

TRAVEL DESIGN

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

TRAVEL DESIGN S.A.S.

NIT 902101636-1

RNT 300091

Medellín, Colombia

reservas@traveldsg.com

WhatsApp +57 304 394 3252

Versión 1.0 - Septiembre de 2026

Documento maestro para las operaciones comerciales de la agencia. Las condiciones particulares informadas en cada cotización, reserva o servicio complementan estos términos y prevalecen cuando correspondan, sin afectar los derechos irrenunciables del consumidor.

1. Objeto y aceptación

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre TRAVEL DESIGN S.A.S., en adelante "TRAVEL DESIGN" o "la Agencia", y las personas que soliciten, coticen, reserven, adquieran o utilicen servicios turísticos comercializados o intermediados por la Agencia, en adelante el "Cliente", "Usuario" o "Viajero". Se aplican a operaciones realizadas por correo electrónico, WhatsApp, teléfono, canales digitales, atención directa y demás medios habilitados por TRAVEL DESIGN. Antes de confirmar una reserva, el Cliente deberá tener la posibilidad de conocer las condiciones aplicables al servicio contratado. La aceptación expresa por medios físicos o electrónicos y, cuando corresponda, la realización de un pago después de haber recibido la información aplicable, podrán constituir evidencia de aceptación, sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos por la legislación colombiana.

2. Servicios

TRAVEL DESIGN podrá comercializar o intermediar tiquetes aéreos nacionales e internacionales, alojamiento, traslados, excursiones, actividades, tours, paquetes turísticos, cruceros, asistencia al viajero, transporte terrestre, alquiler de vehículos y otros servicios relacionados con viajes y turismo, de forma individual o combinada.

3. Papel de TRAVEL DESIGN y terceros proveedores

Dependiendo de la operación, TRAVEL DESIGN podrá actuar como comercializador, organizador o intermediario entre el Cliente y terceros proveedores, tales como aerolíneas, hoteles, operadores turísticos, compañías de cruceros, empresas de transporte, compañías de asistencia, arrendadoras de vehículos y otros prestadores. Cuando exista intermediación, cada proveedor conservará las obligaciones y responsabilidades que legal y contractualmente le correspondan por el servicio que presta. TRAVEL DESIGN informará las condiciones relevantes conocidas y responderá por las obligaciones que legalmente le sean atribuibles.

4. Cotizaciones, tarifas y disponibilidad

Toda cotización estará sujeta a las condiciones particulares indicadas en ella. Salvo indicación expresa en contrario, una cotización NO constituye una reserva confirmada. Las tarifas y disponibilidades pueden modificarse entre el momento de la cotización y la confirmación efectiva de la reserva. Los precios pueden verse afectados por disponibilidad, tarifa del proveedor, temporada, impuestos, tasas, cargos, tipo de cambio, número de viajeros, categoría seleccionada y modificaciones solicitadas. TRAVEL DESIGN procurará informar el valor aplicable antes de que el Cliente autorice la compra.

5. Confirmación de reservas

Una reserva se entenderá confirmada únicamente cuando se hayan cumplido las condiciones exigidas para el servicio correspondiente y exista confirmación del proveedor cuando esta sea necesaria. El envío de una cotización, intención de compra o solicitud del Cliente no garantiza disponibilidad. Cuando corresponda, TRAVEL DESIGN entregará confirmación, comprobante, voucher, tiquete u otro soporte de los servicios contratados.

6. Responsabilidad del Cliente sobre sus datos

Antes de autorizar una emisión o reserva, el Cliente deberá revisar cuidadosamente nombres y apellidos, identificación, pasaporte, fecha de nacimiento, nacionalidad, fechas de viaje, rutas, destino, número de viajeros y demás información necesaria. Los nombres deberán corresponder a los documentos con los cuales viajará cada pasajero cuando así lo exija el proveedor. Cuando un error provenga de información suministrada o aprobada por el Cliente, los costos, diferencias tarifarias o penalidades que legítimamente cobre el proveedor para corregirlo serán asumidos por el Cliente, sin perjuicio de los casos en que el error sea atribuible a TRAVEL DESIGN.

7. Condiciones de pago de planes turísticos - 30% / 70%

Salvo que en la cotización se indiquen condiciones diferentes, para la contratación de planes turísticos TRAVEL DESIGN podrá requerir un anticipo equivalente al treinta por ciento (30%) del valor total del plan. Este anticipo será utilizado para iniciar la gestión de la reserva y principalmente para cubrir la compra o emisión de los tiquetes aéreos incluidos y/o los servicios iniciales que correspondan.

