

Código: DE-DG-018

Versión: 01

Vigente desde: 25/11/2025



Responsable: Proceso DE

### 1. CONDICIONES DEL SITIO WEB

Al usar este sitio web, el usuario o cliente (en adelante, "el usuario") ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor, léalos cuidadosamente antes de proceder con cualquier transacción. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, le solicitamos enviar un correo electrónico a nuestro canal de atención, [info@livingtrips.com](mailto:info@livingtrips.com), antes de utilizar este sitio web. **LIVING TRIPS** no garantiza que sus aplicaciones web funcionarán de manera ininterrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos, o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso **LIVING TRIPS** será responsable por cualquier daño directo, indirecto o consecuencial, incluyendo, sin limitación, lucro cesante, costos de reemplazo de servicios, o la inhabilidad para usar el contenido, incluso si **LIVING TRIPS** es advertida sobre la posibilidad de dichos daños.

La relación entre el sitio web de **LIVING TRIPS** y el usuario es la de contratantes independientes. Ninguna de las partes podrá ser considerada o constituida como socio, empleado o agente de la otra.

### 2. AUTORIZACIONES, LICENCIAS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

**LIVING TRIPS** es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, textos, software y otros contenidos del sitio (el "contenido"), así como de las codificaciones y textos en cualquier formato (el "código").

Ningún código o contenido podrá ser modificado, copiado, distribuido, retransmitido, reproducido o publicado sin la autorización expresa y por escrito de **LIVING TRIPS**. El usuario que introduzca reseñas, imágenes o comentarios en el sitio web, acepta ceder a **LIVING TRIPS** el derecho no exclusivo, perpetuo e irrevocable para usar, reproducir, modificar, adaptar y publicar dicho material en cualquier medio de comunicación.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituye una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual.

**LIVING TRIPS** no garantiza que sus aplicaciones web funcionarán de manera ininterrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos, o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso **LIVING TRIPS** será responsable por cualquier daño directo, indirecto o consecuencial, incluyendo, sin limitación, lucro cesante, costos de reemplazo de servicios, o la

**Código:** DE-DG-018

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 25/11/2025



**Responsable:** Proceso DE

inhabilidad para usar el contenido, incluso si **LIVING TRIPS** es advertida sobre la posibilidad de dichos daños.

La relación entre el sitio web de **LIVING TRIPS** y el usuario es la de contratantes independientes. Ninguna de las partes podrá ser considerada o constituida como socio, empleado o agente de la otra.

### 3. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

**LIVING TRIPS** se reserva el derecho de usar la tecnología de "cookies" en su sitio web. Las cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer información para personalizar su experiencia de navegación.

Las cookies nos permiten recopilar información como:

- La fecha y hora de la última vez que el usuario visitó nuestro sitio web.
- El diseño de contenidos o preferencias que el usuario escogió en su primera visita.
- Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

A través de las cookies, podemos reconocer a los usuarios registrados después de que se hayan registrado por primera vez, sin que tengan que registrarse en cada visita para acceder a áreas y servicios reservados para ellos. No obstante, se informa a los usuarios sobre la posibilidad de configurar su navegador para ser avisados de la recepción de cookies y para impedir su instalación en su equipo,

### 4. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

- **Aceptación de Condiciones:** Una vez realizada la reserva y efectuado el pago por parte del usuario, se entiende que este ha aceptado los términos y condiciones de **LIVING TRIPS** y del prestador final del servicio.
- **Variación de Impuestos:** Los impuestos, tasas y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios pueden sufrir variación en cualquier momento por disposiciones gubernamentales, siendo ajenas a la operación de **LIVING TRIPS**.
- **Identificador de Transacción:** Le sugerimos imprimir y conservar estos términos junto con la documentación de su viaje. Es indispensable tomar nota del número de solicitud o reserva que se le asigne, ya que este identificará su transacción y será necesario para cualquier gestión futura.

Código: DE-DG-018

Versión: 01

Vigente desde: 25/11/2025



Responsable: Proceso DE

## 5. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

- **Régimen General de Responsabilidad:** LIVING TRIPS TOUR OPERADOR S.A.S. está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen. Actuamos como un agente intermediario entre el usuario y los proveedores de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, operadores, etc.), quienes responderán por la ejecución del contrato correspondiente.
- **Limitación de la Responsabilidad de la Agencia:** La información de los servicios publicados en este sitio web proviene de los proveedores. Ocasionalmente, puede haber imprecisiones o errores, por lo que **LIVING TRIPS** no garantiza la exactitud absoluta de la información, aunque actúa con la debida diligencia para minimizar dichos eventos. **LIVING TRIPS** se reserva el derecho de corregir cualquier error en precios y, de ser el caso, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva al precio correcto o cancelarla sin penalización. Nuestra actividad de intermediación no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas.
- **Causales de Exoneración de Responsabilidad:** LIVING TRIPS y los operadores no asumen responsabilidad por eventos de Caso Fortuito, Fuerza Mayor o Hecho de un Tercero, tales como: accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, retiro del viajero por conductas indebidas, negación de permisos de ingreso, pandemias, o cualquier otro evento ajeno a la agencia que afecte la ejecución del viaje. En tales casos, los reintegros de dinero se efectuarán conforme a las políticas impuestas por cada proveedor.
- **Custodia de Bienes Personales:** La responsabilidad por el cuidado y custodia de los artículos personales (equipaje, documentos, dinero, etc.) recae exclusivamente en el usuario, salvo que hayan sido puestos en depósito bajo custodia del prestador del servicio. Si lleva consigo objetos de valor, debe declararlos directamente al prestador para activar los protocolos de cuidado necesarios.
- **Derecho de Permanencia:** La agencia y los prestadores de servicios se reservan el derecho de retirar a un usuario del plan turístico cuando su comportamiento atente contra la moral, el orden público, las buenas costumbres o la normal ejecución del servicio. El usuario deberá asumir todos los costos derivados de su exclusión, sin derecho a reembolso.
- **Documentación:** Es responsabilidad exclusiva del usuario portar y verificar la validez de toda la documentación requerida para el viaje (pasaporte, visas, permisos, certificados de vacunación, etc.). **LIVING TRIPS** brinda asesoría informativa, pero no se responsabiliza por la no ejecución de los servicios si esta es imputable a la falta de documentos del usuario.

