



## **POLÍTICAS DE VIAJES PEREGRINACIONES - AGENCIA COLMUNDO LTDA**

### **1. Política de Cancelación y Reprogramación – Peregrinación a Israel**

Con el fin de garantizar la claridad, transparencia y protección tanto del viajero como de la agencia operadora, se establecen las siguientes disposiciones aplicables a las peregrinaciones organizadas a Israel, en caso de eventos de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones extraordinarias:

#### **A. Fuerza mayor y caso fortuito**

Se entiende por fuerza mayor cualquier situación imprevisible e irresistible que impida total o parcialmente la ejecución del viaje, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Cierre de fronteras terrestres o espacio aéreo por parte del Gobierno de Israel u otros países involucrados.
- Cancelación de vuelos por parte de aerolíneas, regulaciones sanitarias, conflictos bélicos, disturbios civiles.
- Restricciones migratorias, decisiones de autoridades locales o internacionales que limiten el ingreso al país.
- Epidemias, pandemias, brotes epidémicos, endemias o cualquier otro tipo similar de enfermedad infecciosa de rápida y activa propagación.
- Catástrofes o desastres naturales.

En tales casos:

- No habrá lugar a reembolsos, ni totales ni parciales, sobre ningún componente del plan adquirido. Esto incluye tiquetes aéreos, reservas hoteleras, traslados internos, alimentación, entradas y demás servicios contratados.



- Todos los pagos realizados se consideran no reembolsables por tratarse de servicios comprometidos y prepagados con proveedores nacionales e internacionales, cuyas políticas de devolución no dependen de la agencia.

### **B. Cancelaciones o cambios por parte de la aerolínea**

En caso de que la aerolínea cancele, re programe o suspenda los vuelos:

- La agencia no asume responsabilidad por dichas decisiones, ya que actúa como intermediaria entre el viajero y el proveedor.
- La porción terrestre del plan (hotelería, alimentación, transporte y actividades) no es reembolsable en ninguna circunstancia, aún si el vuelo no se realiza.
- La agencia realizará gestiones con la aerolínea para explorar una posible reubicación en otra fecha o aplicación de tiquetes a futuros grupos, sin que esto represente una obligación contractual ni garantía de resultado.

### **C. Reprogramación del viaje**

En caso de reprogramación de la peregrinación por causas de fuerza mayor o caso fortuito:

- El peregrino podrá ser incluido en una futura salida, asumiendo los costos adicionales generados por dicha modificación (ajustes tarifarios, penalidades, diferencia cambiaria, nuevas reservas, etc.).
- El nuevo valor será informado oportunamente y deberá ser asumido por el peregrino como condición para su inclusión en el nuevo grupo.

### **D. Aceptación de condiciones**

Con la realización del pago inicial (separación de cupo 1.000 Usd), el peregrino declara haber leído, comprendido y aceptado las presentes condiciones, exonerando a la agencia de cualquier responsabilidad derivada de eventos ajenos a su gestión directa.



## **2. Responsabilidad de la Agencia frente a los Vuelos**

Responsabilidad frente a los vuelos, incluyendo dos escenarios distintos:

A. Cuando el tiquete es adquirido por fuera de la agencia (por el Ministerio Internacional o el propio peregrino), y

B. Cuando el paquete completo (aéreo y terrestre) es adquirido directamente a través de la agencia.

La agencia de viajes establece de manera clara las condiciones de su responsabilidad frente a los vuelos internacionales, según el origen de la compra del tiquete aéreo:

### **A. Vuelos adquiridos directamente por el peregrino o a través de terceros (Ministerio Internacional)**

Cuando el tiquete aéreo es gestionado y adquirido por el propio peregrino o por terceros distintos a la agencia (incluyendo pero no limitados al Ministerio Internacional):

- La agencia no asume responsabilidad alguna por cambios, cancelaciones, reprogramaciones, retrasos, pérdida de vuelos o negativa de embarque.
- Toda reclamación o solicitud de reembolso deberá ser tramitada directamente por el peregrino ante la aerolínea, conforme a los términos y condiciones establecidos por la misma.
- La agencia no actúa como intermediaria legal, comercial ni financiera en estos casos, y por lo tanto no tendrá participación en procesos de compensación o reclamación ante aerolíneas.
- Cualquier perjuicio que se derive de cambios en los vuelos por fuera de la agencia será asumido por el peregrino, incluyendo gastos adicionales, pérdida de servicios, afectación al itinerario, conexiones u hospedaje.
- Es responsabilidad del peregrino junto con su líder de grupo comprender estas condiciones al momento de inscribirse.



## **B. Vuelos incluidos dentro del paquete integral adquirido a la agencia (aéreo + terrestre)**

Cuando el peregrino adquiere el paquete completo a través de la agencia, que incluye tiquete aéreo internacional más todos los servicios terrestres (hoteles, traslados, alimentación y actividades):

- La agencia actúa como intermediaria de la aerolínea, adquiriendo los tiquetes en nombre del peregrino conforme a las tarifas, condiciones y disponibilidad ofrecidas por la aerolínea al momento de la compra.