7.1 Saldo pendiente y fecha límite

El setenta por ciento (70%) restante deberá encontrarse totalmente pagado en la fecha límite informada al Cliente. Como regla comercial general, dicha fecha será aproximadamente cuarenta (40) días antes del inicio del viaje. No obstante, en cada cotización o confirmación se indicará una FECHA EXACTA de vencimiento. Si una aerolínea, hotel, operador u otro proveedor exige un anticipo mayor, pago total inmediato, una fecha anterior u otras condiciones de pago, prevalecerán las condiciones particulares previamente informadas al Cliente para esa operación.

7.2 Alcance del anticipo

El pago del 30% no significa necesariamente que la totalidad de los servicios del plan hayan sido emitidos o confirmados. TRAVEL DESIGN informará las confirmaciones correspondientes. Una vez utilizados recursos del anticipo para emitir tiquetes o confirmar servicios, cualquier cambio, cancelación o solicitud de devolución estará sujeto a las condiciones tarifarias del proveedor correspondiente y a los derechos que la legislación aplicable reconozca al consumidor.

7.3 Incumplimiento del pago del saldo

Si el Cliente no paga el saldo dentro de la fecha límite informada, TRAVEL DESIGN podrá abstenerse de efectuar nuevas reservas, emisiones o pagos a proveedores y se aplicarán a los servicios ya contratados las condiciones de modificación, cancelación, penalidad o reembolso que legal y contractualmente correspondan. El incumplimiento no implicará automáticamente la pérdida de todas las sumas pagadas cuando legalmente proceda una devolución.

7.4 Servicios individuales y condiciones especiales

La regla comercial 30% / 70% se aplicará a los planes turísticos cuando así se indique. Los tiquetes aéreos vendidos de forma individual, hoteles, cruceros, actividades, promociones, tarifas especiales u otros servicios podrán requerir condiciones de pago distintas, incluso pago total para su emisión o confirmación. La condición particular será informada antes de la compra.

8. Tiquetes aéreos

Los servicios de transporte aéreo están sujetos a las condiciones tarifarias de la aerolínea y a la regulación aeronáutica aplicable. Antes de la compra se informarán al Cliente las restricciones relevantes conocidas relacionadas con cambios, reembolsos, equipaje y demás condiciones de la tarifa adquirida. TRAVEL DESIGN no asume la responsabilidad propia del transportador aéreo cuando actúa como intermediaria, sin que ello la exonere de responder por errores u obligaciones directamente atribuibles a la Agencia.

9. Cambios de vuelos e itinerarios

Los horarios e itinerarios pueden ser modificados por las aerolíneas. Cuando TRAVEL DESIGN tenga conocimiento oportuno de un cambio relevante relacionado con una reserva gestionada por la Agencia, procurará comunicarlo al Cliente por los datos de contacto suministrados. El viajero deberá igualmente verificar el estado de su vuelo y presentarse con la anticipación exigida por la aerolínea.

10. Alojamiento

Las condiciones de alojamiento dependerán del establecimiento seleccionado. Categoría, tipo de habitación, alimentación, ocupación, horarios de check-in/check-out, depósitos, impuestos, tasas locales y servicios adicionales se registrarán por la reserva confirmada y las condiciones del establecimiento. Solicitudes especiales estarán sujetas a confirmación y no se entenderán garantizadas salvo aceptación expresa del proveedor.

11. Traslados, tours y actividades

El Cliente deberá cumplir horarios, puntos de encuentro, restricciones de edad, capacidad, condición física, equipaje y demás requisitos previamente informados. La ausencia del viajero en el lugar y horario establecidos podrá considerarse no-show según las condiciones aplicables.

12. Documentación migratoria

Es responsabilidad del viajero contar con documentación válida y suficiente para realizar el viaje, incluyendo, cuando corresponda, pasaporte, visas, permisos de entrada o salida, autorizaciones para menores, certificados sanitarios, vacunas y demás requisitos exigidos por autoridades nacionales o extranjeras. TRAVEL DESIGN podrá orientar al Cliente con información disponible, pero la decisión definitiva sobre admisión, visa, migración o entrada a un territorio corresponde a las autoridades competentes. La Agencia no puede garantizar la expedición de una visa ni la admisión de un viajero a otro país.

