

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento constituye los términos y condiciones, mediante el cual se reglamentará la prestación de los servicios por parte de MASAKUA TRIP a sus VIAJEROS y que en todo caso, se integrarán con las ofertas incluidas en sus redes sociales.

En consecuencia este documento establece las condiciones generales de ejecución de los servicios ofrecidos y contratados por LOS VIAJEROS que se especifican en las ofertas seleccionadas por estos.

1. ACERCA DE NOSOTROS

MASAKUA TRIP es una agencia de viajes y turismo legalmente constituida en Bogotá - Colombia con RNT 94532, matrícula mercantil 02996940 y NIT 1018414990-0

MASAKUA TRIP diseña experiencias de viaje con la naturaleza, que te vuelvan a conectar con la esencia de tu ser.

Creemos fielmente que a través de los viajes a la naturaleza con sentido podemos volver a fluir. Queremos inspirarte a vivir de otra manera; la naturaleza y otras formas de ver el mundo te regalan otro sentir, porque solo cuando conoces lo desconocido puedes amarlo, protegerlo y conservarlo, empezando por ti!

A través de este tipo de turismo contribuimos en tu crecimiento personal, el desarrollo del país y la conservación del planeta.

Trabajamos de la mano con operadores locales fomentando el turismo comunitario apoyando y promoviendo la economía local.

Actualmente los servicios ofrecidos por MASAKUA TRIP (en adelante SERVICIOS) a través de sus REDES SOCIALES o SERVICIOS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA pueden ser servicios comercializados y operados exclusivamente por MASAKUA TRIP; o comercializados por MASAKUA TRIP, pero cuya operación estará a cargo de TERCEROS operadores aliados con MASAKUA TRIP; o servicios comercializados y operados por TERCEROS, donde MASAKUA TRIP obrará en calidad de agente comercial y colaborará al VIAJERO en todos los trámites frente a TERCEROS; o servicios comercializados por MASAKUA TRIP y operados por MASAKUA TRIP en compañía de TERCEROS. La modalidad de prestación de servicio será indicada en los términos específicos de cada actividad, para confirmación por parte del VIAJERO.

EL VIAJERO que desee contratar cualquiera de los SERVICIOS debe diligenciar y enviar el formulario respectivo a través del medio que MASAKUA TRIP haya determinado para EL VIAJERO.

Diseñamos experiencias de viaje con la naturaleza, que te vuelvan a conectar con la esencia de tu ser.

MASAKUA TRIP podrá ofrecer a EL VIAJERO la posibilidad de diseñar su viaje de forma personalizada.

Las SERVICIOS ofrecidos por MASAKUA TRIP al VIAJERO son Viajes Estándar (son ofertas con contenido predeterminado por MASAKUA TRIP, sobre las cuales EL VIAJERO expresa su aceptación tal cual como fueron creadas) y Viajes Personalizados (son ofertas diseñadas por MASAKUA TRIP con destino a un determinado VIAJERO interesado, y que exceden, modifican o complementan las Viajes Estándar).

Así mismo, LOS SERVICIOS podrán ser de ruta privada o de ruta comercial. MASAKUA TRIP informará al VIAJERO al momento de remitir la información sobre cada SERVICIO si se trata de un servicio de ruta privada o comercial.

El VIAJERO reconoce y acepta que, al adquirir Viajes estándar, la prestación del servicio estará sujeta a que se complete el número mínimo de VIAJEROS requerido, que será indicado al momento de remitirle la información sobre el SERVICIO y actividades incluidas.

MASAKUA TRIP opera Viajes de naturaleza e inmersión cultural en Colombia, dirigiendo su oferta a VIAJEROS tanto nacionales como extranjeros.

MASAKUA TRIP no apoya el turismo depredador y masivo, para nosotros es vital disfrutar del medio ambiente a través del turismo sostenible, por eso respetamos el nivel de carga de cada Parque y/o Reserva Natural.

MASAKUA TRIP rechaza la explotación sexual, comercial de niñas, niños y adolescentes y estamos comprometidos con la divulgación y cumplimiento de la Ley 1336 y 1329 de 2009. En consecuencia, nos comprometemos adoptando el código de conducta dispuesta por la Ley.

VIAJERO, tu información personal que nos suministras solo será utilizada para prestar nuestros servicios y poderte brindar el mejor viaje. MASAKUA TRIP te enviará información de planes, promociones y datos de intereses turísticos. En caso de no querer recibir nuestros correos o mensajes, puedes solicitarnos en cualquier momento sacarte de nuestra base de datos.

Para nosotros es muy importante tu opinión, por lo tanto si no es clara alguna cláusula de los presentes términos y condiciones, nos podrás escribir a nuestro número de whatsapp +57 314 4905501 o correo electrónico masakuatrip@gmail.com.