- En caso de cancelación, reprogramación, modificación o afectación del vuelo por parte de la aerolínea, la agencia gestionará ante la aerolínea las posibles alternativas de cambio, reubicación o redirección de vuelos, conforme a las políticas vigentes del proveedor aéreo.

- La agencia no tiene control sobre decisiones de la aerolínea, y no garantiza reembolsos ni reprogramaciones gratuitas. Las penalidades, gastos adicionales y tiempos de espera serán asumidos por el peregrino.

- La agencia no se hace responsable por decisiones unilaterales de la aerolínea, tales como retrasos, overbooking, pérdida de equipaje o cancelaciones por razones operativas, sanitarias o técnicas.

- En estos casos, la agencia brindará acompañamiento y soporte logístico, sin que esto implique obligación de cubrir gastos o compensaciones no reembolsadas por la aerolínea.

- Si el pasajero por motivos de fuerza mayor, o motivos ajenos a la responsabilidad de la agencia, decide no viajar, la agencia se remite al contrato suscrito con la aerolínea prestadora del servicio. Resolución 1375 de 2015, artículo 1878 del Código de Comercio, Decreto 1499 de 2014 y demás normativa concordante.

Al aceptar estos términos, el peregrino declara haber leído, comprendido y aceptado las condiciones aquí no expresadas, y exonera a la agencia de toda responsabilidad derivada de causas ajenas a su control directo.



### **3. Vigencia de la Inscripción y Política de Retención de Cupo**

Todo peregrino que se inscriba formalmente a una peregrinación organizada por la agencia y, por cualquier motivo, decida no viajar en la fecha inicialmente prevista, podrá mantener su inscripción vigente por un plazo máximo de un (1) año calendario a partir de la fecha de salida original.

Condiciones aplicables:

- Durante ese año, el peregrino podrá solicitar su inclusión en una nueva fecha de peregrinación, siempre y cuando existan cupos disponibles y se cubran por parte del peregrino los costos adicionales derivados de tarifas, impuestos, seguros u otros servicios asociados a la nueva fecha.

- Pasado el plazo de un (1) año, si el peregrino no ha confirmado su participación en una nueva salida, la inscripción perderá su validez automáticamente, sin derecho a reembolso, reubicación ni transferencia de cupo a otra persona o grupo.

Retención de inscripción:

- En todos los casos, el valor de inscripción abonado por el peregrino equivalente a USD \$1.000 será **no reembolsable**, por corresponder a gastos administrativos, operativos, reservas anticipadas y compromiso de cupo dentro del grupo.

- Esta política se aplica sin excepción, y tiene como finalidad garantizar la seriedad del proceso de inscripción, el uso responsable de los cupos reservados, y la sostenibilidad de la operación logística y financiera de cada peregrinación.

### **4. Política de Visado para Grupos Menores a 10 Peregrinos Colombianos**

Cuando el número de peregrinos de nacionalidad colombiana inscritos en una peregrinación sea menor a diez (10), el proceso de visado deberá gestionarse de forma individual por cada participante, debido a que no se cumplen las condiciones para tramitación de visado grupal.



Condiciones aplicables:

- En estos casos, cada peregrino será responsable de tramitar y cubrir el costo de su visa, así como de presentar su solicitud ante la entidad migratoria correspondiente, siguiendo los protocolos establecidos por la embajada o consulado competente.
- La agencia no asume responsabilidad alguna por la aprobación o negación del visado, ni por los tiempos de respuesta o requerimientos extraordinarios solicitados por la autoridad migratoria.

Acompañamiento por parte del Tour Líder y la Agencia:

- El Tour Líder asignado al grupo tendrá la responsabilidad de acompañar, asesorar y orientar a los peregrinos en este proceso, brindando apoyo logístico durante la recolección de documentos y cumplimiento de requisitos.
- Este acompañamiento se deberá realizar de manera articulada con la Agencia Colmundo, la cual proporcionará las indicaciones formales, plantillas y lineamientos actualizados, con el fin de garantizar que el proceso se lleve a cabo de manera ordenada, oportuna y conforme a lo exigido por la entidad migratoria.
- La agencia no garantiza la aprobación del visado ni se compromete a realizar reembolsos en caso de negación, demora o revocatoria del mismo.
- El valor abonado a la peregrinación no será reembolsado en caso de no obtención del visado, por tratarse de un proceso ajeno a la voluntad de la agencia y clasificado como situación de fuerza mayor.

