

# Términos y condiciones

El uso de este sitio web ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación y contenidos en el mismo. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio web. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido de los términos y condiciones, por favor envíe un email a [servicioalcliente@undertrail.com](mailto:servicioalcliente@undertrail.com) (mailto:servicioalcliente@undertrail.com) antes de utilizar este sitio web.

La Agencia de Viajes Undertrail.com 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 culpada 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 en el evento en que esta Agencia de Viajes sea advertida sobre la posibilidad de dichos daños.

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 la Agencia de Viajes y usted será de contratantes independientes. 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.

## Organización y responsabilidades

Este sitio en internet pertenece a Grupo Wayiu S.A.S. dueño de la marca Undertrail (en adelante se denominará Agencia 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, 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 sin perjuicio de 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 Usuario 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 o normas que las modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

## Cláusula de responsabilidad

Esta Agencia de Viajes 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 plan o paquete turístico se limita a la intermediación de la prestación de los servicios. La

agencia no asume ninguna responsabilidad frente al usuario por el servicio de transporte, terrestre o aéreo y de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte.

Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión de terceros o del Usuario, 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, así como los porcentajes de penalidades o deducciones a que hubiere lugar. La Agencia de Viajes no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar los realizará el prestador del servicio y se efectuarán conforme a su correspondiente política de reembolsos. La Agencia de Viajes no asumirá ningún valor correspondiente a los reembolsos ni reconocerá interés alguno sobre dichos montos.

La agencia no asume responsabilidad frente al usuario o Usuario por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del Usuario, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o la agencia podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el Usuario al momento de adquirir los servicios.

En caso de requerirse visa, la Agencia de Viajes podrá prestar 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 Usuario, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

En las condiciones específicas 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 Usuario será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes, podrá orientar al Usuario en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. La Agencia de Viajes le informará al Usuario las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por Usuario, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del Usuario 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 cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el Usuario al momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al Usuario al momento de la expedición de los documentos de viaje.

El Usuario 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.

## 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 esta Agencia de Viajes.

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 sitio web están registrados bajo las leyes de Copyright, es marca registrada de esta Agencia de Viajes.

## Programas de computación

Todo programa de computación disponible para ser bajado desde este sitio tiene derechos reservados. Su uso está gobernado por los términos del acuerdo de licencia para usuario final, que acompaña o está incluido en el programa de computación (Contrato de licencia). No se puede instalar o utilizar ningún programa que tenga un acuerdo de licencias sin haber antes aprobado los términos de dicho acuerdo. Para cualquier programa de computación no acompañado por un acuerdo de licencia, el propietario del mismo garantiza al usuario la licencia personal e intransferible para su uso, de acuerdo con lo estipulado en los términos y condiciones indicadas en este documento.

## Requisitos técnicos de acceso

Para acceder al Página Web 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.

Para el correcto acceso y uso de determinados contenidos y servicios del Portal, implica la descarga en sus equipos informáticos de determinados programas de ordenador u otros elementos lógicos.

Dicha instalación correrá a cargo exclusivo del USUARIO exonerando a esta Agencia de Viajes 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.

## Exoneración 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. Esta Agencia de Viajes no garantiza la exactitud de y se exonera toda la responsabilidad por errores en la información 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, esta Agencia de Viajes 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.

## Servicios

Términos y condiciones adicionales se pueden aplicar a las reservaciones, compra de bienes y servicios y a otras secciones de este sitio, según el proveedor de servicios específicos y usted como usuario acuerda aceptar dichas cláusulas.

## Inscripciones

El simple hecho de inscribirse para participar de cualquier viaje de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

## Limitaciones de uso personal y comercial

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer reservaciones auténticas o compras y no puede ser utilizado con otros propósitos que los aquí descritos. No se realizará ningún tipo de reservas especulativas, falsas o fraudulentas. Usted como usuario declara que es mayor de edad para hacer uso del sitio y para aceptar las obligaciones legales y económicas que ello conlleva. Usted acepta que es consciente de todas las responsabilidades que deriven del uso del sitio web de esta Agencia de Viajes ya sean estas provocadas por usted o por terceros operando bajo su contraseña. La información, códigos de programación, productos y demás servicios publicados en este portal pueden contener errores tipográficos e inexactitudes. Esta Agencia de Viajes y colaboradores realizarán periódicamente cambios para actualizar la información. Como condición para el uso de este sitio, usted garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.

Descripción de términos en alguno de los productos o servicios que se encuentran en el sitio web de esta Agencia de Viajes:

### AÉREO

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.

#### TASA ADMINISTRATIVA

Se cobra una tasa administrativa por Usuario y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice Ver Cobro Tasa administrativa 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.

#### 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.

- 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.
- NIÑO/CHILD (CHD): Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja ocupando asiento y abonando tarifa de adulto.

Limitaciones de menores con cada adulto:

Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada Usuario 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 Usuario adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del Usuario adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al Usuario. La tarifa a aplicar para el BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

Consulte otras restricciones con el asesor.

