**VIVE EL AMANECER EN TEOTIHUACÁN 2025**

**04 DÍAS - 03 NOCHES - SALIDAS DIARIAS**

**TARIFA POR PERSONA DESDE USD 470 EN ACOMODACIÓN TRIPLE**

**TARIFAS VIGENTES HASTA 31 DE DICIEMBRE DEL 2025**

**VUELO EN GLOBO - PIRÁMIDES DE TEOTIHUACÁN - BASÍLICA DE GUADALUPE - CITY TOUR**

****

**TARIFAS POR PERSONA EN USD**

| **HOTELES SELECCIONADOS o SIMILARES** | **SENCILLA** | **DOBLE** | **TRIPLE** | **MNR 4-10 AÑOS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| QUINTO SOLCITY EXPRESS JUNIOR SULLIVAN | 910 | 570 | 470 | 350 |
| QUINTO SOLREGENTE CITY | 930 | 580 | 480 | 360 |
| QUINTO SOLROYAL REFORMA | 960 | 590 | 510 | 360 |

**SERVICIOS INCLUIDOS:**

* Traslados Aeropuerto Ciudad de México – Hotel Teotihuacán.
* Traslado hotel Ciudad de México – Aeropuerto Ciudad de México.
* 1 noche de alojamiento en hotel zona Teotihuacán, con desayuno en restaurante de la zona al descenso del vuelo en globo.
* 2 noches de alojamiento en hotel Ciudad de México.
* Desayuno diario incluido.
* Visitas:
* Vuelo en globo por la zona arqueológica de las Pirámides de Teotihuacán.
* Entrada a la zona arqueológica de las Pirámides de Teotihuacán.
* Paseo en recorrido hop on / hop off
* Transportación en unidades exclusivas de turismo durante todo el recorrido.
* Guía bilingüe certificado por SECTUR.
* Seguro de cobertura terrestre.
* Unidades sanitizadas antes de cada servicio y uso obligatorio de Cubre bocas.
* Impuestos incluidos.
* Tarjeta de asistencia médica durante los días del viaje con cobertura de USD 60.000 y límite de edad de 70 años
* Fee bancario.

**NO INCLUYE:**

* Tickets Aéreos Internacionales
* Alimentación no mencionada en el itinerario
* Propinas a bell boys y camaristas
* Gastos extras en los hoteles como llamadas, lavandería, etc.
* Propinas a maleteros en aeropuerto, botones, camaristas, guías, etc.

**ITINERARIO PREVISTO**

**DÍA 1. CIUDAD DE MÉXICO – TRASLADO DE LLEGADA A HOTEL EN TEOTIHUACAN.**

Recepción en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México “Benito Juárez”, después de pasar los procesos migratorios hacemos el traslado al hotel en la zona de Teotihuacán, llegada y resto del día libre. **Alojamiento.**

**DÍA 2. VUELO EN GLOBO – PIRÁMIDES DE TEOTIHUACAN – BASÍLICA DE GUADALUPE.**

Vive una experiencia inolvidable a bordo de un globo aerostático mientras sobrevuelas la famosa zona arqueológica de Teotihuacán y sus alrededores. Contempla la vista de las pirámides del Sol y la Luna, La Ciudadela y el Templo de Quetzalcóatl. Disfruta el paisaje de los campos que rodean la zona arqueológica. Al descender nos dirigiremos a disfrutar de nuestro Desayuno en un restaurante de la zona (no incluye bebidas). Al terminar continuaremos a la zona arqueológica de Teotihuacán (ciudad de los Dioses) en donde admiraremos las Pirámides del Sol y la Luna, el templo de Quetzalcóatl, la calzada de los muertos, entre otros, al terminar la visita regresamos a la Ciudad de México donde pasaremos por la plaza de las tres culturas y la calzada de Guadalupe hasta llegar a la Basílica de nuestra Señora de Guadalupe donde conoceremos las Basílicas, antigua y moderna, el Cerrito del Tepeyac, la Capilla del Pocito y de las Rosas, llegada al hotel de la Ciudad de México. **Alojamiento**.

