

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### MOTOR DE RESERVA AGENCIA DE VIAJES COMFACUNDI

La Caja de Compensación Familiar Comfacundi, entidad de derecho privado y manejada en forma de Corporación sin ánimo de lucro, identificada con Nit. 860.045.904 (en adelante **COMFACUNDI**), con domicilio en la ciudad de Bogotá que, en su propósito por mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias pone a disposición de sus afiliados y de los demás clientes, herramientas útiles para la planificación de sus planes turísticos; como parte de este compromiso, en nuestro sitio web se promocionan y enlazan productos y servicios turísticos ofrecidos por la plataforma Despegar Colombia S.A.S. Comfacundi ofrece y comercializa servicios turísticos propios o de terceros (proveedores) y para el presente documentos presenta los términos y condiciones de la plataforma Despegar.com.co. Al adquirir cualquiera de nuestros servicios, usted acepta estos términos y condiciones en su totalidad.

#### 1. OBJETO

El presente documento tiene como objeto establecer los términos y condiciones que regulan el uso de la plataforma de intermediación para la compra de servicios turísticos ofrecida por **COMFACUNDI**. Al hacer uso de los enlaces y herramientas de nuestro sitio web que dirigen a la plataforma de Despegar, el usuario entiende y acepta de manera total los términos y condiciones. La aceptación de estos términos y condiciones es un requisito indispensable para la utilización de nuestra plataforma de intermediación, lo que implica que el usuario ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad las responsabilidades y limitaciones aquí descritas.

#### 2. ALCANCE

**COMFACUNDI** no es el proveedor directo de los servicios como vuelos, hospedaje, paquetes, entre otros servicios turísticos; por lo que se limita a facilitar el acceso a las ofertas, sin asumir responsabilidad alguna por la prestación, calidad, cambios o cancelaciones de los servicios contratados a través de Despegar. Toda transacción, reserva, consulta o gestión relacionada con la compra se realizará directamente con Despegar Colombia S.A.S., y se regirá por los términos y condiciones de dicha plataforma. El acceso y uso de nuestros canales de venta implica la lectura, entendimiento y aceptación total de estos Términos y Condiciones por parte del usuario.

#### 3. DEFINICIONES



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: **servicioalcliente@comfacundi.com.co**  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**

Para facilitar la comprensión de este documento, a continuación, se detallan los términos clave que se utilizarán a lo largo de los Términos y Condiciones. El propósito es aclarar el rol de **COMFACUNDI** y las responsabilidades del usuario al utilizar nuestra plataforma de intermediación.

- **COMFACUNDI:** Caja de Compensación familiar que actúa como intermediaria y promotora de servicios turísticos. En este sentido, se entiende y acepta que la caja no es la proveedora directa de los servicios de viaje, sino una intermediaria de **DESPEGAR**.
- **AFILIADO:** Persona natural que, ya sea trabajador dependiente, independiente o pensionado, que realiza aportes a **COMFACUNDI** por lo que estos aportes le otorgan acceso a una amplia gama de servicios sociales, culturales, educativos, de salud y recreativos diseñados para su bienestar y el de su familia que provee esta Caja y que, en este contexto, accede, navega o hace uso de la plataforma digital de Comfacundi y de los enlaces que la redirigen a los servicios ofrecidos por Despegar.
- **USUARIO:** Cualquier persona que accede, navega o hace uso de la plataforma digital de **COMFACUNDI** y de los enlaces que la redirigen a los servicios ofrecidos por Despegar.
- **PLATAFORMA:** Se refiere a los canales de venta de **COMFACUNDI**, incluyendo su sitio <https://comfacundi.e-agencias.com/>.
- **PROVEEDOR:** Empresa o persona que presta de manera directa el servicio turístico final (ej. aerolínea, hotel, tour operador, arrendadora de vehículos, etc.), para este caso Despegar Colombia S.A.S.
- **SERVICIO TURÍSTICO:** Los productos y servicios relacionados con el viaje que se ofrecen a través de la plataforma de Despegar, incluyendo, pero no limitándose a, vuelos, alojamiento, paquetes turísticos, alquiler de autos y actividades.
- **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** El presente documento, que establece las reglas y el marco legal para el uso de la plataforma de intermediación de Comfacundi.
- **TRANSACCIÓN:** La acción de compra o reserva de un servicio turístico realizada por el Usuario directamente con el Proveedor (Despegar) a través de los enlaces de la Plataforma de Intermediación.