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 DERECHO DE RETRACTO** de cada servicio serán informadas en la consulta específica del servicio.

Condiciones y restricciones para el pago electrónico

- El horario para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos es de 00:00 AM a 11:59 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.

## 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 24 horas antes de la fecha de salida del viaje.
- 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.
- 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 todos 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 (pago en línea).
- Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado 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.
- Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet la cual será calculada teniendo en cuenta la aerolínea y la ruta seleccionada.

## Tiquetes Terrestres

- Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes se deben hacer por lo menos 12 horas antes de la fecha de salida del viaje.
- 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.
- El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la compañía de transporte terrestre y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete terrestre sea reembolsable.
- En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada compañía de transporte terrestre con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

- Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete. 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.
- Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea.
- La respuesta a su búsqueda, puede no arrojar resultados, la causa podrá ser que las compañías de transporte terrestre que hacen el trayecto en la ruta que está consultando no se han afiliado aún al sistema de reserva que utilizamos.
- Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet la cual será calculada teniendo en cuenta la aerolínea y la ruta seleccionada.

## Malas prácticas

“Churning”: Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- Usuario- 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-Usuario-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 empresa de transporte que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Para la realización de la compra se le pedirán al Usuario los datos identificativos de los Usuarios/Usuarios y la forma de pago de los mismos. Este hecho es realizado en varios pasos, una vez introducidos dichos datos, y antes de que usted realice la compra se le mostrarán los mismos con el fin de que usted los verifique, pudiendo proceder a la compra.

El Usuario declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y cualquier otro que sea requerido por la legislación del país de origen y de destino o por los prestadores del servicio de transporte.. En caso de duda, se solicita que contacte con nuestra oficina, antes de realizar cualquier compra.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que esta Agencia de Viajes realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito o la forma de pago acordado, importe de dicha compra y esta haya sido verificada por el departamento financiero, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de esta Agencia de Viajes.

Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de solicitar información adicional al Usuario con el fin de verificar su compra.

En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el Usuario debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada por esta Agencia de Viajes y/o el proveedor del servicio.

El pago del / los tiquete aéreo/s y/o terrete/s se realiza mediante tarjeta de crédito o débito antes de la emisión del / los tiquete aéreo/s y/o terrete/s.

No todos los precios indicados en el sitio web, tienen incluidas las tasas de aeropuerto y otros cargos. No incluyen los gastos de visados, ni las tasas de salida de un país, que pueden ser abonados en moneda local o en dólares americanos en la terminal de dicho territorio. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del tiquete aéreo, serán asumidas por el Usuario.

Si el estado de la transacción no fue aprobada, nuestro Usuario recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestro sitio web en el proceso de la reserva.

Si el estado de la transacción es aprobada, nuestro Usuario recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestro sitio web en el proceso de la reserva, con el record de la reserva y el comprobante de pago correspondiente a la compra realizada. En caso de compra de tiquetes aéreos le llegará 1 transacción de cobro a nombre de la agencia de viajes.

## 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. Los 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.

## Destinos de Viajes

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

Por la venta de viajes, esta Agencia de Viajes no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas directos o indirectos de cualquier naturaleza, que pueda sufrir el Usuario y/o sus bienes por viajar a estos lugares.

**DOCUMENTACION:** Todos los Usuarios deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. La Agencia de Viajes declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por la Agencia de Viajes.

**EQUIPAJE:** En el transporte terrestre, el Operador se exonera expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los Usuarios que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association). Aclaraciones: 1. 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. 2. 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.

**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.

RECLAMACIONES: Deberán ser hechas por escrito o, vía correo a [servicioalcliente@gmail.com](mailto:servicioalcliente@gmail.com) (<mailto:servicioalcliente@undertrail.com>).

CONCORDANCIA: Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes el Usuario y/o Usuario declara que conoce y aprueba todos los términos de estas 'Condiciones Generales', las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

## Publicidad

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. Esta Agencia de Viajes no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los Contenidos publicitarios insertados en el Portal pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [servicioalcliente@undertrail.com](mailto:servicioalcliente@undertrail.com) y desde allí se hará contacto con el pautante.

SPAM. Se aplicaran 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.

## Conexiones y enlaces con terceros portales

Este sitio puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de la Agencia de Viajes.

La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de la Agencia de Viajes, no implica ningún tipo de asociación, relación, agencia o representación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de esta Agencia de Viajes y por consiguiente no asume ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por esta Agencia de Viajes. Por supuesto, usted es el único responsable de mantener el secreto de sus contraseñas y de la información contenida en su cuenta de usuario. Por favor sea muy cuidadoso con esta información.

## Sistemas de Información

La información suministrada en nuestro sitio web referente a los horarios, disponibilidad y reservas en línea de vuelos y pasajes terrestres son propiedad de las empresas de transporte. 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.

