

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE *DISFRUTA + VIAJES*

ORGANIZACIÓN

Este sitio web es controlado y operado por **STRATEGIC POINTS S.A.S**, cuyo domicilio se encuentra en Colombia, en la ciudad de Medellín – Antioquia (Carrera 43 A 1 A Sur 69 Oficina 9801), en adelante el “Agente Operador”.

El Agente Operador es una agencia de viajes y turismo multinacional, autorizada por **MASTERCARD INTERNATIONAL INCORPORATED** para desarrollar sus operaciones dentro de la región que ofrece y comercializa Servicios Turísticos aéreos, de alojamiento, renta de autos, cruceros, actividades, experiencias, entre otros, como intermediario entre los usuarios y los proveedores de servicios, en adelante, “Proveedores”. Por lo tanto, el Agente Operador no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico contratado.

El Agente Operador se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, actualizar, sustituir o eliminar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones de uso en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso. Dichas modificaciones tendrán vigencia inmediata desde el momento de su publicación en la plataforma digital correspondiente. En caso de que los cambios introducidos constituyan una modificación sustancial o significativa, se informará a los usuarios mediante un aviso destacado en el sitio web y/o por los canales de contacto registrados por el usuario.

Es responsabilidad del usuario consultar periódicamente los Términos y Condiciones para conocer la versión vigente. El uso continuado del sitio web o la plataforma, una vez publicados los cambios, se considerará como aceptación expresa de las nuevas condiciones.

Las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación vigente y por las normas aplicables en la materia.

ACEPTACIÓN

Cuando el Cliente o Interesado, en adelante, “el Usuario”, accede, navega y/o utiliza este sitio web, declara expresamente que acepta, entiende y se obliga conforme a los siguientes términos:

El Usuario declara y garantiza que:

- Ha leído, entendido y acepta íntegramente los Términos y Condiciones del sitio web, así como cualquier otra política complementaria publicada por el Agente Operador.
- Es mayor de edad y cuenta con plena capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación vigente.
- Está debidamente autorizado para suministrar la información solicitada por el Agente Operador durante el proceso de registro, cotización o contratación de servicios turísticos.
- La información suministrada es veraz, exacta, actual y completa, asumiendo la responsabilidad de mantenerla actualizada en todo momento.
- Acepta la factura electrónica emitida por el Agente Operador, conforme a las normas fiscales y de facturación electrónica aplicables.
- Es responsable del uso adecuado y diligente de las herramientas y funcionalidades del sitio web, incluyendo formularios, pasarelas de pago, motores de reserva, entre otros.
- Al registrarse en el sitio web, autoriza de forma expresa el envío de comunicaciones electrónicas con fines informativos, promocionales o comerciales relacionados con los servicios ofertados por el Agente Operador, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales, previamente puesta en conocimiento del Usuario.
- El Usuario acepta que todos los precios, tarifas y condiciones de los servicios turísticos ofrecidos están sujetos a disponibilidad, modificación y vigencia sin previo aviso.
- El Usuario reconoce y acepta que la tasa administrativa, cargos de gestión y cualquier tarifa de servicio aplicada por el uso del sitio web NO son reembolsables en ninguna circunstancia, salvo que la ley disponga expresamente lo contrario.

Al utilizar este sitio web y completar una reserva, el Usuario declara que conoce y acepta en su totalidad las condiciones aquí descritas. Estas condiciones constituyen el acuerdo único, completo y excluyente, y prevalecen sobre cualquier otro acuerdo verbal, escrito o disposición legal en contrario que pudiera existir entre las partes respecto a los servicios contratados.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Este sitio web es controlado y operado por la compañía que se describe a continuación:

Razón social: STRATEGIC POINTS S.A.S

Identificación: NIT. 900.571.484 - 5

Dirección de notificación judicial: Carrera 43 A 1 A SUR 69 OF. 101 – Medellín, Antioquia.

Teléfono: (034) 3193030.

Correo electrónico: servicioalcliente@ultragroupla.com

Correo de notificación: guvalenciau@ultragroupla.com

RESPONSABILIDAD

El Agente Operador actúa como intermediario comercial entre el Usuario y los Proveedores Turísticos, gestionando la reserva, emisión y coordinación de servicios turísticos. Su responsabilidad se limita al cumplimiento de las Condiciones Generales aquí establecidas, sin sustituir ni interferir en las Condiciones Particulares o contratos celebrados directamente entre el Usuario y cada Proveedor Turístico.