#### 4. NATURALEZA DEL SERVICIO DE COMFACUNDI: INTERMEDIACIÓN

**COMFACUNDI** actúa exclusivamente como intermediario entre el Usuario/Afiliado y los Proveedores. **COMFACUNDI** no es el prestador directo de los servicios turísticos.



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com.co)  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**

Es decir, **COMFACUNDI** no es el proveedor de los servicios turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores por lo que no está obligada directa ni indirectamente a la ejecución del servicio Turístico. Cuando EL Usuario/afiliado contrata servicios Turísticos a través de **COMFACUNDI**, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma.

Esto implica que:

- El contrato de prestación del servicio se celebra directamente entre el Usuario/Afiliado y el Proveedor.
- **COMFACUNDI** es responsable por la gestión de la intermediación: brindar información veraz y clara, tramitar correctamente la reserva y el pago.
- El Proveedor es el único responsable de la ejecución, calidad, y cumplimiento del servicio turístico contratado. Las políticas de cancelación, cambios, equipaje y otras condiciones del servicio son establecidas por cada Proveedor.
- Al contratar Servicios Turísticos a través de **COMFACUNDI**, el Usuario/Afiliado acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, el Usuario/Afiliado garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de **COMFACUNDI** para reservar o contratar servicios turísticos para el Usuario/Afiliado y/o para otra persona para quien el Usuario/Afiliado tenga autorización de actuar; y (iv) toda la información que Usted brinda a **COMFACUNDI** es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta **COMFACUNDI** y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor ha definido para sus servicios turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada servicio turístico y de cada Proveedor. **COMFACUNDI** no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus servicios turísticos.
- **COMFACUNDI** deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de servicios turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. **COMFACUNDI** no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo el Usuario/Afiliado o quienes viajen junto a el Usuario/Afiliado puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. **COMFACUNDI** no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com.co)  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**

o durante la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.

- COMFACUNDI no asume ninguna responsabilidad legal o financiera por problemas, disputas o incumplimientos relacionados con los servicios adquiridos a través de la plataforma de Despegar Colombia S.A.S.

## 5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AFILIADOS Y USUARIOS

Este capítulo define las responsabilidades y los derechos de quienes utilizan los canales de Comfacundi para acceder a los servicios de Despegar.

### 5.1. DERECHOS DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS

- Tienen derecho a recibir información clara, veraz y suficiente sobre los servicios turísticos que se promocionan, así como sobre las condiciones de la intermediación de **COMFACUNDI**.
- Tienen derecho a saber que **COMFACUNDI** actúa únicamente como intermediario y que la relación contractual para la prestación de los servicios turísticos es directamente con el proveedor, en este caso, Despegar Colombia S.A.S.
- Tienen derecho a que su información personal sea tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, y a ejercer los derechos de acceso, corrección, actualización y supresión de sus datos.
- Tienen derecho a presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) ante Comfacundi, quien actuará como facilitador ante Despegar para la solución de cualquier inconveniente derivado de la intermediación.

### 5.2. DERECHOS DEL CONSUMIDOR (SEGÚN NORMATIVA COLOMBIANA)

El Usuario/Afiliado goza de los siguientes derechos consagrados en la legislación colombiana:

#### 5.2.1. Derecho de Retracto (Ley 1480 de 2011, Art. 47)

Aplica para compras realizadas a través de métodos no tradicionales o a distancia (internet, teléfono).

- El Usuario/Afiliado podrá solicitar el retracto de la compra dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha de la transacción.