## **5. Política en Caso de Negación del Visado**

En caso de que, por cualquier razón, la solicitud de visado del peregrino no sea aprobada por la entidad migratoria correspondiente, la agencia aplicará la siguiente política:



#### Retención por gestión administrativa:

- La agencia retendrá un valor de mínimo USD \$1.000, correspondiente a costos administrativos, trámites, asesorías, reservas y gestiones internas realizadas en el proceso de alistamiento y preparación del viaje.
- Este valor no es reembolsable, independientemente de la decisión tomada por la embajada, consulado u organismo migratorio, ya que corresponde a servicios ya ejecutados por la agencia desde el momento de la inscripción del peregrino.

#### Responsabilidad del peregrino:

- La responsabilidad de cumplir con los requisitos migratorios recae exclusivamente en el peregrino.
- La agencia recomienda a cada participante verificar con antelación que su documentación esté en regla y que cumpla todos los requisitos exigidos por la autoridad migratoria, con el fin de reducir el riesgo de negación del visado.

#### Limitación de responsabilidad:

- La agencia no asume responsabilidad alguna por la negación del visado, ni está obligada a reprogramar, reembolsar ni transferir el cupo del peregrino que haya sido rechazado.
- Si el peregrino desea participar en una futura salida, deberá realizar una nueva inscripción y pago, de acuerdo con las condiciones vigentes al momento.

### **6. Cambios Voluntarios por Parte del Peregrino**

Toda solicitud de cambio voluntario por parte del peregrino, posterior a su inscripción, estará sujeta a las siguientes condiciones y restricciones:



#### **A. Cambio de fecha de viaje:**

- Si el peregrino desea posponer su participación a una próxima salida, deberá notificarlo con una antelación mínima de 60 días antes de la fecha programada del viaje.
- Esta modificación estará sujeta a disponibilidad de cupo en la nueva fecha y a un cargo administrativo adicional que será informado oportunamente.
- El nuevo viaje deberá realizarse dentro del plazo de un (1) año desde la fecha original. Pasado ese plazo, el valor abonado se perderá sin derecho a reembolso.

#### **B. Transferencia de cupo a otra persona:**

- El peregrino podrá solicitar la cesión de su cupo a un tercero, siempre que se notifique con al menos 45 días de anticipación y que la persona cumpla con los requisitos migratorios, sanitarios y logísticos.
- Este trámite tendrá un costo de cesión de USD \$300, destinado a cubrir ajustes operativos, documentación, coordinación y gestiones con proveedores.

#### **C. Modificaciones en condiciones personales** (acompañante, habitación, etc.):

- Cualquier cambio voluntario en el tipo de habitación, acompañante, punto de salida o servicios adicionales deberá solicitarse con anticipación y estará sujeto a disponibilidad y costos adicionales.

#### **Importante:**

- La agencia no se hace responsable por costos adicionales derivados de cambios voluntarios, tales como diferencias tarifarias, penalidades por cambio de nombre, ajustes de itinerario o tasas impuestas por proveedores.
- En ningún caso habrá devolución del valor de inscripción (USD \$1.000), ya que este corresponde a gastos de gestión y compromiso operativo.



#### **D. Incumplimiento por no presentarse o no utilizar los servicios pactados.**

El peregrino anticipadamente declara conocer lo estipulado por el Artículo 6 del Decreto 2438 de 2010 y el artículo 65 de la ley 300 de 1996: “cuando el usuario de los servicios turísticos, incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, si así se hubiere convenido y constare por escrito”

De conformidad con lo anterior, si el peregrino por motivos ajenos a la responsabilidad de la agencia decide no viajar, la agencia retendrá el valor de los servicios turísticos cuando el viaje o la participación del peregrino se cancelen con anterioridad a su inicio de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Dentro de los cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de salida de la peregrinación, se incurrirá en una penalidad del 45% del importe total de la peregrinación.
- Entre los días (44 y 26) previos a la fecha de salida de la peregrinación, se incurrirá en una penalidad del 70% del importe total.
- Dentro del término de veinticinco (25) días o menos, previos a la fecha de salida de la peregrinación, se incurrirá en una penalidad del 100% del importe de la misma.
- En caso de no presentación al aeropuerto (PASAJERO NO SHOW) el día de salida de la peregrinación, se penaliza con el 100% del importe total pagado.
- Los servicios no utilizados no serán reembolsados.

#### **E. Cancelación del viaje en ruta.**

Una vez iniciado el viaje, si por calamidad doméstica o cualquier otra causa ajena a la agencia, se le imposibilita al peregrino continuar con el tour o el itinerario programado, se aplicará la cláusula de cancelación: “Los servicios no utilizados no serán reembolsados”

En cuanto al tiquete aéreo por políticas de las aerolíneas, los tiquetes de grupo no permiten cambios durante el recorrido por lo cual el tiquete de regreso se perderá y en este caso el peregrino debe comprar un nuevo tiquete para el regreso.