2. ACEPTACION DE TERMINOS Y CONDICIONES POR EL VIAJERO

Al acceder a cualquiera de los servicios ofrecidos por MASAKUA TRIP, se considerará que EL VIAJERO tiene plena conciencia del contenido de las ofertas hechas por MASAKUA TRIP, y que conoce y está bien informado de las condiciones de tiempo, modo y lugar de cada una de ellas al momento de solicitar el servicio. En caso de duda, deberá contactar a MASAKUA TRIP con anterioridad a la toma de cualquier servicio, al correo electrónico masakuatrip@gmail.com y/o whatsapp +57 314 4905501, ya que una vez reservado el servicio, este no podrá cancelarse o

modificarse salvo que apliquen las excepciones descritas más adelante. Una vez aceptada la prestación del servicio por parte de MASAKUA TRIP, le corresponderá a éste, de manera exclusiva, interpretar el contenido de las ofertas presentadas con apoyo de las comunicaciones aclaratorias enviadas en cualquier momento al respectivo VIAJERO. En todo caso El VIAJERO declara aceptar de manera expresa cualquier contrato mediante el cual MASAKUA TRIP decida regular estos términos y condiciones. Hecho el proceso de reserva y compra de cualquiera de los SERVICIOS ofrecidos por MASAKUA TRIP a través de cualquiera de nuestros medios de comunicación se entiende como una aceptación tácita de estos términos y condiciones.

De igual forma, EL VIAJERO reconoce y acepta que el contenido de este documento puede ser modificado en cualquier momento y, cuando lo exijan las leyes aplicables y autoridades competentes, debes revisar este documento periódicamente o antes de realizar cualquier proceso de reserva y compra en cualquiera de nuestros SERVICIOS.

EL VIAJERO acepta ser consciente de los riesgos que conllevan las actividades contenidas en los servicios ofrecidos por MASAKUA TRIP y, en la medida o hasta el límite que sea permitido por las leyes aplicables, exonera a MASAKUA TRIP de responsabilidad de cualquier naturaleza.

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL VIAJERO DEL SERVICIO

Los VIAJEROS que no sean mayores de 18 años deberán estar acompañados por sus padres, quienes firmarán todos los documentos en su nombre o por un adulto responsable debidamente autorizado por escrito por parte del acudiente. No obstante, MASAKUA TRIP exigirá al VIAJERO la presentación de información a través de la ficha médica que el VIAJERO llene antes de cualquier EXPEDICIÓN Y/O TREKKING y de ciertos documentos para acreditar su condición médica y capacidad para acceder a los servicios, le corresponderá al VIAJERO presentar a MASAKUA TRIP toda información adicional que a su juicio sea relevante para acreditar el lleno de sus capacidades y de cualquier afectación médica relevante. MASAKUA TRIP declara que la única fuente de información a la que tendrá acceso, será aquella suministrada exclusivamente por parte de los VIAJEROS, la cual presumirá veraz, completa y oportuna en todo momento. La falta de información veraz, completa y oportuna, será considerada como causal de exclusión de responsabilidad de MASAKUA TRIP. EL VIAJERO que contrate un SERVICIO con MASAKUA TRIP debe contar con seguro médico que pueda cubrir los gastos por enfermedad, accidente o cualquier otra situación que pueda presentarse durante el viaje. MASAKUA TRIP exigirá a EL VIAJERO tener el seguro. Al contratarse el SERVICIO con MASAKUA TRIP se entiende que EL VIAJERO cuenta con dicho seguro, con vigencia y cobertura suficiente para atender cualquier situación que se presente durante el desarrollo del servicio.

En caso que EL VIAJERO no cuente con nacionalidad colombiana, MASAKUA TRIP asume que EL VIAJERO es consciente y conoce del hecho que, para realizar el viaje en Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos de MASAKUA TRIP, éste debe contar con los documentos requeridos por ley, tales como visa, vacunas, certificados, entre otros. MASAKUA TRIP declara expresamente que EL VIAJERO será el único responsable por cumplir con la presentación de los documentos requeridos en cualquier momento por aquel, así como por las consecuencias acarreadas por cualquier incumplimiento relacionado.

MASAKUA TRIP podrá, a su criterio, tomar una póliza que cubra las eventualidades que puedan presentarse durante la prestación del SERVICIO; tal acción no tendrá, bajo ninguna circunstancia, el efecto de relevar al VIAJERO de sus obligaciones según este acápite.

4. SERVICIOS OFRECIDOS

MASAKUA TRIP ofrece al VIAJERO los siguientes servicios a través de sus redes sociales y/o mensajería instantánea:

- i. Servicios comercializados y operados exclusivamente por MASAKUA TRIP;
- ii. Servicios comercializados por MASAKUA TRIP, pero cuya operación estará a cargo de TERCEROS operadores aliados con MASAKUA TRIP;
- iii. Servicios comercializados y operados por TERCEROS, donde MASAKUA TRIP obrará en calidad de agente comercial y colaborará al VIAJERO en todos los trámites frente a TERCEROS;
- iv. Servicios comercializados por MASAKUA TRIP y operados por MASAKUA TRIP en compañía de TERCEROS operadores.

Para acceder a cualquiera de los servicios anteriores, EL VIAJERO deberá solicitar a MASAKUA TRIP el servicio de su elección mediante el diligenciamiento y envío de los formatos de solicitud de servicios establecidos por MASAKUA TRIP por medio del mail, llamada telefónica o cualquier medio que le permita conocer a MASAKUA TRIP el viaje deseado por EL VIAJERO. No obstante existen viajes previamente diseñados por MASAKUA TRIP, EL VIAJERO podrá diseñar su viaje de acuerdo con sus preferencias.