13. Menores de edad

Cuando viajen menores, sus padres, representantes o responsables deberán verificar y aportar los documentos, permisos y autorizaciones exigidos por las autoridades correspondientes. TRAVEL DESIGN tratará los datos de menores únicamente bajo las condiciones y salvaguardas previstas por la normativa aplicable.

14. Salud del viajero

El Cliente deberá verificar las condiciones de salud y requisitos sanitarios correspondientes al destino. TRAVEL DESIGN podrá orientar sobre medidas preventivas conocidas cuando resulte aplicable, pero dicha orientación no reemplaza valoración médica ni información oficial de autoridades sanitarias.

15. Equipaje y objetos personales

El equipaje transportado por aerolíneas u otros transportadores estará sujeto a las condiciones y responsabilidad del respectivo transportador. El viajero es responsable del cuidado de sus documentos, dinero y objetos personales cuando no hayan sido entregados formalmente a la custodia de un proveedor. En caso de pérdida o incidencia, TRAVEL DESIGN podrá orientar al Cliente sobre el procedimiento aplicable ante el proveedor correspondiente.

16. Cambios solicitados por el Cliente

Cualquier modificación solicitada después de confirmada una reserva estará sujeta a disponibilidad, condiciones del proveedor, diferencias tarifarias, impuestos, penalidades y demás cargos previamente informados y legalmente aplicables. TRAVEL DESIGN informará las condiciones conocidas antes de gestionar el cambio.

17. Cancelaciones y no presentación

Las condiciones de cancelación dependerán del servicio y proveedor contratado. Podrán existir servicios reembolsables, parcialmente reembolsables o no reembolsables cuando legalmente proceda y ello haya sido debidamente informado. La no presentación del viajero (no-show) puede ocasionar la pérdida parcial o total del valor del servicio de acuerdo con las condiciones aplicables.

18. Reembolsos

Cuando exista derecho a reembolso, su valor y procedimiento dependerán de la causa de cancelación, servicio adquirido, condiciones del proveedor y normas aplicables. Cuando el dinero deba ser previamente reintegrado por un tercero proveedor, TRAVEL DESIGN gestionará la solicitud correspondiente. La Agencia no podrá garantizar un plazo controlado exclusivamente por un tercero, pero realizará las gestiones que legal y contractualmente le correspondan. Los derechos legales del consumidor prevalecerán sobre cualquier condición contractual incompatible con normas imperativas.

19. Retracto, desistimiento y derechos especiales

Cuando por la naturaleza del servicio, medio de venta o normativa aplicable exista derecho de retracto, desistimiento u otro mecanismo legal de terminación, se aplicarán los requisitos, excepciones, procedimientos y plazos previstos en la legislación vigente. Ninguna disposición de estos términos pretende eliminar derechos irrenunciables del consumidor.

20. Fuerza mayor, caso fortuito y circunstancias extraordinarias

Pueden presentarse circunstancias ajenas al control razonable de las partes, tales como fenómenos naturales, condiciones meteorológicas severas, cierres de aeropuertos o fronteras, restricciones gubernamentales,

emergencias sanitarias, alteraciones graves del orden público u otras circunstancias legalmente calificables. Las consecuencias sobre cambios, reprogramaciones, cancelaciones y devoluciones se determinarán conforme a la legislación aplicable, las condiciones del servicio y las obligaciones correspondientes a cada parte. La existencia de fuerza mayor no constituye una exoneración automática de todas las obligaciones de TRAVEL DESIGN.

21. Modificaciones del plan turístico

Cuando por fuerza mayor, caso fortuito u otra circunstancia legalmente admisible resulte necesario modificar un plan, se aplicarán las condiciones informadas y la normativa turística correspondiente. TRAVEL DESIGN comunicará al Cliente los cambios relevantes de los que tenga conocimiento y las alternativas que correspondan.

22. Responsabilidad de TRAVEL DESIGN

TRAVEL DESIGN responderá por las obligaciones que legalmente le correspondan y por los servicios que directamente organice o preste conforme al alcance contratado. Cuando actúe como intermediaria, no asumirá las obligaciones exclusivas de terceros proveedores que legalmente correspondan a estos. Ninguna cláusula deberá interpretarse como exclusión de responsabilidad por actuaciones, omisiones, errores o incumplimientos directamente imputables a TRAVEL DESIGN.