## **7. Política de Salud, Condiciones Médicas y Aptitud para Viajar**

Con el fin de garantizar la seguridad del peregrino y la operación adecuada de la peregrinación, la agencia establece lo siguiente:

### **A. Responsabilidad sobre el estado de salud:**

- Es responsabilidad exclusiva del peregrino declarar, al momento de su inscripción, cualquier condición médica preexistente, diagnóstico reciente, tratamiento en curso, o limitación física que pueda afectar su participación activa durante el viaje.
- El peregrino reconoce que la peregrinación incluye jornadas de caminata, movilidad constante, cambios de clima, exigencias físicas y largas jornadas, por lo cual debe contar con aptitud médica y emocional suficiente para asumir estas condiciones.

### **B. Exoneración de responsabilidad por complicaciones médicas:**

- La agencia no será responsable por enfermedades, recaídas, accidentes, crisis emocionales, hospitalizaciones, emergencias médicas o fallecimientos que puedan presentarse durante la peregrinación y que deriven de condiciones preexistentes, situaciones personales no informadas o negligencia del peregrino.
- En caso de requerir atención médica durante el viaje, los gastos generados serán asumidos en su totalidad por el peregrino, sin que esto genere obligación para la agencia ni para los coordinadores del grupo.
- Si durante el viaje, el peregrino presenta enfermedad y/o patología, preexistente o no, que se encuentre excluida de las coberturas del seguro médico internacional, será de su total responsabilidad y estará a su cargo cubrir la totalidad de los gastos por dicha atención, sea hospitalización, medicamentos, tratamientos, cuidados ambulatorios o cualquier otro.
- Cuando el peregrino tenga enfermedad declarada, preexistencia médica de alguna condición de salud particular o conozca previamente de alguna situación de salud que le afecte, deberá indicarlo claramente en el ***“formato declaración de condiciones de salud***



*viajeros*”, y de ser el caso, deberá viajar con un acompañante responsable, quien asumirá los cuidados personales y los gastos derivados de dicha asistencia.

### **C. Seguro médico internacional obligatorio:**

- Es obligatorio que cada peregrino cuente con un seguro médico internacional vigente, que cubra asistencia médica, hospitalización, medicamentos, traslado de emergencia y repatriación en caso necesario, por lo cual la agencia de viajes con la finalidad de proteger la estadía del peregrino gestionará directamente la expedición dicho seguro médico.

### **D. Limitaciones y acompañamiento especial:**

- Si el peregrino presenta limitaciones de movilidad, requerimientos especiales de alimentación o asistencia constante, deberá viajar con un acompañante responsable, quien asumirá los cuidados personales y los gastos derivados de dicha asistencia. La agencia no asume este rol.

Con su inscripción, el peregrino declara estar en condiciones físicas y mentales aptas para participar en la peregrinación, y exime a la agencia de toda responsabilidad por cualquier eventualidad médica durante el viaje.

## **8. Política de Uso de Imagen y Material Audiovisual**

Durante la peregrinación, la agencia podrá realizar capturas de imagen, videos, testimonios, entrevistas y demás registros audiovisuales de las actividades, con fines promocionales, documentales o institucionales.

### **A. Autorización de uso:**

- Al participar en la peregrinación, el peregrino autoriza de manera libre, previa, expresa e informada el uso de su imagen, voz y testimonio en fotografías, videos, transmisiones en vivo o cualquier otro formato audiovisual captado durante el viaje.



### **B. Destinación del material:**

Este material podrá ser utilizado por la agencia o sus aliados para:

- Publicaciones en redes sociales, páginas web y medios de comunicación.
- Campañas institucionales o promocionales.
- Documentación de experiencias grupales.
- Material pedagógico, testimonial o motivacional vinculado al propósito de la peregrinación.

### **C. Limitación de responsabilidad:**

- La agencia no ofrece compensación económica por el uso de dichas imágenes, ni asume responsabilidad por su reproducción pública en contextos ajenos al control directo de la organización (compartidos por otros peregrinos, replicados en medios, etc.).
- El peregrino renuncia expresamente a cualquier reclamo, compensación o restricción futura sobre el uso autorizado de su imagen conforme a esta cláusula.

### **D. Oposición expresa:**

- Si algún peregrino desea no ser incluido en el material audiovisual, deberá informarlo por escrito al momento de su inscripción. En tal caso, la agencia tomará medidas razonables para respetar su solicitud, sin comprometer la dinámica general del grupo ni limitar las capturas colectivas.

Con su participación en la peregrinación, el peregrino declara haber leído y aceptado esta política, autorizando el uso de su imagen conforme a lo aquí estipulado.

### **9. Aceptación de Términos y Exoneración de Responsabilidad**

Con la finalidad de proteger la operación, la gestión logística, la integridad jurídica y la sostenibilidad financiera de la peregrinación, se establece lo siguiente:



### **A. Aceptación expresa e informada:**

Al inscribirse y realizar el pago correspondiente para su participación en la peregrinación, el peregrino declara de forma libre, voluntaria y consciente que:

- Ha leído, comprendido y aceptado la totalidad de los términos, condiciones y políticas establecidos por la agencia, los cuales están disponibles en canales oficiales y/o le fueron entregados en físico o digital.
- Comprende que dichos términos incluyen políticas de cancelación, visado, salud, cambios, fuerza mayor, retención de inscripción, responsabilidad aérea, uso de imagen, entre otros.