Código: DE-DG-018

Versión: 01

Vigente desde: 25/11/2025



Responsable: Proceso DE

## 6. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- **Derecho de Retracto:** Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en compras realizadas por medios no tradicionales o a distancia, el consumidor puede retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, siempre y cuando la ejecución del servicio no se haya iniciado o esté programada para iniciar dentro de dicho término. La devolución del dinero la gestionará directamente el proveedor del servicio.
- **Derecho de Desistimiento:** El cliente podrá desistir del viaje avisando al operador con al menos 24 horas de antelación al inicio del vuelo. El transportador o la agencia podrán retener una suma de hasta el 10% del valor de la tarifa, excluyendo tasas e impuestos. Este derecho no aplica para tarifas promocionales, las cuales se rigen por sus propias condiciones.
- **Reversión de Pagos:** De acuerdo con el Decreto 587 de 2016, el consumidor puede solicitar la reversión de un pago realizado con un instrumento electrónico si se presenta alguna de las siguientes causales: (i) fue objeto de fraude; (ii) corresponde a una operación no solicitada; (iii) el producto adquirido no fue recibido; (iv) el producto entregado no corresponde a lo solicitado o es defectuoso. La queja debe presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la causal.

## 7. POLÍTICA ANTI-SPAM

**LIVING TRIPS** cumple con la legislación vigente en Colombia sobre comunicaciones comerciales y correo electrónico. Un correo electrónico enviado por nuestra empresa no será considerado SPAM mientras incluya una forma clara y funcional para que el usuario pueda ser removido de la lista de distribución o cancelar su suscripción.

**LIVING TRIPS** no apoya ni realiza prácticas de envío masivo de correo no solicitado.

## 8. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- **Sostenibilidad:** **LIVING TRIPS** promueve el turismo responsable. Recomendamos a nuestros viajeros: no extraer flora ni fauna de su hábitat, no introducir especies exóticas, no hacer fogatas, disponer adecuadamente de los residuos y respetar las costumbres de las comunidades locales.
- **Prevención de la ESCNNA:** En cumplimiento de las Leyes 679 de 2001 y 1336 de 2009, **LIVING TRIPS** advierte que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en Colombia son sancionados penal y administrativamente. Rechazamos y denunciaremos cualquier actividad relacionada con la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.

**Código:** DE-DG-018

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 25/11/2025



**Responsable:** Proceso DE

- **Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT):** **LIVING TRIPS** declara no encontrarse en listas de control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (como la lista OFAC) y se reserva el derecho de terminar la prestación de servicios si un usuario es incluido en ellas.

## **9. PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNA)**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009, con las cuales se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, **LIVING TRIPS** adopta un código de conducta y manifiesta su total rechazo a estas prácticas.

**ADVERTENCIA LEGAL:** En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, **LIVING TRIPS** advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

Al contratar nuestros servicios, el usuario entiende y se compromete a no realizar ninguna actividad encaminada a la explotación sexual de menores y a denunciar ante las autoridades competentes cualquier sospecha sobre estos delitos.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)**

Este sitio web, en conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, implementa su política de protección de datos, la cual busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal y no atentar contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

- **Autorización de Tratamiento:** Al comprar a través de nuestra página web y aceptar estos términos, y dada la naturaleza de intermediación de nuestra labor, usted autoriza de manera expresa a **LIVING TRIPS** para consultar, almacenar, administrar, y especialmente, transmitir o transferir a los prestadores finales del servicio (aerolíneas, hoteles, operadores, etc.) y a las entidades legalmente autorizadas, la información personal que usted suministra, con el único fin de gestionar y cumplir los servicios contratados.
- **Responsabilidad por Datos de Terceros:** En caso de suministrar información personal de terceros (acompañantes, familiares, etc.), usted declara y garantiza que actúa como responsable de dicha información y que cuenta con la autorización expresa e informada del titular de los datos para suministrarlos a **LIVING TRIPS** con las finalidades aquí descritas. Usted acepta que ha informado a dichos terceros sobre la transmisión de su información a los proveedores finales para la prestación de los servicios.

**Código:** DE-DG-018

**Versión:** 01

**Vigente desde:** 25/11/2025



**Responsable:** Proceso DE

- **Datos de Menores de Edad:** En caso de entregar datos personales de menores de edad, usted garantiza que actúa como su representante legal o que cuenta con la autorización expresa de este, que el menor fue escuchado y sus derechos fundamentales fueron respetados. Los datos de menores, como categoría especial de protección, serán tratados conforme a la ley y a nuestra política de datos.
- **Veracidad de la Información:** Usted deberá diligenciar todos los campos con datos exactos, precisos y verdaderos para poder realizar reservas válidas. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud y autenticidad de los datos personales ingresados y se compromete a actualizarlos cuando sea necesario.

**LIVING TRIPS** no se responsabiliza por la certeza de los datos personales provistos por usted. Recuerde que sus datos deben coincidir de forma exacta con su documentación de viaje.

Cualquier solicitud o consulta en materia de protección de datos personales será recibida a través del correo electrónico [info@livingtrips.com](mailto:info@livingtrips.com). Para más información, lo invitamos a consultar nuestra **Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales** en nuestro sitio web.