**INCLUYE:**

* Café y galletas durante el registro.
* 45 min de vuelo en globo aerostático.
* Desayuno en restaurante de la zona.
* Brindis con vino espumoso.
* Certificado de vuelo.
* Seguro de viaje por pasajero

**DÍA 3. CITY TOUR A BORDO DE UNO DE LOS AUTOBUSES MÁS ICÓNICOS DE LA CDMX.**

**Desayuno en el hotel**. Llegada al punto de salida **REFORMA 222** por cuenta de los pasajeros.

Pasea en recorridos Hop On / Hop Off por las zonas más importantes dentro de la ciudad, baja y sube cuantas veces quieras en el mismo día. Asómbrate en todo momento a través de un recorrido que ofrece un vistazo a lo más bonito de la Ciudad de México, a través de su arquitectura, monumentos, museos y sabores únicos en el mundo.

Al terminar regreso al hotel por cuenta de los pasajeros. **Alojamiento.**

Horarios: **09:00 a 19:00 hrs.** Con frecuencias cada 30 minutos aproximadamente (dependerá de las condiciones de tráfico y clima).

**DÍA 4. CIUDAD DE MÉXICO - TRASLADO DE SALIDA.**

**Desayuno en el hotel.** A la hora indicada, traslado al Aeropuerto Internacional Ciudad de México “Benito Juárez” para tomar vuelo a la ciudad de destino.

 **\*\*\* FIN DE NUESTROS SERVICIOS \*\*\***

**NOTAS IMPORTANTES:**

* Tarifas sujetas a Disponibilidad de espacio
* La acomodación triple consta de dos camas matrimoniales
* Máximo de 2 menores (hasta 10 años) compartiendo habitación con 2 adultos, a partir de los 11 años aplica tarifa de Adulto, (menores de 4 años pagan directo los alimentos)
* **TARIFAS NO APLICAN EN FECHAS FÓRMULA 1, DIA DE MUERTOS, PUENTES, DÍAS FESTIVOS Y EVENTOS ESPECIALES**
* Tarifas NO aplican para traslados desde / hacia Aeropuerto AIFA
* Para guía en otro idioma, solicitar cotización.
* La transportación de cada servicio se asignará de acuerdo con el número de pasajeros.
* El orden de los servicios podrá ser modificado en destino a criterio del operador en México con la finalidad de poder garantizar la optimización de estos y la completa seguridad de los pasajeros.
* Las habitaciones triples, en todos los hoteles contarán únicamente con dos camas dobles, por lo que un pasajero deberá forzosamente compartir cama, en ningún caso se garantiza cama adicional.
* Menores de edad se consideran de 4 a 10 años (pagan con tarifa de menor y menores de 3 años son gratis sin alimentos).
* Todas nuestras unidades se encuentran debidamente sanitizadas y se siguen con los protocolos de higiene y distanciamiento, así como proporcionamos Gel antibacterial y sanitizados antes de abordar la unidad siguiendo los requerimientos www.protocolocovid.com.mx y www.nuevavormalidad.gob.mx.
* Los atractivos turísticos están operando de acuerdo a los semáforos de cada gobierno de los Estados del país lo cual se catalogan como Rojo; cerrado Naranja; abierto al 30% Amarillo abierto 70% y Verde; abierto al 100% sin embargo depende de las autoridades locales que puedan disponer de las decisiones de forma autónoma.
* Las excursiones en servicio compartido requieren de un mínimo de 2 pasajeros.