### **B. Exoneración de responsabilidad:**

El peregrino exonera expresamente a la agencia, sus representantes, aliados logísticos, guías, tour líderes, personal de apoyo y socios comerciales de toda responsabilidad frente a:

- Cancelaciones o modificaciones por parte de aerolíneas, gobiernos, autoridades migratorias o causas de fuerza mayor.
- Negación de visados o inadmisión en frontera.
- Problemas de salud, accidentes o imprevistos personales no declarados.
- Incumplimientos contractuales de terceros (hoteles, aerolíneas, operadores locales).
- Daños, pérdidas, robos, retrasos o situaciones no atribuibles a la negligencia directa y probada de la agencia.

### **C. Compromiso del peregrino:**

El peregrino se compromete a:

- Respetar las normas del grupo, mantener una actitud colaborativa y seguir las indicaciones del tour líder.



- Entregar documentación completa en los tiempos establecidos.
- Asumir los costos derivados de cambios voluntarios, reprogramaciones, solicitudes especiales o incumplimiento de requisitos.

### **10. Política de Conducta, Cumplimiento del Itinerario y Causal de Exclusión del Grupo**

Para garantizar el buen desarrollo de la peregrinación, el respeto mutuo, la seguridad de los participantes y el cumplimiento de la programación establecida, se establecen las siguientes condiciones de conducta:

#### **A. Comportamiento y actitud del peregrino:**

- Todo peregrino debe mantener un comportamiento respetuoso, colaborativo, puntual y alineado con el propósito espiritual, cultural y logístico de la peregrinación.
- Se espera que cada participante respete las instrucciones del tour líder y del equipo logístico, cumpla con los horarios y se integre en armonía con el grupo.

#### **B. Faltas que constituyen causal de exclusión:**

La agencia podrá excluir del grupo de forma inmediata y sin derecho a reembolso a cualquier peregrino que incurra en conductas como:

- Actitudes agresivas, irrespetuosas o conflictivas hacia otros peregrinos, guías, autoridades locales o personal de servicio.
- Incumplimiento reiterado de horarios o desobediencia a las indicaciones logísticas o de seguridad.
- Consumo de alcohol en exceso, sustancias psicoactivas o comportamiento inadecuado durante actividades espirituales, culturales, o comunitarias.
- Actos que atenten contra la imagen, valores o espiritualidad de la experiencia.
- Comportamientos que pongan en riesgo la salud, el orden o la seguridad del grupo.



### **C. Consecuencias y limitación de responsabilidad:**

- En caso de exclusión, el peregrino deberá cubrir los gastos de traslado, alojamiento o regreso por cuenta propia, sin que esto genere responsabilidad ni obligación de compensación por parte de la agencia.
- La agencia se reserva el derecho de no permitir la inscripción del peregrino en futuras peregrinaciones si su comportamiento representó un riesgo o conflicto.

### **11. Equipaje, Pérdidas y Objetos Personales**

Se entiende por equipaje todos los objetos que el peregrino lleva para el viaje, incluso todo objeto de valor que por su cuenta y riesgo lleva, los cuales anticipadamente declara son de su entera responsabilidad.

#### **A. Responsabilidad individual del equipaje:**

- Cada peregrino será único responsable por su equipaje y pertenencias personales durante toda la peregrinación, tanto en trayectos aéreos como en el componente terrestre (traslados, hoteles, recorridos).
- La agencia no será responsable por pérdidas, robos, daños, maletas extraviadas o entregadas erróneamente o tardíamente por aerolíneas o transportadores, ya que estos eventos dependen de terceros.

#### **B. Recomendaciones al peregrino:**

- Se recomienda no llevar objetos de alto valor económico o sentimental (joyas, documentos originales no requeridos, equipos electrónicos costosos, etc.).
- Los artículos importantes deberán ser transportados en el equipaje de mano y bajo responsabilidad directa del peregrino.



### **C. Gestión de reclamaciones:**

- En caso de pérdida o daño de equipaje en vuelo o traslado terrestre, el peregrino deberá presentar su reclamación directamente ante la aerolínea, hotel o proveedor correspondiente, de acuerdo con sus políticas internas.
- La agencia puede brindar acompañamiento logístico para facilitar el reporte o diligencias, pero no está obligada a cubrir pérdidas ni a responder por la reposición de bienes personales.

### **D. Elementos prohibidos o no declarados:**

- La agencia no se responsabiliza por consecuencias derivadas del transporte de artículos prohibidos o no declarados por el peregrino, ya sea en aduanas, aeropuertos o durante inspecciones de seguridad.
- El peregrino asumirá directamente cualquier sanción, multa, retención o problema legal derivado del porte de estos elementos.

