cumplimiento o no de obligaciones financieras o los relativos a relaciones con entidades de seguridad social.
- i. Responsable del Tratamiento: Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- j. Encargado del tratamiento: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento. Traveline Plus G.A. y las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- k. Titular del dato: Es la persona natural a que se refieren la información.
- l. Tratamiento: Conjunto de operaciones sobre datos personales como, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de esa clase de información.
- m. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de datos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- n. Transferencia de datos: Cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos, ubicado en Colombia, envía la información a un receptor, que también es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- o. Reclamo: Solicitud del titular del dato o personas autorizadas por éste, actualizar o suprimir sus datos o adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.
- p. Requisito de procedibilidad: El titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

#### 4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (T.D.P)

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En consecuencia, se aplican los siguientes Principios:

- a. Legalidad: El T.D.P. esta reglamentada y debe sujetarse a lo establecido en la Ley.
- b. Finalidad: El T.D.P. obedece a una finalidad legítima acorde con la Constitución y la Ley.
- c. Libertad: El T.D.P. sólo se ejerce con el consentimiento previo del titular. Los datos no deben ser obtenidos o divulgados sin autorización, o sin el mandato legal o judicial que releve la aprobación.
- d. Veracidad y calidad: La información sujeta al T.D.P. es actualizada, exacta, veraz, completa, comprobable y comprensible. Se prohíben datos parciales, incompletos o que conlleven a error.
- e. Transparencia: El T.D.P. debe garantizar al titular obtener del responsable del mismo, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. Acceso y circulación: El T.D.P. se sujeta a los límites de los datos, las disposiciones de ley y la Constitución. El tratamiento debe hacerse por personas autorizadas por el titular o previstas en la ley.
- g. De seguridad: La información sujeta a T.D.P. por el responsable del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. De confidencialidad: Las personas que intervengan en el T.D.P. que no sean públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, así sea al finalizar su relación con el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

#### 5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Son derechos de los titulares de la información personal los siguientes:

- a. Conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos frente a Traveline Plus G.A. respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
- b. Solicitar una prueba de la autorización que nos otorgó, a menos que legalmente el responsable está liberado de tener autorización para tratar los datos del titular.
- c. Solicitar el titular de los datos, informarlo del uso que se le ha dado a los mismos.
- d. Presentar quejas ante la Superint. Industria y Comercio para hacer valer su derecho al Habeas Data.
- e. Revocar la autorización o solicitar eliminar algún dato, al considerar que no se han respetado sus derechos y garantías constitucionales.
- f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

## 6. LOS DATOS PERSONALES QUE RECOLECTAMOS SON LOS SIGUIENTES:

Tipo de persona:

- a. Natural: nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento, correo electrónico, datos financieros - cuentas bancarias (Proveedores).
- b. Jurídica: razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad, datos financieros (cuentas bancarias).
- c. Información para facilitar el viaje u otros servicios: preferencias (clase de viaje), nombres y apellidos de pasajeros, identificación, fecha nacimiento, nombre, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte, contactos para para emergencias (nombre, apellido, teléfono).
- d. Tarjetahabiente: tipo documento, número documento, teléfono, dirección, email, nombres, número de tarjeta, fecha de vencimiento y banco.

En nuestra web:

- a. Escríbale al Gerente: nombres, apellidos, teléfono, ciudad y email.
- b. Comentarios y solicitudes: nombres, apellidos, email, teléfonos y ciudad.
- c. Encuesta: nombres, apellidos, email, teléfonos, ciudad y ocupación.
- d. Gratitudes, quejas y reclamos: nombres, apellidos, identificación, teléfonos, ciudad, email.