**LOGÍSTICA DE OPERACIÓN Y TRÁFICO:**

* **El traslado de llegada o salida compartido está contemplado en horario de vuelo entre las 09:00 y las 18:00 hrs. A partir de las 18:01 a las 8:59 am se darán en servicios en privado con un suplemento de 15 USD por persona por llegada o salida.**
* Informar al pasajero que tendrá que salir por la puerta más inmediata al lugar donde se recoge equipaje, se le estará esperando con un cartel a su nombre.
* Nuestro conductor esperará los tiempos indicados a continuación, asignados de acuerdo al servicio a partir de la llegada del vuelo / autobús / inicio de tour (hotel):
	+ Vuelo nacional: 1:00 hora de espera a partir del arribo del vuelo
	+ Vuelo internacional: 2:00 horas de espera a partir del arribo de vuelo
	+ Estación de bus: 00:30 minutos de espera a partir de la llegada del autobús
	+ Tours compartidos: 10 min estar antes de la cita (nuestra área de operación estará en comunicación en caso de haber algún retraso por alguna situación que sea ajena al servicio como manifestación, cierre de calles, situación de emergencia o atraso de otros pasajeros de algún hotel a la hora del pick up).
* Salvo que se establezca lo contrario, el punto de encuentro o de inicio de los servicios será el hotel confirmado para su circuito (o para las noches adicionales de su circuito). La no presentación en el hotel, día y hora confirmados tanto al inicio del servicio como durante el desarrollo del mismo, así como en las excursiones opcionales, puede suponer la pérdida de los servicios adquiridos sin derecho a reintegro de los mismos.
* Teléfono de emergencia: +57 3164505386
* Se solicita encarecidamente proporcionar el teléfono del pasajero para coordinar los servicios y dar seguimiento en destino.
* Se permite por persona: 1 maleta de hasta 15 kg/55 lb y 1 piezas como equipaje de mano hasta por 10 kg/ 22 lb
* De no contemplar los lineamientos anteriores, se deberá informar con anticipación al personal de reservaciones a fin de contemplar espacio para equipaje extra, pudiendo generar costos adicionales a los establecidos en la confirmación.
* El orden de los servicios podrá ser modificado sin previo aviso en destino a criterio de operador en México con la finalidad de poder garantizar la optimización de los mismos y la completa seguridad de los pasajeros.

**DOCUMENTACIÓN:**

* Es responsabilidad del pasajero revisar el pasaporte con vigencia mínima de 6 meses posteriores al término de su viaje y contar con las autorizaciones de ingreso a los Estados Unidos Mexicanos que se le requiera dependiendo del país de su procedencia.
* GLOBAL MERCADO DEL TURISMO declina toda responsabilidad por problemas y/o gastos que puedan surgir derivados del incumplimiento de tales requerimientos y de las decisiones de las autoridades migratorias.

**RECOMENDACIONES GENERALES:**

* Zapatillas o zapatos de caminata.
* Sombrero o gorro, lentes para el sol, protector solar.
* Repelente de insectos (recomendable con 40% o más de DEET),
* Impermeable, camisas de manga larga y pantalones de algodón.
* Ropa caliente en caso de friaje.
* Binoculares, Cámara fotográfica.
* Mochila de equipaje y mochila pequeña, bolsas de plástico.

**CONDICIONES DE RESERVA:**

* Este paquete está sujeta a disponibilidad y reajustes de precio debido a disponibilidad.
* Las tarifas son confirmadas al momento de realizar la reservación.
* Necesitamos el itinerario completo de los vuelos y el récord locator (PNR) de los mismos. Sin esta información no podremos resolver ningún problema surgido por cambios en los vuelos por parte de la aerolínea.
* Los precios son válidos si todos los servicios son reservados a través de la agencia. En caso que algún servicio turístico no sea reservado a través nuestro, GLOBAL MERCADO DEL TURISMO no tendrá responsabilidad alguna.

**POLÍTICA DE RESERVACIONES:**

* Debido a las políticas de reservas de los proveedores, requerimos:
* **Individuales:** Datos completos de los pasajeros 60 días antes del inicio de servicios.
* **Grupos:** Lista preliminar de pasajeros 90 días antes de la llegada del grupo.

**POLÍTICA DE PAGOS**

* El pago total de los servicios debe realizarse antes del ingreso de los pasajeros según los siguientes plazos:
* **Individuales:** 60 días antes del inicio de servicios.
* **Grupos:** 90 días antes del inicio de servicios (50% del monto total), 30 días antes (50% del monto total).
* Se puede requerir depósitos o prepagos para programas no convencionales o durante eventos especiales o por políticas de los proveedores. La agencia informará inmediatamente.