- Este derecho solo será válido siempre que el servicio no haya comenzado a ejecutarse.
- **COMFACUNDI** tramitará la solicitud ante el Proveedor, quien es el responsable de la devolución del dinero. La devolución se hará sin descuentos ni retenciones en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.
- No aplica para tiquetes aéreos, para los cuales opera el Derecho de Desistimiento.

### 5.2.2. **Derecho de Desistimiento (Exclusivo para Tiquetes Aéreos - Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, RAC)**

- El Proveedor (aerolínea) podrá retener un porcentaje del valor del tiquete, de acuerdo con lo dispuesto y regulado por sus políticas.
- Una vez confirmada una solicitud de compra, si solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el derecho de retracto, y la regulación específica de la tarifa seleccionada, COMFACUNDI realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del servicio turístico.

La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada, son determinadas por los Proveedores de los servicios turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Por ello le recomendamos revisar antes de reservar y recuerde que hay servicios turísticos que, por disposición de los proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos entre otros.

### 5.2.3. **Reversión del Pago (Decreto 587 de 2016)**

Aplica para compras realizadas por medios electrónicos (PSE, tarjeta de crédito). El Usuario/Afiliado podrá solicitar la reversión del pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a tener conocimiento de una de las siguientes situaciones:

1. Fue objeto de fraude.
2. Corresponde a una operación no solicitada.
3. El producto adquirido no fue recibido (el servicio no fue prestado).
4. El servicio no corresponde a lo solicitado o no cumple con las características inherentes.



## 5. El servicio es defectuoso.

Para ello, el Usuario/Afiliado deberá presentar una queja formal ante **COMFACUNDI** y notificar al emisor de su instrumento de pago (su banco).

### 5.3. OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS

- Es su obligación suministrar información veraz, completa y exacta al momento de realizar cualquier trámite o reserva a través de los enlaces de **COMFACUNDI**.
- Tienen la obligación de leer y entender los términos y condiciones de Despegar antes de realizar cualquier compra, así como verificar que los datos de la reserva (fechas, nombres, etc.) sean correctos.
- Es su responsabilidad exclusiva portar la documentación necesaria para el viaje (cédula, pasaporte, visas, permisos de salida del país para menores de edad, certificados de vacunas, etc.), asumiendo cualquier consecuencia derivada de su falta.
- Deben acatar las normas y regulaciones establecidas por las autoridades competentes, las aerolíneas, hoteles y demás proveedores de servicios, así como las leyes de los destinos que visiten.
- Tienen la obligación de utilizar la plataforma de intermediación de Comfacundi de manera lícita, absteniéndose de realizar actos que puedan perjudicar el servicio o a terceros.

Así mismo, el Usuario/Afiliado declara y garantiza que:

- El cliente debe ser legalmente capaz para contratar. Si el usuario o afiliado es menor de edad, debe estar acompañado o autorizado por sus padres o tutores. Los menores de edad que viajen sin sus padres o representantes legales deben llevar un permiso autenticado por notaría, de acuerdo con la legislación colombiana. Toda la información personal, de contacto y de facturación proporcionada es veraz, exacta y actualizada.
- Utiliza la Plataforma para realizar reservas legítimas para sí mismo o para otra persona sobre la cual tiene autorización legal para actuar.
- Es su exclusiva responsabilidad informarse y cumplir con la documentación de viaje necesaria.



## 6. PROCESO DE RESERVA Y COMPRA

Una solicitud de reserva iniciada por el Usuario/Afiliado no constituye una compra confirmada. La reserva y la tarifa solo se garantizan una vez que el pago ha sido procesado, aprobado y se hayan emitido respectivos documentos de viaje. Mientras esto no ocurra, las condiciones y precios pueden variar sin previo aviso por parte del Proveedor. Recuerde tomar nota del número de solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de la línea de atención de COMFACUNDI Cel. 321 9206691.

## 5. MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

Los precios informados en la Plataforma incluyen los impuestos aplicables, salvo que se indique lo contrario.

## 7. DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

Es responsabilidad exclusiva del Usuario/Afiliado verificar y gestionar toda la documentación necesaria para su viaje:

- Pasaportes, cédulas de ciudadanía y visas con la vigencia requerida.
- Permisos de salida del país para menores de edad.
- Requisitos sanitarios (vacunas, pruebas COVID-19, etc.).
- Cualquier otro documento exigido por las autoridades migratorias, aduaneras o sanitarias del país de origen, tránsito y destino.