El Usuario declara conocer que el Agente Operador no tiene injerencia en la ejecución material de los servicios prestados directamente por los proveedores (aerolíneas, hoteles, operadores locales, etc.), ni en las decisiones comerciales, operativas o contractuales de los mismos.

Exclusión de Responsabilidad:

El Agente Operador no será responsable, en ningún caso, por los siguientes hechos o situaciones, que escapan a su control razonable:

- Cierre de aeropuertos, cambios, retrasos o cancelaciones de vuelos causadas por factores climáticos, técnicos, políticos o de fuerza mayor.
- Problemas legales, migratorios o consulares que afecten al Usuario, incluyendo pero no limitándose a la denegación de ingreso a un país, prohibiciones de salida, documentos incompletos o inválidos, homónimos, procesos judiciales o requerimientos de autoridad.
- Pérdida, hurto o daño de equipaje, objetos personales, documentos de viaje, joyas o dispositivos electrónicos, los cuales son de custodia exclusiva del Usuario.
- Accidentes o daños causados por negligencia del Usuario o por el incumplimiento de instrucciones del Proveedor Turístico.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, como terremotos, huelgas, asonadas, pandemias, cuarentenas, conflictos armados, restricciones sanitarias o políticas de los destinos contratados.
- Variaciones en los servicios contratados (vuelos, hoteles, traslados, actividades) que sean necesarias para garantizar el éxito del viaje o la seguridad del Usuario.
- Salubridad y condiciones médicas del Usuario, incluidas enfermedades antes o durante el viaje, así como cualquier requerimiento sanitario no cumplido.

- Daños o perjuicios causados por terceros durante el desarrollo del viaje.
- Requisitos migratorios o sanitarios incumplidos por parte del Usuario.
- Elección voluntaria de hoteles, categoría de servicios o actividades por parte del Usuario.
- Inobservancia de los reglamentos internos de los proveedores turísticos.
- Errores involuntarios de información, precios o condiciones publicados en el sitio web. En caso de detectarse, el Agente Operador informará al Usuario y le permitirá desistir de la compra o aceptar las condiciones corregidas.
- En los casos en que se requiera visa o permisos consulares, el Agente Operador no ofrece asesoría especializada. El trámite y cumplimiento de estos requisitos será responsabilidad exclusiva del pasajero.
- El Agente Operador no se hace responsable por las pertenencias del pasajero, las cuales son de custodia exclusiva de este. Sin embargo, podrá orientar al Usuario en caso de extravío o pérdida y le informará sobre la normativa aplicable de cada aerolínea u operador logístico respecto al equipaje.

Reclamaciones y cancelaciones:

Toda reclamación sobre la ejecución de los servicios turísticos debe realizarse directamente ante el Proveedor Turístico responsable. El Agente Operador brindará apoyo en la medida de sus posibilidades, pero no tiene injerencia en la decisión final del proveedor.

En caso de cancelaciones o modificaciones solicitadas por el Usuario, se trasladarán al Usuario las penalidades, cargos o restricciones impuestas por el proveedor correspondiente.

El Usuario declara conocer que, al adquirir un servicio turístico, acepta los términos y condiciones particulares del proveedor, los cuales deben ser consultados antes de la compra.

Modificaciones Operativas del Servicio:

El Usuario acepta que el Proveedor Turístico podrán realizar, de manera unilateral, modificaciones, sustituciones o cancelaciones respecto a itinerarios, fechas, vuelos, hoteles, servicios u otras condiciones del viaje, siempre que dichas modificaciones no generen un perjuicio sustancial para el Usuario, con el fin de garantizar el éxito del servicio contratado.

Estas modificaciones podrán efectuarse por razones de fuerza mayor, caso fortuito, razones operativas, de seguridad, sanitarias o cualquier circunstancia que pueda afectar la normal prestación del servicio.

El Agente Operador se compromete a informar oportunamente al Usuario sobre cualquier modificación realizada por los Proveedores Turísticos, y a gestionar, en la medida de sus competencias, soluciones razonables para garantizar la continuidad y éxito de los servicios contratados.