**POLÍTICA DE CANCELACIONES**

* **Individuales:** Con menos de 30 días se podrían cobrar gastos dependiendo de las políticas de nuestros proveedores.
* **Grupos:** Ningún gasto de cancelación hasta 60 días antes de la llegada de los pasajeros. De 59 a 30 días antes de la llegada del grupo, se cargará un 30% por gastos de anulación. De 29 a 15 días antes de la llegada del grupo, se cargará un 50% por gastos de anulación. Menos de 15 días antes de la llegada del grupo, se cargará el 100% de gastos de anulación.
* **No Show:** En caso de cancelación o no show, no habrá reembolso.

**RESPONSABILIDADES**

* La agencia limita su responsabilidad por fenómenos naturales, enfermedades, guerra, cuarentena, huelgas, o por intervenciones de la Policía, aduanas o reglamentos de sanidad u otros factores más allá de su control. La agencia se reserva el derecho de cambiar cualquier tour o excursión si lo considera necesario para poder otorgar un mejor servicio. GLOBAL MERCADO DEL TURISMO no es responsable de los trámites de visado ni vacunación requeridos.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.** con NIT 830.125.581-6 y Registro Nacional de Turismo 9281 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, el Decreto 2438 de 2010 y demás decretos reglamentarios. En su calidad de intermediario entre los pasajeros y las entidades o personas que prestan los servicios indicados en folletos, itinerarios, páginas web o cualquier otro medio, respecto de hoteles, restaurantes y compañías de transporte, entre otros, no se hace responsable por carencia(s) en la prestación y calidad de los servicios prestados por los proveedores, así mismo, no tiene injerencia en las decisiones o políticas de los mismos. Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino y servicios de asistencia deben ser consultados con el asesor de viajes o en la página web www.mercadodelturismo.com al momento de realizar la reserva, así mismo serán informados al pasajero en los documentos de viaje, según las características que apliquen a cada uno.

**GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.** no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, asuntos de índole legal en los que se vea inmiscuido el viajero, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, asuntos de índole legal en los que se vea inmiscuido el viajero, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el prestador del servicio podrá modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, horas, vuelos, hoteles, servicios opcionales, con miras a garantizar una adecuada prestación del servicio, lo cual es aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados en razón a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, acción u omisión del pasajero o de terceros, que no sean atribuibles a **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A**. ya sea antes o durante el transcurso del viaje que dieren lugar a devolución, serán definidas por cada operador y las mismas serán confirmadas una vez se reserven y expidan los documentos de viaje, en igual sentido los porcentajes correspondientes a las penalidades o deducciones que pudiesen llegar a causarse según el caso.

**GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A** no es responsable solidario por las sumas solicitadas en reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud. No obstante en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia. Así mismo en las condiciones específicas de cada plan se definirá la forma de pago del plan y los parámetros del reembolso a que hubiere lugar. El valor y la forma de pago de los depósitos o anticipos, boletas, reservaciones de eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares, se sujetarán a las condiciones del organizador de dichos eventos, los cuales se informarán al momento de la compra. Todos los precios, tarifas, impuestos presentados, en recibo, comprobante, cotización o página web están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales serán con cargo al viajero al momento de la emisión de los correspondientes documentos de viaje.

Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia. Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares del paquete serán informadas al pasajero al momento de la expedición de los documentos de viaje.

En caso de requerirse VISA, **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.** prestará la asesoría del caso, siendo de la exclusiva autonomía de la autoridad consular, todo lo relativo al trámite, los documentos solicitados, el estudio, costos, duración del trámite y la aprobación o rechazo. En caso de negativa de visa, no habrá lugar a reembolso de las sumas pagadas por el solicitante. En todo caso será de la exclusiva responsabilidad del pasajero, el trámite y cumplimiento de los requisitos informados.