**COMFACUNDI** no se hace responsable por inconvenientes, gastos o cancelación del viaje derivados del incumplimiento de estos requisitos por parte del Usuario/Afiliado.

## 8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Usuario/Afiliado conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a COMFACUNDI con NIT 860.045.904-7, para que, almacene, utilice, administre, circule, transfiera o transmita sus datos personales, en el canal online y enviar información de campañas de productos de Agencia de Viajes COMFACUNDI.



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: **servicioalcliente@comfacundi.com.co**  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**

El Usuario/Afiliado, acepta que ha sido informado de los siguiente: (1) Que COMFACUNDI, como responsable del tratamiento de los datos personales, ha puesto a su disposición la Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra en la página web [www.comfacundi.com.co](http://www.comfacundi.com.co), (2) Que los derechos que le asisten a los Titulares como titular de los datos personales son los previstos en la Constitución y la Ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal, los cuales puede ejercer a través de los canales dispuestos por COMFACUNDI para la atención al público como son el Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com) [formulario@comfacundi.com](mailto:formulario@comfacundi.com)

contáctanos/pqrs <https://comfacundi-servicio-al-cliente.bitrix24.site/indexespaol/PQRSF/>Línea de atención al cliente: (601) 300 91271 60 y línea gratuita nacional 018000945754

La privacidad de nuestros Usuarios/Afiliados es fundamental. Por ello, es importante que conozca cómo se gestionan sus datos en este proceso:

- Mientras navega en el sitio web de COMFACUNDI, cualquier dato que pueda ser recopilado (por ejemplo, mediante cookies para mejorar la experiencia de navegación) se rige por nuestra Política de Protección de Datos Personales.
- Una vez que el usuario haga clic en el enlace que lo dirige al sitio web de Despegar Colombia S.A.S., abandona el entorno digital de COMFACUNDI. A partir de ese momento, cualquier información personal que proporcione (como nombre, correo electrónico, datos de tarjeta de crédito, entre otros) será recopilada y gestionada directamente por Despegar Colombia S.A.S.

Recomendamos leer cuidadosamente las Políticas de Protección de Datos Personales de Despegar Colombia S.A.S. (proveedor) y COMFACUNDI, antes de proporcionar cualquier información personal en la plataforma.

## 9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**COMFACUNDI**, en su calidad de intermediario, no se hace responsable por:

- Cambios de itinerario, demoras o cancelaciones de vuelos por parte de las aerolíneas.
- Incumplimiento o deficiencias en la prestación del servicio por parte del Proveedor final.
- Accidentes, pérdidas o daños sufridos por el Usuario/Afiliado durante el viaje.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito (fenómenos climáticos, huelgas, pandemias, etc.) que afecten la ejecución del viaje.



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com)  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**

## 10. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

Para cualquier solicitud, el Usuario/Afiliado puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com.co)
- Línea telefónica: 321 9206691

**COMFACUNDI** dará respuesta a las PQRS de acuerdo con los términos establecidos en la ley colombiana.

## 11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación será resuelta por la jurisdicción ordinaria de Colombia o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## RECOMENDACIONES

Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón comprar y previa aceptación de estas condiciones generales (la "Solicitud de Compra"), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al servicio turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de **COMFACUNDI**. Se aclara especialmente que **COMFACUNDI** no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.

El solo uso de la Plataforma o contratación mediante cualquiera de los canales de ventas, implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud o le será informada por el agente de ventas. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de **COMFACUNDI**.



Línea de Atención al Cliente: **300 912 7160**  
Línea Gratuita Nacional: **01 8000 945754** / PBX: (601) **794 0427**  
Correo electrónico: [servicioalcliente@comfacundi.com.co](mailto:servicioalcliente@comfacundi.com.co)  
Sede administrativa: **Calle 53 No. 10 - 39 Bogotá, Colombia**