Para efectos de este documento, EL VIAJERO y MASAKUA TRIP entenderán que existen dos clases de SERVICIOS:

- i. Viajes Estándar: Son los servicios que ofrece MASAKUA TRIP a través de sus redes sociales y sobre las cuales EL VIAJERO acepta el contenido y las condiciones expresamente establecidas en ella.
- ii. Viajes Personalizados: Son los servicios que son diseñadas particularmente por MASAKUA TRIP con destino a un determinado VIAJERO interesado, y que exceden, modifican o complementan las Viajes Estándar.

5. RESERVA DE SERVICIOS

Para hacer una reserva de cualquier servicio, el VIAJERO deberá diligenciar y enviar el “FORMULARIO DE RESERVA” o demás “FORMATOS” establecidos por MASAKUA TRIP y deberá hacer un pago inicial acordado con MASAKUA TRIP, que para todos los efectos legales, se considerarán órdenes de servicios a favor de MASAKUA TRIP. Solamente se entenderá perfeccionada la reserva del servicio por parte del VIAJERO, una vez MASAKUA TRIP acepte la solicitud de servicio remitida por EL VIAJERO y se haya hecho un abono inicial. MASAKUA TRIP se reserva el derecho de no aceptar las órdenes de servicio cuyos VIAJEROS no cumplan con los requisitos exigidos por la compañía o cuando quiera que el servicio solicitado por EL VIAJERO exceda de cualquier forma las capacidades de MASAKUA TRIP.

5.1. CANCELACIÓN O RE-PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL VIAJERO

En caso de efectuarse cualquier modificación o cancelación de la reserva por parte del VIAJERO,

MASAKUA TRIP aplicará las reglas de cancelación definidas para cada uno de los servicios, las cuales constarán dentro de la oferta sugerida o personalizada. En caso de que no definan las condiciones de cancelación en las ofertas se aplicarán subsidiariamente las siguientes reglas:

Por cancelación del servicio con un período de más de treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha de inicio, se aplicará una sanción a cargo del viajero, equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del servicio; ii) Si el viajero cancela el servicio entre los días 29 y 15 de anterioridad a la fecha de inicio del servicio, se le devuelve el sesenta por ciento (60%) del valor total del servicio; iii) Si el viajero cancela el servicio entre los días 14 y 8 de anterioridad a la fecha de inicio del servicio, perderá el sesenta por ciento (60%) del valor total del servicio; iv) Si el viajero cancela el servicio entre los días 7 y 0, ó durante su desarrollo perderá el ciento por ciento (100%) del valor pagado. v) En el caso de no presentarse al viaje en el día y hora señalados perderá todo derecho a reembolso o devolución del dinero pagado en la reserva.

MASAKUA TRIP no estará obligado a reembolsar al viajero ninguna suma si por causas ajenas a MASAKUA TRIP el viajero no se presenta oportunamente en el lugar de inicio del servicio o llega con posterioridad al inicio del mismo. Sin perjuicio de lo anterior, MASAKUA TRIP se reserva la opción de efectuar los reembolsos que considere, en caso de que la cancelación del viaje por parte del viajero se deba a razones de fuerza mayor.

Si el viajero cancela el servicio con más de 15 días de anticipación, y desea posponer la fecha del mismo, podrá utilizar la reserva previa para otro servicio en cualquier momento, sin perder el depósito. La nueva reserva estará sometida a la disponibilidad y a las condiciones dadas por MASAKUA TRIP.

5.2. CANCELACIÓN Y/O MODIFICACIONES DE LOS VIAJES POR PARTE DE MASAKUA TRIP ANTES DEL INICIO DE LOS MISMOS

(i) Cuando los servicios estén sujetos a un cupo mínimo de participantes y así se haya comunicado a EL VIAJERO, si faltando OCHO (8) días para el inicio del servicio, no se ha confirmado el mínimo de reservas requeridas para el inicio del servicio, MASAKUA TRIP podrá cancelar de manera unilateral la ejecución del servicio. En este caso, MASAKUA TRIP informará al VIAJERO y le reembolsará el 100% del monto pagado. Sin perjuicio de lo anterior, MASAKUA TRIP podrá ofrecer a los VIAJEROS la opción de hacer un pago adicional para compensar el bajo número de participantes para desarrollar el servicio según lo planeado. Si no hay acuerdo de todos los VIAJEROS para hacer el pago adicional, se podrá hacer una nueva reserva en un servicio distinto, abonando el valor de la reserva inicial o solicitar el reembolso del 100% pagado. MASAKUA TRIP no se hará responsable por cualquier costo previo asumido por EL VIAJERO tales como hoteles, pasajes, transporte, etc. Por lo anterior, se recomienda constituir seguro de cancelación de viaje.