## 7. TRATAMIENTO, ALCANCE Y FINALIDADES

El T.D.P. podremos realizarlo directamente o por intermedio de contratistas, consultores o asesores encargados del T.D.P., para que hagan operaciones como recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión de parte o total de los datos de clientes, contratistas y proveedores y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- a. La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos.
- b. La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.
- c. Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios y productos adquiridos, y notificarle sobre nuevos servicios o productos.
- d. Gestionar sus solicitudes, aclaraciones, e investigaciones.
- e. Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.
- f. Afinamiento de filtros de seguridad y reglas de negocio en transacciones comerciales y procesar dichas transacciones con entidad financiera, nuestros proveedores de servicios y con usted mismo.
- g. Realizar evaluaciones periódicas de los productos y servicios para mejorar la calidad de los mismos.
- h. Envío por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos, sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
- i. Solicitud de encuestas de satisfacción, que no queda obligado a contestar.
- j. Realizar la transferencia de datos a empresas y alianzas comerciales para cumplir las obligaciones adquiridas. Esta podrá efectuarse incluso a otros países que pueden tener protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

- k. Responder consultas, peticiones, quejas y reclamos que realicen organismos de control y autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales.

Los datos recolectados de nuestros trabajadores, además de las anteriores:

- a. Informarle las novedades que se presenten en desarrollo del contrato y hasta después de su finalización.
- b. Evaluar la calidad de los servicios que brindamos.
- c. Realizar estudios internos, programas o sistemas de gestión de los hábitos del trabajador.
- d. Realizar los descuentos de nómina autorizados por el trabajador.
- e. Gestionar sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones e investigaciones.
- f. Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
- g. Trasladar a título de transferencia, la información recibida a entidades judiciales o administrativas cuando sea necesario para el cumplimiento de deberes como empleador y obligaciones laborales, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación e impuestos.
- h. Trasladar la información personal del empleador a los terceros que tengan la facultad de acceder a dicha información, lo cual incluye, pero no se restringe a las Traveline Plus G.A..
- i. Cualquier otra actividad similar a las anteriormente descritas, necesarias para desarrollar nuestro objeto social y sus obligaciones laborales adquiridas en el contrato de trabajo.
- j. Consultar en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (OFAC, ONU) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos - SARLAFT.

Si elige eliminar sus datos, en lo permitido por la ley, conservaremos cierta información con el fin de identificar contable y tributariamente las transacciones realizadas, prevenir fraude, resolver disputas, investigar conflictos, hacer cumplir requisitos legales y nuestras condiciones de uso.

## 8. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

- a. Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y el uso dado a sus datos
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas, copia de la autorización otorgada por el titular.
- c. Informar al titular la finalidad de los datos y los derechos que tienen por la autorización otorgada.
- d. Conservar los datos en condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- f. Crear manual interno de políticas y procedimientos para el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- g. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- h. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.
- i. Realizar actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- j. Abstenerse de circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- k. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

Calle 8 No. 2-21 Local 2 Edif. Libertador – Rodadero – Santa Marta – Colombia  
PBX 57 (5) 4 39 51 65 - Celulares 316 8659840 - 313 5877751 – WS 300 8918726  
[www.travelineplus.com](http://www.travelineplus.com)  [Travelinepluscolombia](#)  [Travelineplus](#)

## 9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para enviar sus solicitudes y para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas del manejo y T.D.P., hemos destinado el correo electrónico [proveedores@travelineplus.com](mailto:proveedores@travelineplus.com), para canalizar, estudiar y contestarlas; las cuales se tratarán conforme lo dispone la Ley 1581:

- a. Consultas: Se podrá consultar la información del titular en nuestra base de datos; suministraremos a estos la información contenida en el registro individual y que esté vinculada con la identificación. La consulta será atendida en máximo diez (10) días hábiles contados a la fecha de recibo. Si no es posible atender la consulta en dicho término, se informará y se señalará la fecha que se atenderá, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- b. Reclamos: Se reclama cuando el titular considere que sus datos en nuestra base de datos deben ser corregidos, actualizados o suspendidos, o advierta el presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:  
Se formulará con solicitud dirigida a Traveline Plus G.A. con identificación del titular, la descripción de los hechos, la dirección, y anexando documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo es incompleto, se requerirá cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Traveline Plus G.A. se reserva el derecho a mejorar, actualizar, modificar, suprimir información, contenido, dominio o subdominio que aparezca en el sitio web, sin preaviso, siendo suficiente la publicación en el portal, para la solución de peticiones legales o internas y para la prestación u ofrecimiento de nuevos servicios o productos.

Lo anterior para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte de nuestro grupo aliado. En dicho supuesto, se anunciará los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.