

INFORMACION VIAJES VILLANUEVA SOBRE REQUISITOS RELACIONADOS A LOS PAGOS DE RESERVAS POR EL SITIO WEB

LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO de cada servicio serán informadas en la consulta específica del servicio.

"Derecho de retracto:

- 1. Aplica para ventas por Internet.
- 2. En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor.
- 3. Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor.
- 4. La Tasa administrativa no es reembolsable."

Condiciones y restricciones para el pago electrónico

- El horario para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos y reservas hoteleras , carros , paquetes turisticos es de 00:02 AM a 11:40 PM (- 5 GTM) hora de Colombia.
- Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS. En caso de reservas de hotel esta la opcion de pago en el destino dando como garantia una tarjeta de crédito, al llegar al destino cancela y no se hace ningún cobro.
- 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 48 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 y Viva Colombia.
- 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 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.
- 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 la cual será calculada teniendo en cuenta la aerolínea y la ruta seleccionada.
- El extracto de su banco nunca le aparece la compra a nombre de viajes villanueva ltda , si no que aparece servicios online.

Hoteles

- Por este medio puede realizar una reserva y la misma se debe garantizar y pagar con tarjeta de crédito.
- 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 será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva.
- Esta la opción de pago en el destino dando como garantía una tarjeta de crédito, al llegar al destino cancela el valor del hotel y no se hace ningún cobro.
- Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel cuando haga check out.
- Por favor verifique la acomodación y servicios que incluye la tarifa antes de cerrar la reserva.
- Después de cerrar la reserva le será enviado un voucher de confirmación al correo electrónico.

- No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando.
- Todos los extranjeros están exentos de los impuestos en Colombia y solo tendrán que pagar el seguro hotelero directamente en su hotel. Los pasajeros colombianos deben pagar en su hotel directamente las tasas y el seguro hotelero. Esta validación se realizara directamente en el hotel.

Autos

- Por este medio puede confirmar su reserva y la misma se debe garantizar con tarjeta crédito.
- La tarjeta crédito suministrada por el cliente será verificada directamente por la compañía que alquila el auto; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada.
- El valor total a pagar, incluyendo impuestos y seguros, será liquidado por la compañía que alquila el auto en destino.
- Tenga presente la moneda en la cual se le informa la tarifa de la reserva elaborada por el usuario.
- Verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa seleccionada.

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 cliente los datos identificativos de los pasajeros/viajeros 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. Así mismo, una vez realizada la compra, le llegarán 2 correos: uno de confirmación de la reserva (en caso de tiquetes aéreos) y otro de confirmación o información del pago de la pasarela de pagos con toda la información de dicha compra y la información de la factura de compra, los cuales serán también guardados por esta Agencia de Viajes.

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 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 cliente 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 cliente 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/ se realiza mediante tarjeta de crédito antes de la emisión del / los tiquete aéreo/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 el aeropuerto 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 repercutidas al cliente.

Este sitio cuenta con los siguientes medio de pago: Tarjeta de crédito de las franquicias (American Express, Master Card, Visa)

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

Si el estado de la transacción es aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejo en nuestra 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 2 transacciones de cobro: uno a nombre de la aerolínea y el otro a nombre servicios online.

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.

Se recomienda que el viajero 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, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

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.

Habeas Data:

Cualquier persona que registre sus datos con destino a realizar una compra en los sitios web, de Viajes Villanueva Ltda, actuando libre y voluntariamente autoriza a Viajes Villanueva Ltda Place to Pay (plataforma de pagos empleada en éste sitio web), para que consulten y soliciten información del comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros a la central de información CIFIN S.A, 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 atentará contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

Política para la Organización

La política de protección de datos que implementa esta Agencia de Viajes y el cliente que se registra inicia al momento de diligenciar los datos personales requeridos con el fin de identificar cliente y registrar los datos en las bases de datos de clientes 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 el sistema Place to Pay , viajes villanueva no almacena ninguno de estos datos.

Dicha información se encuentra localizada en el centro de datos del sistema Place to Pay, ubicado en un Datacenter nivel 4 por fuera del país. 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.

El viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros. En caso de duda, se solicita que contacte con la agencia al correo gerencia@viajesvillanuevaltda.com ó mercadeo@viajesvillanuevaltda.com o al teléfono 5141515 – 313 6957949 – 3136956658 , antes de realizar cualquier compra.