(ii) Ante una situación que sea considerada como de fuerza mayor y/o caso fortuito, por el hecho de un tercero o por el uso indebido del VIAJERO, MASAKUA TRIP podrá modificar las condiciones ofrecidas en un principio, o podrá cancelar cualquiera de los VIAJES ofrecidos (antes del inicio del viaje o durante el mismo). MASAKUA TRIP podrá modificar de cualquier manera las ofertas publicadas, sin previo aviso, en los eventos en que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan, tales como, alteración repentina del estado de las vías, aumento de costos, las

condiciones climáticas, cierre de Parques Nacionales, Reservas o cualquier espacio público y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos. También podrá modificar de cualquier manera la oferta por situaciones de seguridad que así lo ameriten, previo al inicio de la ejecución del servicio o durante la ejecución del mismo. Esto no constituirá incumplimiento por parte de MASAKUA TRIP. En todo caso MASAKUA TRIP garantiza que las nuevas condiciones mantendrán los estándares inicialmente ofrecidos. Si el viaje se cancela antes de haberse iniciado, sólo por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, MASAKUA TRIP podrá retener el 20% del valor pagado por EL VIAJERO.

(iii) En caso de cancelación por parte de MASAKUA TRIP, ya iniciado el viaje, por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero o uso indebido del VIAJERO, MASAKUA TRIP devolverá únicamente los costos de los servicios que no se hayan ejecutado. En cualquier caso MASAKUA TRIP no deberá asumir los costos adicionales en los que EL VIAJERO haya incurrido. Esto se sustenta en lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

5.3. CANCELACIÓN Y/O MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DE LOS VIAJES POR PARTE DE MASAKUA TRIP DESPUÉS DE INICIADOS

MASAKUA TRIP podrá cancelar el servicio después de su inicio y retener los equipos entregados al VIAJERO en caso de que éste no cumpla con las normas de seguridad y utilización impartidas por MASAKUA TRIP para el respectivo servicio, o cuando quiera que el VIAJERO transgrede las leyes de tráfico, efectúe consumo de alcohol, por agresiones físicas o psicológicas a los integrantes del viaje o a terceros, o cuando su forma de comportarse sea peligrosa, temeraria y/o represente un riesgo para él o las personas que lo acompañen. En este caso EL VIAJERO deberá compensar a MASAKUA TRIP por las pérdidas sufridas y los costos adicionales que surjan, tales como devolución anticipada de equipo y vehículos, hoteles, comidas, etc. MASAKUA TRIP no tendrá que hacer ningún reembolso del pago del SERVICIO al VIAJERO.

MASAKUA TRIP podrá modificar cualquiera de las condiciones de ejecución de los servicios contratados cuando quiera que se presenten situaciones ajenas a su voluntad que así se lo exijan; incluyendo pero sin limitarse a: actos de desorden civil; incluyendo guerra, bloqueos, insurrecciones, motines, protestas en masa, y acciones de las fuerzas militares relacionados con o en respuesta a algún acto de desorden civil, actos, o ausencia de actos, del Gobierno y de las ramas Legislativa y Judicial incluyendo leyes, órdenes, reglamentos, decretos, sentencias, acciones judiciales, regulaciones, renovación o confirmación de permisos y licencias, que sean realizados bien por el Gobierno o cualquier Autoridad Competente sobre las actividades de alquiler de equipos o actividades de alto riesgo, epidemias, deslizamientos de tierra, huracanes, inundaciones, avalanchas, rayos, terremotos, incendio, maremoto, desastre en transporte terrestre, aéreo, férreo, fluvial y marítimo alteración repentina del estado de las vías, las condiciones climáticas y demás factores externos que pudieran limitar los servicios ofrecidos; sin que por tal motivo se constituya incumplimiento por parte de MASAKUA TRIP. En todo caso MASAKUA TRIP garantiza que las nuevas condiciones mantendrán en la medida de sus posibilidades los estándares inicialmente ofrecidos y si se hace necesario cancelar el viaje MASAKUA TRIP no se obliga a reembolsar el pago del servicio.

5.4 DEVOLUCIONES

En cualquiera de los casos en que MASAKUA TRIP deba devolver una suma de dinero a EL VIAJERO, la devolución del dinero correspondiente se efectuará dentro de los 30 días calendario siguientes a: El día en que MASAKUA TRIP comunique la cancelación del viaje y tenga toda la información bancaria para hacer la transferencia. Debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 30 días. Cuando el cliente comunique la cancelación y envíe la información bancaria para hacer la transferencia. Debiendo cumplirse ambas condiciones para que empiece a contar el término de 30 días.

El dinero se transferirá a una cuenta bancaria en Colombia y en caso de ser una cuenta internacional EL VIAJERO deberá asumir los costos de la transferencia bancaria.

6. PRECIO, DEPOSITO Y PAGO FINAL

Una vez diligenciada y enviada la solicitud de compra por parte del VIAJERO, hecho el primer pago y aceptada por MASAKUA TRIP, el VIAJERO quedará obligado a pagar el precio final acordado por el viaje estándar seleccionado o el precio enviado por MASAKUA TRIP si se trata de un viaje personalizado.

El precio del servicio será aquel que sea confirmado mediante correo electrónico y/o whatsapp al VIAJERO por parte de MASAKUA TRIP cuando se trate de viajes personalizados, o el que aparezca publicado en redes sociales y/o whatsapp de MASAKUA TRIP para los viajes estándar. El porcentaje del pago que constituye el depósito, le da derecho al VIAJERO a que se respete su cupo en el servicio y será tenida en cuenta como un pago anticipado del mismo.