Será prerrogativa del operador o del organizador del plan, el retiro del servicio de quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio. **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario, éste deba retirarse del servicio, ni por los gastos adicionales en que éste incurra en razón a esos hechos. En relación con los servicios no prestados al momento del retiro del usuario, se aplicarán las políticas de reembolso del operador, si hubiere lugar. **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** no es solidario ni responsable por dichos reembolsos.

El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** podrá orientar al pasajero en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero, personas permitidas en los atractivos o sitios turísticos, limitaciones o impedimentos de acceso por cupo máximo. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte.

Los impuestos, tasas, y contribuciones que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** pueden sufrir variación en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional o ente extranjero, según el caso, las cuales deben ser asumidas por el pasajero al momento de la expedición de los tiquetes u órdenes de servicio.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

De conformidad con lo previsto en el Decreto 2438 de 2010, el suscrito comprador declara haber sido informado y haber recibido, entendido y aceptado la totalidad de las condiciones y restricciones de los servicios y productos propios y demás proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia, de transporte y otros que ha adquirido en **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.**

**Datos de Reserva**

Es responsabilidad del Cliente verificar que la información relacionada en la confirmación es correcta y por ende autoriza a **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO** S.A., a realizar las respectivas emisiones y reconfirmaciones con estos datos. (Nombres, Documentos de identidad, servicios confirmados etc.). Cualquier diferencia o error en la información suministrada previamente, y que causare cobro por modificaciones o cambios será asumido en su totalidad por el cliente. Es obligación del Cliente verificar la documentación requerida y la vigencia de los mismos para su viaje como: visas, permisos, pasaportes, documentos de identificación, vacunas exigidas, etc.

**Pagos**

**Depósitos**

Para garantizar cualquiera de los servicios confirmados por parte de **AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO**, será indispensable como mínimo un porcentaje % del valor total del plan. Al realizar el depósito o pago para garantizar cualquier reserva, el cliente o Agencia declara que conoce las condiciones de los servicios contratados y acepta los Hoteles, Transporte, Receptivos, etc. registrados en esta confirmación y que nada debe ser entendido como incluido si no está descrito claramente en la CONFIRMACIÓN DE SERVICIOS CONTRATADOS.

**Pago Total**

Todos los planes deben estar cancelados como mínimo 20 días antes del inicio del viaje.

**Pago en Línea**

Nuestro sitio web cuenta con pasarela de pagos, y recibe como forma de pago tarjetas débito a través del sistema MERCADO PAGO el cual tiene habilitado pagos PSE y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS.

Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en los plazos establecidos y enviar la evidencia de la transacción al asesor correspondiente.

**Documentos de Viaje**

**GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** enviara los documentos de Viaje una vez recibido el pago total (100%) del valor de los servicios contratados (Tiquetes, Hotel, Receptivos etc.)

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que se valide el pago realizado con la tarjeta de crédito, débito o la forma de pago acordada, y esta haya sido verificada por el área de Tesorería. **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** podrá solicitar información adicional al cliente con el fin de verificar cualquier pago.

**Políticas por cambio o cancelaciones de los servicios**

**Cancelación o cambio de reserva sin justificación**

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelar la con antelación no inferior a quince (15) días. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo de manera escrita con la misma antelación, siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobre costos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

**Penalidades**

A. Cancelaciones recibidas entre 20 y 15 días antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 20% sobre el valor total del programa por gastos administrativos.

B. Cancelaciones recibidas entre 14 y 11 días antes del inicio del viaje tendrán un cargo del 50% sobre el valor total del programa o se retendrá el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido de la agencia o cliente.

C. Cancelaciones recibidas 10 días antes del viaje y la no presentación de los pasajeros (NO SHOW) al inicio de los servicios, tendrá un cargo del 100% sobre el valor total del programa.

**No presentación (No Show)**

Cuando el usuario de los servicios turísticos incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A., cobrará los siguientes valores:

A. Tiquetes aéreos: NO SON REEMBOLSABLES NI ENDOSABLE se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo a la ruta y fechas de viaje.