CONDICIONES DE TARIFAS, CARGOS Y DEMÁS PAGOS

En virtud de nuestra condición de Agencia de Viajes internacional, algunas transacciones podrán ser procesadas por entidades bancarias situadas en jurisdicciones diferentes a las del domicilio del cliente o del país emisor de la tarjeta de crédito, sin que ello afecte la validez o seguridad de la operación.

La información relacionada con la vigencia de tarifas, condiciones de los servicios, impuestos de salida del país de origen y del exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, así como las medidas de salud preventiva exigidas por los países de destino o tránsito y los requisitos migratorios o sanitarios aplicables, deberá ser consultada directamente por el Usuario en los canales oficiales de las autoridades gubernamentales correspondientes de cada país.

El Agente Operador no está autorizado ni es responsable de brindar información sobre normativas migratorias, sanitarias, fiscales ni de salud pública exigidas por los gobiernos nacionales o internacionales, ni sobre servicios de asistencia exigidos o recomendados por terceros.

El Usuario asume plenamente la responsabilidad de informarse y cumplir con dichos requisitos, y reconoce que su incumplimiento puede derivar en sanciones, negación de embarque o ingreso al país de destino, sin que ello implique responsabilidad alguna para el Agente Operador.

Los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones presentados están sujetos a cambio sin previo aviso, y su disponibilidad y vigencia dependerán del momento de emisión de los documentos de viaje. El Usuario acepta expresamente estas condiciones al momento de confirmar la compra o la expedición de los documentos correspondientes.

Toda información relativa a cancelaciones, penalidades, restricciones y condiciones particulares será informada al pasajero de manera previa o simultánea a la expedición de los documentos de viaje.

Se aclara que, en muchos casos, las tarifas promocionales o más económicas están sujetas a mayores restricciones, tales como no permitir cambios, cancelaciones o reembolsos.

Tarifa Administrativa por Gestión de Servicios

El Agente Operador cobra una tarifa administrativa por la gestión, intermediación y emisión de los servicios turísticos contratados a través del sitio web o por los canales autorizados. Esta tarifa cubre los costos operativos relacionados con el procesamiento de reservas, emisión de documentos de viaje, atención al cliente y demás servicios administrativos. Adicionalmente, toda solicitud de cambio, modificación, cancelación, reemisión o trámite de reembolso ya sea antes o después de la emisión del servicio, estará sujeta al cobro de una tarifa administrativa adicional por gestión, sin perjuicio de las penalidades, deducciones o condiciones establecidas por los Proveedores de Servicios Turísticos.

Esta tarifa administrativa no es reembolsable en ninguna circunstancia, aun cuando el proveedor del servicio acceda a realizar un reembolso total o parcial del valor pagado por el Usuario. El valor correspondiente será informado al Usuario al momento de realizar la solicitud del servicio o trámite.

Valor tarifa administrativa cobrada: \$5 USD.

AUTORIZACIONES, LICENCIAS Y MARCAS REGISTRADAS

El Agente Operador es titular del sitio web y posee todos los derechos, licencias y autorizaciones necesarias para el uso y explotación de los contenidos disponibles en él, incluyendo, pero sin limitarse a: imágenes, logotipos, dibujos, videos, íconos, textos, software, archivos descargables, estructuras de navegación y diseño gráfico (en adelante, los “Contenidos”).

Todos los Contenidos del sitio web están protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual, incluyendo la normativa en materia de Derechos de Autor y Propiedad Industrial. Asimismo, las marcas, nombres comerciales, lemas, dominios y demás signos distintivos presentes en este sitio se encuentran debidamente registrados a nombre del Agente Operador o de sus respectivos titulares.

Queda estrictamente prohibido modificar, copiar, reproducir, distribuir, transmitir, exhibir, publicar, comercializar o explotar de cualquier modo los Contenidos del sitio web, sin la autorización previa, expresa y por escrito del Agente Operador. Esta restricción aplica tanto para fines comerciales como no comerciales.

El uso no autorizado de los Contenidos podrá constituir una infracción de derechos protegidos por la legislación aplicable y dará lugar a las acciones legales correspondientes.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

Las políticas de cada servicio que ofrece el Agente Operador, podrán conocerse en la consulta específica del servicio.