El pago del saldo, se deberá pagar en una o varias cuotas de acuerdo a las condiciones definidas en la oferta seleccionada. MASAKUA TRIP se reservará el derecho de cancelar la reserva y cobrar una multa equivalente al depósito, en el evento en que el VIAJERO no realice uno o más pagos de manera oportuna.

En el caso de los viajes estándar, los precios expuestos son de mera referencia, por lo que podrán variar en caso de que MASAKUA TRIP así lo requiera con el fin de satisfacer las necesidades del VIAJERO, todo lo cual se hará con previo aviso. En todos los casos planteados, el pago total del SERVICIO siempre deberá ser cancelado antes de darse inicio al VIAJE, a menos de que MASAKUA TRIP expresamente haya acordado un plazo distinto con el VIAJERO.

6.1. INCLUSIONES EN PRECIOS DE LOS SERVICIOS

El precio pagado por EL VIAJERO a MASAKUA TRIP en virtud de los servicios seleccionados, comprenderá única y exclusivamente aquellas actividades expresamente relacionadas en los viajes estándar o personalizados, efectivamente aceptada por MASAKUA TRIP, así como todos aquellos servicios complementarios que razonablemente se requieran para su efectiva ejecución bajo los estándares de servicio de MASAKUA TRIP. Los servicios adicionales no especificados en el “incluye” o en las comunicaciones con MASAKUA TRIP no se entienden incluidos y EL VIAJERO deberá asumirlos.

6.1.1. VEHÍCULO Y/O EQUIPO PROPIO EL VIAJERO

Podrá acceder a los servicios ofrecidos por MASAKUA TRIP con un vehículo y/o equipo de su propiedad según exprese en la orden de compra, siempre y cuando el mismo cumpla con todos los requisitos establecidos para los vehículos y/o equipos alquilados en los viajes ofrecidos. De igual manera EL VIAJERO que participe en uno cualquiera de los viajes estará obligado a cumplir con la totalidad de las obligaciones establecidas en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES salvo aquella correspondiente al pago del costo del alquiler del vehículo y/o equipo. MASAKUA TRIP no se hará responsable por daño o robo de dichos vehículos y/o equipos ni por accidentes que sufra EL VIAJERO mediante el uso de los mismos durante los viajes.

MASAKUA TRIP presumirá que los equipos y vehículos de propiedad o tenencia de los VIAJEROS han sido objeto de mantenimientos preventivos y correctivos en los periodos oportunos de acuerdo a los manuales del fabricante. En caso de que los equipos y/o vehículos no hubieren sido objeto de las revisiones o adecuaciones periódicas, los equipos no podrán ser utilizados durante el servicio. En caso de que se utilicen equipos no certificados o correctamente mantenidos y se genere un daño a causa de ello, la responsabilidad que sugiere estará a cargo del VIAJERO.

6.1.2. HOSPEDAJE DEL VIAJERO

El hospedaje del VIAJERO se hará dependiendo de la preferencia de éste conforme lo indique en la orden de servicio. Sin embargo, MASAKUA TRIP hará su mejor esfuerzo para proveer al VIAJERO la acomodación requerida, sujeto a disponibilidad y al orden en que haya hecho la reserva dentro del servicio. En caso de que un VIAJERO desee una acomodación determinada, y esta no esté disponible, éste deberá asumir los costos adicionales a que haya lugar, sin que ello se tenga como responsabilidad de MASAKUA TRIP.

7. EXCLUSIONES DEL PRECIO

No se incluirán dentro del precio de los servicios aquellos aspectos que no se incluyan expresamente en el Viaje Estándar que aparezca en lo que incluye el viaje dentro de la publicación o aquel Viaje Personalizado que sea aceptada por MASAKUA TRIP y que se haya enviado al VIAJERO. Tampoco comprenderá los implementos personales, gastos de viaje personales, multas de tránsito, alquiler de vehículos y/o equipos distintos a los proporcionados dentro del viaje, entre otros.

7.1. EQUIPAJE

MASAKUA TRIP no se hará responsable en ningún momento por la pérdida de equipaje o de cualquier efecto personal del VIAJERO y/o su acompañante si es el caso. Se recomienda constituir póliza para asegurar equipaje. El máximo de equipaje permitido por VIAJERO variará según el viaje.

7.2. PROPIEDAD DEL MATERIAL MULTIMEDIA

Las fotografías, videos, así como cualquier otro material producido por MASAKUA TRIP o sus representantes son propiedad de éste únicamente, así como lo son los derechos patrimoniales y morales sobre el mismo. MASAKUA TRIP podrá usar dicho material para cualquier propósito, a su

discreción, sin limitación alguna y sin el deber de contar con un permiso por parte de los VIAJEROS que aparezcan en el material.

8. FORMA DE PAGO

Los pagos que se realicen a MASAKUA TRIP deberán efectuarse a través de los medios especificados por MASAKUA TRIP al VIAJERO.