## **12. Política de Cambios en el Itinerario**

La agencia de viajes se reserva el derecho de realizar ajustes, modificaciones o sustituciones en el itinerario previsto, cuando existan razones operativas, climáticas, logísticas, de seguridad o de fuerza mayor que lo justifiquen.

### **A. Posibles causas de modificación:**

- Cambios climáticos extremos, condiciones geográficas o de acceso que impidan el desplazamiento seguro.
- Cierre de sitios religiosos, arqueológicos o turísticos por disposición local, conflicto o restricción gubernamental.
- Demoras en vuelos o traslados que alteren el cronograma inicial.
- Causas de salud pública, disturbios, protestas, huelgas o alteración del orden público.



- Fallas técnicas en hoteles o transportes, o situaciones logísticas imprevistas con proveedores.

#### **B. Sustitución de actividades o servicios:**

- En caso de que algún lugar o actividad programada no pueda realizarse por las razones anteriores, la agencia gestionará, en la medida de lo posible, una actividad o visita equivalente, de valor cultural, espiritual o turístico similar.
- La modificación no dará lugar a reembolso ni compensación económica, ya que el itinerario completo se considera flexible y sujeto a variaciones razonables.

#### **C. Limitación de responsabilidad:**

- La agencia no se hace responsable por inconformidades derivadas de cambios necesarios para garantizar el bienestar, la seguridad o la operatividad del grupo.
- Estos ajustes son parte inherente a la naturaleza de un viaje internacional y se harán siempre buscando el beneficio colectivo.

### **13. Política de Participación en Reuniones Previas y Procesos de Preparación**

Dado el carácter espiritual, cultural y logístico de la peregrinación, la agencia establece que la preparación previa es parte esencial del viaje. Por ello, los peregrinos deberán participar de manera activa en los espacios programados antes de la salida.

#### **A. Reuniones obligatorias de preparación:**

La agencia programará un número determinado de reuniones informativas y espirituales previas al viaje, virtuales o presenciales, para:

- Entrega de documentación.
- Explicación del itinerario.
- Instrucciones logísticas.
- Preparación emocional y espiritual para la experiencia.



- Estas reuniones serán obligatorias y su asistencia será registrada.

La no participación exime a la agencia de cualquier malentendido logístico o espiritual que pueda derivarse de la ausencia del peregrino.

### **B. Compromiso y responsabilidad del peregrino:**

El peregrino se compromete a:

- Asistir puntualmente a los encuentros programados.
- Recibir con apertura el material espiritual, cultural y organizativo.
- Cumplir con los requisitos previos indicados por la agencia (pagos, formularios, seguros, pasaporte, etc.).
- Es responsabilidad del peregrino presentar el pasaporte para el abordaje y cualquier trámite migratorio, el cual en todo caso debe contar con una vigencia mínima de seis (6) meses.
- Es responsabilidad del peregrino presentar su documento de identificación o cédula de ciudadanía para el abordaje y cualquier trámite migratorio.
- En caso de viajar con menores de edad, sin la compañía de sus padres o ante la ausencia de alguno de ellos, se deberá gestionar ante la autoridad competente los correspondientes permisos de salida del país del menor; el cual constará por escrito y será firmado por ambos padres y debidamente autenticado ante notario público.
- Será responsabilidad del peregrino tramitar la documentación personal requerida para viajar: Pasaporte, visa (siempre y cuando la autoridad consular lo requiera y salvo la excepción de visado grupal), permiso notariado para la salida de menores de edad y gestionar las vacunas si es requisito de ingreso a un país.



- El peregrino se compromete a hacer llegar a la agencia una copia de los documentos personales al momento de la inscripción, con el propósito de verificar la vigencia de cada uno de ellos y la correcta escritura del nombre.

### **C. Exoneración de responsabilidad:**

Si un peregrino no participa en las reuniones previas, no entrega documentos a tiempo o ignora las indicaciones dadas, la agencia no se hará responsable por:

- Problemas en aeropuertos o embarques.
- Falta de información clave.
- Ausencia de elementos logísticos.
- Afectación en su experiencia durante la peregrinación.

### **14. Política de Pagos, Plazos y Penalidades por Mora**

Con el fin de garantizar el cumplimiento del cronograma financiero de la peregrinación y el compromiso con proveedores internacionales, la agencia establece la siguiente política de pagos:

#### **A. Plazos y cronograma de pagos:**

- Al momento de la inscripción, el peregrino deberá realizar un pago inicial no reembolsable de USD \$1.000, correspondiente a la reserva de cupo, alistamiento logístico y trámites iniciales. No se aceptaran abonos parciales para completar este valor. El valor de la inscripción, no será reembolsable, acumulable o canjeable.

Los abonos para las peregrinaciones se realizaran en dólares americanos. Toda consignación efectuada en moneda legal colombiana (peso colombiano) se convertirá a la tasa de cambio representativa del mercado (TRM) del día de realizada la consignación.



Cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de salida de la peregrinación se debe tener cancelado el 45% del total de la misma.

Todos los servicios de las peregrinaciones deberán estar canceladas 25 días antes de la salida de la peregrinación, para lo cual no habrá excepción alguna, siendo condición indispensable para la emisión de tiquetes, asignación de habitación y participación en el viaje.

### **B. Penalidad por mora o incumplimiento de pagos:**

En caso de mora o incumplimiento en los pagos, la agencia podrá:

- Aplicar un cargo adicional por mora del 5% mensual sobre el saldo pendiente.
- Suspender temporalmente la inscripción del peregrino hasta que se regularice el pago.
- Liberar el cupo asignado sin obligación de reserva si el peregrino no cumple con los pagos en los plazos estipulados.
- Retener valores ya pagados como compensación por gestiones administrativas, si decide no continuar.

### **C. Forma de pago y soportes:**

- Todos los pagos deben realizarse mediante los canales oficiales establecidos por la agencia (transferencia, consignación o entregas autorizadas).
- Frente a pagos o abonos realizados en pesos colombianos, se aplicará la conversión a la TRM del día de la operación (dólar lata del día)
- Es responsabilidad del peregrino conservar y entregar soporte de cada pago efectuado.



#### **D. No cumplimiento del pago total:**

- Si el peregrino no ha completado el valor total dentro del plazo final indicado y no ha comunicado una causa justificada aceptada por la agencia, su cupo será cancelado de forma automática y no habrá lugar a reembolsos de los valores ya consignados.

#### **15. Política de Responsabilidad en Traslados Nacionales y Conexiones Previas**

Dado que muchos peregrinos provienen de distintas regiones o países, y el punto de encuentro para iniciar la peregrinación puede estar en una ciudad o aeropuerto específico, se establece la siguiente política para delimitar la responsabilidad de la agencia frente a los traslados previos al inicio oficial del viaje grupal.

##### **A. Responsabilidad sobre conexiones nacionales o internacionales previas:**

- La agencia no se hace responsable por retrasos, cancelaciones, demoras, pérdidas de equipaje o cualquier eventualidad relacionada con vuelos, buses u otros medios de transporte utilizados por el peregrino para llegar al punto de encuentro oficial del grupo (ejemplo: aeropuerto internacional de salida).

- En caso de pérdida del vuelo principal por no llegar a tiempo al punto de encuentro, el peregrino asumirá los costos adicionales de conexión, hospedaje o reubicación, sin que la agencia esté obligada a gestionar, reembolsar o garantizar un cupo en la nueva salida.

##### **B. Recomendaciones importantes al peregrino:**

- Se recomienda llegar con al menos 6 horas de anticipación si se viaja por conexión nacional el mismo día, o preferiblemente, pernoctar la noche anterior en la ciudad de salida para evitar riesgos de retraso o pérdida del vuelo.

- El peregrino es responsable de verificar sus horarios de conexión, aerolínea, equipaje, documentos, y transporte terrestre hasta el punto oficial de encuentro.



### **C. Coordinación con la agencia** (si aplica):

- En caso de requerir apoyo con el traslado nacional o conexión previa, el peregrino deberá notificar a la agencia con anticipación, y asumir los costos derivados del acompañamiento logístico adicional, si la agencia lo ofrece como servicio complementario.

### **16. Política de Confidencialidad y Relación Contractual Directa con el Peregrino**

Con el fin de proteger la integridad de la operación, garantizar la privacidad de los participantes y delimitar claramente los vínculos jurídicos, la agencia establece la siguiente política:

#### **A. Relación directa y personal:**

- La agencia mantiene una relación contractual directa únicamente con el peregrino inscrito, es decir, la persona que ha firmado los términos y ha consignado el valor correspondiente para su participación.

- Ningún tercero (familiar, amigo, pastor, líder u otra persona) podrá intervenir en nombre del peregrino en asuntos logísticos, legales, migratorios o financieros, salvo que exista poder autenticado y aceptado formalmente por la agencia.

#### **B. Confidencialidad de la información:**

- La información personal, financiera, médica y espiritual del peregrino es de carácter confidencial y no será compartida con terceros sin su autorización expresa, salvo en casos de emergencia donde esté en riesgo su integridad.

- La agencia no está obligada a rendir cuentas, dar explicaciones o entregar información de la experiencia de un peregrino a familiares o conocidos, sin consentimiento formal de este.

#### **C. Responsabilidad de comunicación y decisiones:**

- Todas las decisiones relacionadas con la participación en el viaje (pagos, renuncias, aplazamientos, solicitudes especiales) deberán ser comunicadas directamente



por el peregrino. No se aceptarán instrucciones verbales ni escritas de terceros no vinculados al contrato.