B. Hoteles: Se Cobrará 100% del valor total de las noches no usadas.

C. Servicios adicionales: Receptivos Se cobrará el 100% del valor correspondiente al valor comercial de acuerdo fechas de viaje.

Estas penalidades aplican incluso si la reserva se efectúa entre los rangos de fechas establecidas y podrán variar de acuerdo a la Temporada o eventos especiales como ferias y fiestas etc.

**Cancelación o cambio de reserva por fuerza mayor justificada**

Cuando el cliente o usuarios cancele su viaje por razón justificada enfermedad o muerte de alguno de los viajeros, deberá hacerlo con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, la solicitud sólo se tendrá en cuenta si se reciben los soportes que justifiquen la cancelación: (a) Incapacidad médica de la EPS, (b) certificado de defunción etc. Una vez recibidos los soportes se procede a tramitar ante los prestadores de servicio (Aerolíneas, Hoteles, operadores etc.) la exoneración o liquidación de penalidad o diferencias ocasionadas por cambios de fechas, dicho trámite no exime al o a los viajeros del pago de la penalidad, la cual sólo será devuelta en el evento en que los proveedores resuelvan exonerar del cargo por cancelación, **GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A.,** tendrá un plazo no mayor a treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se radicó la solicitud ante los proveedores.

Es de aclarar que los anteriores están sujetos a la aceptación por parte del prestador de servicio y la respectiva exoneración.

**Los soportes válidos son los siguientes:**

**1. En caso de enfermedad:**

a) Incapacidad médica expedida por la EPS.

b) Copia del carnet de la EPS.

c) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.

d) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viaja.

**2. En caso de fallecimiento:**

a) Certificado de defunción.

b) Copia de los documentos de identidad de las personas que no viajan.

c) Carta firmada de los pasajeros informando el motivo por el cual no viajan indicando el grado de consanguinidad de la persona fallecida.

**Retracto y desistimiento**

De acuerdo a lo establecido por Aeronáutica Civil se incorporó el derecho de retracto para los tiquetes aéreos y realizó algunas precisiones sobre la figura de desistimiento en la última reforma realizada a la parte tercera del Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC).

En lo referente al derecho de retracto este aplicará solamente a las compras hechas a través de canales no tradicionales o a distancia. (Decreto 1499 de 2014) Por lo tanto, las compras de tiquetes realizadas a través de las agencias de viajes no están cobijadas bajo esta figura.

En cuanto a los tiquetes comprados a través de una agencia de viajes y ligados a una porción terrestre (paquete turístico) estos tiquetes aplican condiciones especiales por su carácter de tarifa promocional:

**Extensión y prórroga de los servicios turísticos**

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable, sujeta a la disponibilidad y cupo. Los costos causados por las modificaciones y cambios serán asumidos en su totalidad por el cliente o usuario sin responsabilidad por parte de AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO.

**Compromiso**

**GLOBAL MERCADO DEL TURISMO S.A**., está comprometida con el cumplimiento de la ley 679 de 2001 sobre la prevención de la prostitución, la pornografía, el turismo sexual, y demás formas de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

Está comprometida con el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística, según la resolución 2804 de 2014.

**Vuelos**

Es responsabilidad del Pasajero, estar en el aeropuerto para chequeo de equipaje e ingreso a sala de espera, con un mínimo de tiempo de: dos (2) horas para vuelos Nacionales y tres (3) horas para vuelos Internacionales.

**Visados**

Recuerde que debe informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado GMT te invita a que verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aún cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, lo invitamos a que consulte el link <https://www.anatocapitulocentral.net/manual-documentacion> para que así realice el trámite necesario para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite: <https://www.iatatravelcentre.com>, Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea inferior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

**Medidas Covid-19**

Es importante conocer la reglamentación del covid 19 para ingreso a Cada país, Global mantiene información en su página web o lo invitamos a consultar: <https://apply.joinsherpa.com/travel-estrictions>, estas medidas cambian constantemente de acuerdo a cada País, Gobierno y situación dada por los Gobiernos. GMT no puede responder por cambios hechos por entidades gubernamentales hechos en cualquier momento.