9. DOCUMENTACIÓN VALIDA REQUERIDA

MASAKUA TRIP asume que EL VIAJERO es consciente y conoce del hecho que para realizar el viaje en Colombia y teniendo en cuenta los requerimientos de MASAKUA TRIP, éste debe contar con los documentos requeridos, tales como visa, vacunas, certificados, entre otros. MASAKUA TRIP declara expresamente que el VIAJERO será el único responsable por cumplir con la presentación de los documentos requeridos en cualquier momento por aquel, así como por las consecuencias acarreadas por cualquier incumplimiento relacionado.

10. RESPONSABILIDAD

MASAKUA TRIP será responsable por prestar los servicios ofrecidos en sus redes sociales y/o whatsapp o aquellos acordados entre éste y el VIAJERO, limitando su alcance al publicado en sus redes sociales al momento del perfeccionamiento. MASAKUA TRIP no será responsable en caso de que esas condiciones deban ser modificadas sin previo aviso por parte de MASAKUA TRIP en caso de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

EL VIAJERO será responsable frente a MASAKUA TRIP por el pago del precio del servicio que elija, así como por todos los daños causados durante el mismo a terceros, aquellos que puedan afectar su buen nombre y reputación comercial, por los daños y lesiones corporales o muerte que sufra durante el servicio cuando quiera que las mismas resulten de causas eficientes ajenas a MASAKUA TRIP, por aquellos accidentes de tránsito y daños a terceros ocurridos como consecuencia de los servicios tomados siempre y cuando no provengan de fuerza mayor, caso fortuito o culpa de la víctima.

EL VIAJERO acepta que responderá de manera exclusiva por el pago de todos los daños y/o perjuicios que cause a sí mismo, a sus familiares, a sus herederos, a terceros y en general a cualquier persona durante la vigencia y ejecución de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, liberando a MASAKUA TRIP del deber de vigilancia que tiene EL VIAJERO con sus dependientes o los responsables sobre el menor de edad que participe en uno cualquiera de los viajes.

MASAKUA TRIP no será responsable por aquellos daños que sufran los vehículos y/o equipos por su uso y deterioro normal, así como por defectos de los mismos ya sean de fábrica o no, lo cual le eximirá de efectuar reembolsos o indemnizaciones al VIAJERO, sin perjuicio que deba reemplazar aquel vehículo y/o equipo cuyo funcionamiento esté limitado por uno de características similares.

MASAKUA TRIP no velará por la seguridad del equipaje o de cualquier efecto personal del VIAJERO y/o sus acompañantes. MASAKUA TRIP no se hará responsable por ningún retardo en la entrega del vehículo y/o equipo al VIAJERO, cuando el mismo sea causado por razones ajenas a su voluntad.

11. MASAKUA TRIP COMO COMERCIALIZADOR INTERMEDIARIO

Cuando quiera que MASAKUA TRIP actúe frente al VIAJERO como comercializador de un servicio operado por un tercero afiliado, aquel será responsable frente al VIAJERO:

(i) de garantizar la existencia y la prestación del servicio con base en la información previamente suministrada, de acuerdo con sus estándares y la información entregada a MASAKUA TRIP; (ii) de transmitir al VIAJERO, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que han de ser operados por el tercero proveedor y sobre la cual MASAKUA TRIP presume su veracidad; (iii) Recibir y procesar cualquier queja o reclamo que EL VIAJERO presente hacia el tercero afiliado; (iv) a transmitir al VIAJERO, de manera clara, concisa y completa, la información relevante a fin de que éste conozca las características del(los) servicio(s) que desea adquirir; (v) mantenerse a disposición del VIAJERO para atender y resolver de cualquier duda o inconveniente que le surja relacionada con la prestación del servicio y con anterioridad a la suscripción del contrato entre éste y el tercero afiliado; (vi) prestar un acompañamiento permanente al VIAJERO, a través de los medios idóneos, prestando asesoría relacionada con los servicios de los terceros afiliados hasta el momento de la suscripción del contrato; (vii) procurar que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre EL VIAJERO y el tercero afiliado; (viii) garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos utilizados, tales como, pero no entendiéndose como los únicos: aviones, avionetas, buses, busetas, transporte terrestre, bicicletas, motos, lanchas, barcos, entre otros.

MASAKUA TRIP no se hará responsable por ninguna falsedad o inexactitud en la información proporcionada por el tercero proveedor ni por ningún incidente de cualquier índole que ocurra en virtud del contrato o que se encuentre directa o indirectamente relacionado con la ejecución del mismo. Si MASAKUA TRIP llegase a acompañar al VIAJERO a uno cualquiera de los servicios prestados por el tercero proveedor, ello no se tendrá como una asunción de responsabilidad bajo ningún concepto. Con base en lo anterior se entiende que EL VIAJERO acepta desde ya la renuncia que MASAKUA TRIP expresamente hace en los términos descritos anteriormente. EL VIAJERO se hará responsable por informar de manera oportuna y por escrito a MASAKUA TRIP de cualquier incidente, queja o sugerencia que surja en torno al tercero proveedor.