## **17. Política de Cumplimiento Normativo Internacional y Respeto Cultural**

Dado que la peregrinación se realiza en países extranjeros con culturas, normas y leyes diferentes, es responsabilidad de cada peregrino actuar con respeto, prudencia y obediencia a las disposiciones locales durante todo el viaje.

### **A. Cumplimiento de leyes y normas locales:**

- El peregrino se compromete a cumplir estrictamente las leyes, normas migratorias, sanitarias, religiosas y de comportamiento público de cada país visitado.
- El desconocimiento de la ley no exime al peregrino de su cumplimiento ni de las sanciones correspondientes.

### **B. Respeto por costumbres religiosas y culturales:**

- Se requiere una actitud de respeto hacia las prácticas, símbolos, costumbres, normas de vestimenta y normas de comportamiento en lugares sagrados o de culto.
- La agencia no se responsabiliza por situaciones conflictivas que surjan como resultado de actitudes irrespetuosas, comentarios inapropiados o conductas ofensivas hacia autoridades locales, guías, líderes religiosos o pobladores.

### **C. Consecuencias del incumplimiento:**

En caso de que un peregrino incurra en faltas legales o de respeto cultural que generen sanciones, arrestos, expulsión del país, o afectación al grupo:

- La agencia no será responsable por los costos derivados de dichas consecuencias (multas, traslados, trámites consulares, asistencia legal, hospedajes adicionales, etc.).



- La agencia se reserva el derecho de separar al peregrino del grupo si su comportamiento compromete la seguridad, la armonía o la integridad del equipo de trabajo.

### **18. Política de Visado Grupal Tramitado por la Agencia**

Cuando la agencia asume directamente la gestión del visado grupal ante las autoridades migratorias del Estado de Israel, se establecen las siguientes condiciones de operación, responsabilidad y compromiso por parte del peregrino:

#### **A. Trámite centralizado por la agencia:**

- La agencia se encargará de realizar el proceso de solicitud de visa grupal ante el Ministerio del Interior de Israel, únicamente para los peregrinos colombianos que se inscriban dentro de los plazos estipulados y cumplan con todos los requisitos documentales exigidos.

#### **B. Obligaciones del peregrino:**

- El peregrino se compromete a:
- Entregar toda la documentación solicitada completa, veraz y en los tiempos establecidos.
- No tener restricciones migratorias internacionales que impidan la aprobación de su visado.
- Firmar cualquier formato de autorización que requiera la agencia para la legalización y envío del trámite ante las autoridades israelíes.
- El incumplimiento de estas obligaciones podrá derivar en la exclusión del proceso de visa grupal, sin que ello implique devolución de dinero.

#### **C. Limitaciones de la agencia:**

- La agencia no garantiza la aprobación del visado grupal, ya que la decisión final recae exclusivamente en las autoridades migratorias de Israel.



- La agencia no se responsabiliza por negaciones individuales de visa, incluso dentro de un grupo aprobado, ni por las razones migratorias específicas que Israel pueda invocar (antecedentes, perfiles, viajes previos, etc.).

#### **D. Consecuencias en caso de negación individual:**

En caso de que la visa grupal sea aprobada, pero un peregrino sea excluido o negado por decisión directa del gobierno Israelí:

- La agencia no realizará reembolsos, ya que los costos operativos y de trámite han sido ejecutados.
- El peregrino podrá solicitar, si lo desea, su inclusión en una futura salida, asumiendo los costos adicionales derivados del nuevo proceso.

#### **E. Confidencialidad del proceso migratorio:**

- Por razones de seguridad y privacidad exigidas por las autoridades israelíes, el manejo de datos migratorios será tratado de manera confidencial. La agencia no está obligada a entregar copias de la correspondencia oficial intercambiada con el Ministerio del Interior de Israel.

#### **19. Responsabilidad de la Agencia.**

La agencia asume responsabilidad por todo lo incluido en el plan o paquete turístico ofrecido, por la prestación y calidad de los servicios descritos de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa. En el caso del transporte, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 del Decreto 2438 de 2010: *“La agencia de viajes no asume responsabilidad alguna frente al usuario o viajero por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados y de acuerdo con los especificado en el contrato de transporte (...)”*

Si por motivo atribuible a la agencia, esta declina de la salida programada, el peregrino podrá solicitar el reembolso de todo lo abonado al paquete turístico, solicitud que deberá efectuarse dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación de cancelación de la peregrinación con los respectivos soportes de pago. La agencia efectuará el desembolso, previo verificación de los requisitos, dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la solicitud.





**Manifiesto libre, voluntaria y expresamente que he leído las POLÍTICAS DE VIAJES PEREGRINACIONES - AGENCIA COLMUNDO LTDA, comprendo y estoy plenamente informado sobre los términos y condiciones de la peregrinación, no encontrando objeción frente a los parámetros y lineamientos allí establecidos.**

Firma del peregrino:

\_\_\_\_\_

C.C./Pasaporte: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 202\_\_