23. Publicidad e información

La información comercial de TRAVEL DESIGN deberá ser clara y corresponder a las características reales del servicio ofrecido. Cuando se promocionen planes o paquetes, se especificarán los servicios incluidos y no incluidos y demás información exigible. Las piezas promocionales no reemplazan las condiciones particulares de la cotización y reserva.

24. Protección de niños, niñas y adolescentes

TRAVEL DESIGN rechaza la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes y observará las obligaciones legales aplicables al sector turístico para su prevención. La Agencia podrá abstenerse de gestionar operaciones respecto de las cuales existan indicios de actividades ilícitas y efectuará los reportes que legalmente correspondan.

25. Protección de datos personales

Los datos personales serán tratados de acuerdo con la legislación colombiana y la Política de Tratamiento de Datos Personales de TRAVEL DESIGN S.A.S. La información podrá utilizarse, según corresponda y exista base jurídica para ello, para cotizar, reservar, emitir, facturar, prestar asistencia y cumplir obligaciones legales. Cuando resulte necesario para prestar el servicio contratado, determinados datos podrán ser transmitidos o transferidos a aerolíneas, hoteles, operadores y demás proveedores nacionales o extranjeros conforme a la normativa aplicable.

26. Comunicaciones

El Cliente deberá proporcionar datos de contacto correctos y mantenerlos actualizados. TRAVEL DESIGN podrá utilizar los canales suministrados para comunicaciones relacionadas con cotizaciones, reservas, pagos, cambios, documentación y prestación del servicio. Canales corporativos: reservas@traveldsg.com y WhatsApp +57 304 394 3252.

27. Peticiones, quejas y reclamos

El Cliente podrá presentar solicitudes relacionadas con los servicios contratados mediante reservas@traveldsg.com. La solicitud deberá contener información suficiente para identificar al Cliente, la reserva y la situación presentada. TRAVEL DESIGN tramitará la solicitud dentro de los términos legalmente aplicables. La existencia de este canal no limita el derecho del consumidor a acudir ante las autoridades competentes.

28. Conservación de soportes

TRAVEL DESIGN conservará los soportes de cotizaciones, reservas, pagos, confirmaciones, comunicaciones y demás documentos que resulte necesario mantener conforme a sus obligaciones legales, tributarias, administrativas y de protección de datos.

29. Proveedores turísticos

Cuando TRAVEL DESIGN intermedie servicios turísticos prestados en Colombia, procurará verificar las habilitaciones y obligaciones aplicables al proveedor, incluyendo el Registro Nacional de Turismo cuando sea exigible.

30. Condiciones particulares prevalentes

Cada cotización, reserva, tarifa, proveedor o servicio puede tener condiciones particulares. Cuando una condición particular haya sido informada y aceptada válidamente para una operación específica, esta complementará los presentes términos. En caso de contradicción con una norma imperativa colombiana, prevalecerá la norma aplicable.

31. Modificaciones de estos términos

TRAVEL DESIGN podrá actualizar estos Términos y Condiciones por cambios regulatorios, comerciales u operativos. Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos ni modificarán unilateralmente una contratación ya perfeccionada cuando ello no esté permitido legalmente. La versión aplicable a cada operación será aquella que corresponda conforme a la fecha y circunstancias de contratación.

32. Legislación aplicable

Estos términos se interpretarán conforme a las leyes de la República de Colombia, sin perjuicio de las normas imperativas o jurisdicciones que puedan resultar aplicables a determinados servicios internacionales.

CLÁUSULA CORTA RECOMENDADA PARA COTIZACIONES

Tarifas y disponibilidad sujetas a cambio hasta la confirmación efectiva de la reserva. La cotización no constituye una reserva confirmada. Antes de autorizar la compra, el viajero deberá verificar nombres, documentos, fechas, rutas y servicios cotizados. Aplican las condiciones de cambio, cancelación y reembolso del proveedor y los Términos y Condiciones de TRAVEL DESIGN S.A.S. Para planes turísticos, salvo condición particular distinta, se solicita un anticipo del 30% y el saldo del 70% deberá pagarse en la fecha exacta indicada en la cotización, normalmente aproximadamente 40 días antes del viaje.

Nota: Este documento debe complementarse con la Política de Tratamiento de Datos Personales, la autorización de tratamiento de datos y el formato operativo de confirmación/autorización de compra. Se recomienda revisión jurídica profesional antes de su publicación contractual definitiva.