Para el caso en que MASAKUA TRIP obre como agente comercial de productos de terceros prestadores de servicios de viajes y viajes de aventura, aquel se responsabilizará frente al VIAJERO:

(i) a informar de la existencia y características del(los) servicio(s) ofrecidos por el tercero proveedor con base en la información previamente suministrada por éste a MASAKUA TRIP y sobre la cual MASAKUA TRIP presume su veracidad; (ii) A poner en contacto al tercero proveedor y al VIAJERO interesado; (iii) a transmitir al VIAJERO, de manera clara, concisa y completa, la información adicional que pudiera requerir el VIAJERO sobre el servicio prestado por el tercero proveedor; (iii) a mantener informados al VIAJERO y al tercero proveedor, de cualquier situación que pudiera incidir en la suscripción del contrato o su correcta ejecución; (iv) a resolver al VIAJERO cualquier duda que con su conocimiento pudiera solucionar en relación con los productos de terceros proveedores; (v) prestar su colaboración para que se lleve a cabo la firma del contrato o acuerdo vinculante entre EL VIAJERO y el tercero proveedor.

12. RIESGO

EL VIAJERO es consciente de los riesgos y las consecuencias que acarrea participar en las actividades ofrecidas por MASAKUA TRIP. Que además de los riesgos existentes, algunas de las actividades que se ejercerán en el transcurso del viaje pueden ser de alto riesgo, lo cual contempla ciertos riesgos a sufrir daños tales como, pero sin limitarse a: daños físicos, mentales o cognitivos causados por condiciones climáticas adversas, desarrollo de la actividad ofrecida a grandes alturas, reglas de tránsito, tráfico pesado o no, condiciones de las rutas o de las carreteras que requieren ser tomadas, entre otros.

Así mismo pueden presentarse riesgos derivados de la ubicación remota en que se ejecute el servicio y que impidan una asistencia médica oportuna y demás beneficios a los que se tiene acceso en lugares poblados, también pueden presentarse situaciones de inseguridad, hurto, robo, entre otros.

13. TRANSPORTE AÉREO O TERRESTRE CONTRATADO POR MASAKUA TRIP

En los viajes de MASAKUA TRIP en los que se incluya la contratación por parte de MASAKUA TRIP del transporte aéreo o terrestre (tanto para llegar al punto de inicio como los transportes durante el viaje), en el cual MASAKUA TRIP actúa como un simple intermediario entre el VIAJERO y el TERCERO que presta el servicio, el VIAJERO al enviar la solicitud de reserva entiende y acepta los riesgos a los que está expuesto y comprende que MASAKUA TRIP no se hará responsable por ningún daño que se cause al VIAJERO, derivado de, entre otros, accidente, daños personales, hurto o cualquier incidente que se presente durante la prestación de dichos servicios.

Cuando MASAKUA TRIP contrata un tiquete aéreo (en aerolínea comercial o privada) se entiende como un simple intermediario entre el proveedor del servicio y EL VIAJERO. Por tanto, no es responsable de las situaciones que puedan presentarse con el servicio (Ej. reprogramación, cancelación, aplazamiento o cualquier otro cambio en las condiciones del vuelo), tampoco será responsable por gastos adicionales, por la no presentación de EL VIAJERO en el punto o los puntos de inicio de las actividades, o por cualquier daño derivado de este servicio. Se recomienda constituir pólizas de cancelación.

MASAKUA TRIP no se hará responsable por la pérdida de otros servicios (tanto de servicios prestados por MASAKUA TRIP como por un tercero), gastos en hospedajes, transportes adicionales o cualquier otro gasto adicional que se derive de cancelaciones, reprogramaciones, cierre en vías, accidente, retrasos o cualquier otra situación similar en los servicios de transporte aéreo o terrestre incluido dentro del viaje.

14. CAMBIO DE LAS CONDICIONES DEL VIAJE POR CONDICIONES CLIMÁTICAS, EMERGENCIA SANITARIA COVID 19, RIESGO PARA LOS VIAJEROS O CUALQUIER OTRO FACTOR DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

En caso de que las condiciones debido a la emergencia sanitaria covid 19 varíen o se presente cualquier otra situación de Fuerza Mayor o Caso Fortuito que cambie las condiciones del viaje, el itinerario o impida la realización del viaje, MASAKUA TRIP podrá cambiar las condiciones del viaje, podrá variar el itinerario o podrá reprogramar la fecha del viaje. Cuando sea posible y MASAKUA

TRIP lo decida, dará las opciones de reprogramar el viaje o permitirle a los clientes dejar el depósito por el valor del viaje para usar en cualquier otro viaje, en una fecha diferente.