## Servicio de ayuda

Uso de carteleras, salas de charla y otros foros de comunicación

Si el sitio contiene carteleras, salas de charla y otros medios o foros de comunicación de mensajes, usted, como usuario de los mismos, acuerda enviar y recibir solo mensajes y material que sea apropiado y que esté relacionado con el mismo. El Usuario se abstendrá de realizar cualquier acción que implique mal uso del foro, como por ejemplo pero sin limitarse a ellos los siguientes:

- Difamar, insultar, abusar, acosar, amenazar y violar los derechos legales (como el derecho de privacidad y publicidad) de terceros.

- Publicar, distribuir, anunciar o diseminar cualquier tipo de información o material difamatorio, discriminatorio, obsceno, indecente o ilegal.
- Cargar archivos que contengan software u otro material protegido por las leyes de propiedad intelectual (o derechos de autor) a menos que se posean dichas autorías y derechos o se hayan recibido todos los permisos pertinentes de uso.
- Cargar archivos que contengan virus, estén corruptos o contengan cualquier tipo de programas o código que puedan dañar las operaciones de las computadoras de terceros.
- Eliminar cualquier atribución de autorías, notificaciones legales, designaciones de propiedad y/o marcas en cualquier archivo del sistema.
- Falsificar el origen de la fuente, del programa de computación o de cualquier material contenido en el archivo cargado.
- Anunciar u ofrecer la venta de bienes y/o servicios, realizar encuestas, concursos o enviar cartas en cadena.
- Bajar cualquier archivo cargado por cualquier otro usuario de un foro con conocimiento de que no debería de ser legalmente distribuido de esa manera.

Como usuario usted acepta que los foros son para uso de comunicaciones públicas y no privadas. Así mismo, usted acepta que las charlas, conferencias, boletines y otras comunicaciones entre otros usuarios no están respaldadas por esta Agencia de Viajes, o sus afiliados, y que dichas comunicaciones no serán consideradas para revisión, control de virus y/o aprobadas por esta Agencia de Viajes o sus afiliados. Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de retirar sin notificación previa cualquier contenido de un fórum, así como el derecho total de denegar, a su discreción, el acceso a cualquier usuario portal o a cualquier parte del mismo sin previo aviso.

## 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). Este sistema de códigos probado, permite a su equipo codificar la información antes de que esta sea enviada a nuestro sistema.

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 en cuenta cuando realiza transacciones en Internet

- Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
- Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realiza en el computador de la casa o la oficina.
- Se podría presentar suplantación del usuario o que el usuario se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

## Uso de tecnología cookie

Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de utilización de las denominadas 'cookies', en cualquier tipo de utilización del 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.
- No obstante, se informa a los Usuarios de 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.

## 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 Usuarios.

## Preguntas o Sugerencias

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: [servicioalcliente@undertrail.com](mailto:servicioalcliente@undertrail.com).

## Política para la Organización

La política de protección de datos que implementa esta Agencia de Viajes y el Usuario que se registra inicia al momento de diligenciar los datos personales requeridos con el fin de identificar Usuario y registrar los datos en las bases de datos de Usuarios registrados en el Sitio Web de la Agencia de Viajes.

Después que los datos de una transacción (número de tarjeta de crédito, fecha de vencimiento y código de verificación) son presentados a la red financiera, en cualquiera de nuestros sistemas de pagos en línea sólo se almacena el número de tarjeta de crédito y código de verificación. Estos datos se encuentran cifrados, totalmente restringidos para su visualización y solamente el gerente de la compañía tiene acceso a esta información. Todo esto cumpliendo la normatividad internacional (PCI DSS) para evitar fuga de información.

Dicha información se encuentra localizada en los centros de datos de nuestros sistemas de pagos en línea. Los Datacenters de este nivel son utilizados por entidades financieras y gubernamentales.

La información requerida para una transacción debe quedar almacenada por un período como mínimo de 1 año, esto estipulado por la normatividad de las entidades financieras.

## Contra la pornografía infantil

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, 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, la agencia advierte 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, Grupo Wayiu S.A.S. adoptó 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.

Última actualización: Agosto 29 de 2016

## ACERCA DE NOSOTROS

[Acerca De Nosotros \(/Nosotros\)](#)

[Contáctanos](#)

[Terminos Y Condiciones \(/Terminoscondiciones\)](#)

[Política De Privacidad \(/Políticas\)](#)

[Prensa \(/Prensa\)](#)

¿PREGUNTAS? ESCRÍBENOS A:

[SERVICIOALCLIENTE@UNDERTRAIL.COM](mailto:SERVICIOALCLIENTE@UNDERTRAIL.COM)  
([MAILTO:SERVICIOALCLIENTE@UNDERTRAIL.COM](mailto:SERVICIOALCLIENTE@UNDERTRAIL.COM))

ÚNETE

[f](https://www.facebook.com/undertrail) ([HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/UNDERTRAIL](https://www.facebook.com/undertrail)) [t](https://twitter.com/undertrail)  
([HTTPS://TWITTER.COM/UNDERTRAIL](https://twitter.com/undertrail))

© 2015 - Todos los derechos reservados Grupo Wayiú S.A.S. N.I.T. 900.622.506-9 - Registro Nacional de Turismo 31171