15. PÓLIZAS DE SEGURO DE VIAJE

Todos los viajes de MASAKUA TRIP tienen incluida una póliza de asistencia médica, contratada con la empresa COLASISTENCIA (Colombiana de Asistencia), donde MASAKUA TRIP opera como intermediario para la compra. Esta póliza de asistencia cuenta con unas coberturas y montos específicos y opera bajo unas condiciones dadas por la empresa COLASISTENCIA. La cobertura es:

- Asistencia médica por accidente hasta \$35,000,000
- Asistencia médica por enfermedad hasta \$6,000,000
- Medicamentos ambulatorios hasta \$250,000
- Renta por Hospitalización por accidente diaria, 5 días máximo \$50,000
- Enfermera en casa por accidente, 5 días máximo \$100,000
- Gastos odontológicos por accidente hasta \$2,000,000
- Atención inicial por preexistencias(consulta de Urgencias) hasta \$250,000
- Gastos médicos por enfermedad de maternas(Consulta de Urgencias) hasta \$250,000
- Gastos de hotel por convalecencia accidental hasta \$1,000,000
- Traslados médicos por accidente(hasta el límite de gastos médicos accidentales) Incluido
- Traslados y estadía de acompañante por accidente hasta \$2,000,000
- Traslados y estadía de acompañante por muerte accidental \$2,000,000
- Compensación por muerte accidental (excluye muerte en cualquier transporte y homicidio) \$70,000,000
- Compensación por invalidez o desmembración accidental (se excluyen accidentes en cualquier transporte) hasta \$70,000,000
- Compensación por invalidez o desmembración accidental en Transporte Terrestre, Fluvial, Marítimo y Aéreo \$15,000,000
- Compensación por muerte accidental en Transporte Terrestre, Fluvial, Marítimo y Aéreo \$15,000,000
- Compensación por muerte con arma de fuego, corto punzante o contundente (Homicidio) \$15,000,000
- Compensación complementaria por pérdida de equipaje en transporte Aéreo hasta \$2,500,000
- Conductor familiar en caso de accidente Incluido
- Servicio funerario especializado Incluido
- Acompañamiento para menor de 15 años \$2,000,000
- Regreso anticipado por siniestro en domicilio, tiquete hasta \$1,000,000
- Remuneración por robo de documentos(Hurto Calificado) \$150,000
- Asistencia en pérdida de equipaje y documentos Incluido
- Retorno de menores o adulto mayor \$1,000,000
- Auxilio de regreso por accidente \$200,000
- Regreso anticipado por muerte de familiar en 1 grado de consanguinidad o afinidad (tiquete) \$1,000,000
- Compensación por muerte por ahogamiento \$25,000,000
- Cobertura por Covid-19 Incluido

EL VIAJERO estará obligado a estar afiliado a una EPS a nivel nacional o tener una póliza de seguro de cubrimiento médico en caso de accidente, enfermedad y otros. Esto es indispensable para tomar los servicios que MASAKUA TRIP presta. EL VIAJERO entiende los riesgos que implican los servicios prestados por MASAKUA TRIP y entiende que MASAKUA TRIP no se hará responsable por gastos médicos por enfermedad o accidente y que el único cubrimiento es el de la póliza de COLASISTENCIA, que igual requiere, en muchos casos, de una EPS o seguro médico, para que las IPS (hospitales o centros médicos) presten la atención.

16. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, MASAKUA TRIP en su calidad responsable del tratamiento de datos personales, informa los lineamientos generales:

Datos Generales

MASAKUA TRIP, identificado con Nit. 1018414990-0., con sede en la Calle 66 #30-12 en la ciudad de Bogotá.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la vinculación a cualquiera de nuestros servicios. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

1. Política del Tratamiento de Datos A través de esta política

MASAKUA TRIP en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad personal, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales MASAKUA TRIP, como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención tanto presencial como virtual, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones de la actividad que desarrolla la entidad hayan suministrado datos personales. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

2. Finalidad del Tratamiento de Datos

Los Datos Personales que MASAKUA TRIP solicita serán utilizados para los siguientes fines:

- Sus Datos Personales serán incluidos en una o más bases de datos, con el fin de lograr una eficiente comunicación con el Titular, a través de cualquier medio de contacto, relacionada con nuestros servicios, promociones, eventos, campañas publicitarias, campañas de email marketing, beneficios, condiciones o políticas aplicables, canales de atención, y/o redes sociales.

- Informar sobre cambios de nuestros servicios o respecto de los nuevos que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- Evaluar la calidad del servicio.
- Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarlo para dichos propósitos por parte de MASAKUA TRIP.
- Identificar, recolectar y asociar los datos a información sobre preferencias de navegación del titular en el sitio web de MASAKUA TRIP, así como datos de georreferenciación o y/o ubicación específica que generen dispositivos móviles, para mejorar la experiencia del usuario, conocer su perfil de navegación, entregar información y/o publicidad segmentada sobre productos y/o servicios propios o de terceros
- Transmitir estos datos a terceros que actúen como encargados o hagan parte de procesos de operación ubicados dentro de Colombia.

3. Derechos del Titular de los datos personales

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que MASAKUA TRIP, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a MASAKUA TRIP, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a MASAKUA TRIP, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por MASAKUA TRIP, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento

Si quiere conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales puede hacer a través de estos medios:

Correo electrónico: masakuatrip@gmail.com

Teléfono: +57 314 4905501

4. Seguridad de la Información.

MASAKUA TRIP está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra habilitado únicamente para las áreas de la compañía que requieran el uso de datos personales, adicionalmente todos los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a los lineamientos sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

Cualquier inquietud adicional que tengas no dudes en comunicarte con nosotros, te ayudaremos en cualquier momento y haremos todo lo posible por dar respuesta a tus inquietudes en el menor tiempo posible. Escríbenos a masakuatrip@gmail.com.





masakua
— trip —

para volver a fluir