REEMBOLSOS

Las devoluciones que se describen a continuación aplicarán únicamente cuando el Usuario haya realizado el pago total o parcial al Proveedor de Servicios Turísticos por concepto de los servicios contratados.

Los reembolsos por servicios contratados y no prestados, debido a situaciones ajenas al Agente Operador, tales como, pero sin limitarse a: fuerza mayor o caso fortuito, negación de visados o permisos de ingreso, enfermedad del pasajero, o cualquier acción u omisión del Usuario o de terceros, serán determinados exclusivamente por el Proveedor de Servicios Turísticos correspondiente. La aplicabilidad del reembolso, así como las penalidades y deducciones asociadas, serán confirmadas al Usuario una vez se hayan realizado las reservas y se hayan emitido los documentos de viaje.

En caso de que el Proveedor autorice el reembolso, este se realizará dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que el Usuario haya presentado la solicitud formal. Si el proceso toma un tiempo mayor debido a causas ajenas al Agente Operador (por ejemplo, retrasos del Proveedor o de la entidad financiera), el Agente Operador no reconocerá intereses ni compensaciones sobre las sumas a reintegrar.

El porcentaje del reembolso estará sujeto de forma exclusiva a:

- Las condiciones del Proveedor del servicio contratado.
- Los gastos administrativos aplicables.
- Las penalidades o deducciones correspondientes.

El Agente Operador actúa como intermediario y, por tanto, no será responsable solidario frente al Usuario por los valores que este solicite en concepto de reembolso.

CONDICIONES Y RESTRICCIONES PARA EL PAGO ELECTRÓNICO

Con el fin de garantizar la tarifa y disponibilidad de los servicios seleccionados, el pago en línea deberá realizarse de manera inmediata tras la selección de la reserva. El Agente Operador admite y gestiona los siguientes medios de pago:

- Tarjetas débito.
- Tarjetas de crédito pertenecientes a algunas franquicias.

Los datos diligenciados durante el proceso de pago deberán coincidir exactamente con aquellos registrados ante la entidad financiera correspondiente, incluyendo: nombre, apellidos, documento de identificación, dirección de correspondencia y correo electrónico.

Una vez el Agente Operador verifique la aprobación del pago, se enviará al Usuario un correo electrónico con la confirmación de la compra a la dirección electrónica proporcionada, y posteriormente se enviará la factura de venta correspondiente, a más tardar el día calendario siguiente a la transacción.

Para procesar el pago, el Agente Operador proporcionará al Usuario un enlace de redirección hacia la plataforma del medio de pago autorizado, donde se gestionará la operación bajo protocolos de seguridad independientes del Agente Operador. El manejo y protección de los datos personales en dicha plataforma es responsabilidad exclusiva del proveedor del servicio de pago, quien exigirá la aceptación de sus propios Términos y Condiciones antes de finalizar la transacción.

Por lo tanto, el Usuario reconoce y acepta que el Agente Operador no se responsabiliza por la administración, funcionamiento, errores técnicos o incidentes de seguridad ocurridos dentro de dichas plataformas de pago. En consecuencia, exonera al Agente Operador de cualquier reclamación derivada del uso de sus instrumentos financieros, conforme a lo dispuesto por la normatividad vigente.

REGULACIONES ESPECÍFICAS POR SERVICIO

SERVICIOS AÉREOS

Cada proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

El transporte aéreo está regulado por la normativa aeronáutica nacional e internacional vigente. Cada Aerolínea (en adelante, "Aerolínea") establece sus propias políticas tarifarias, condiciones de viaje, y reglas de cancelación, cambio y reembolso, las cuales aplican de forma directa a los pasajeros.

Es responsabilidad del usuario revisar, conocer y aceptar el Contrato de Transporte Aéreo y los Términos y Condiciones de la aerolínea correspondiente antes de confirmar la compra del tiquete. Estos contratos contienen disposiciones importantes sobre derechos, deberes, limitaciones de responsabilidad, condiciones tarifarias, penalidades aplicables, y requisitos documentales o sanitarios.

Nuestra compañía actúa únicamente como intermediaria en el proceso de reserva y compra, por lo que no asume responsabilidad por los términos establecidos por cada aerolínea.

Toda la información publicada en nuestra plataforma sobre tiquetes aéreos (itinerarios, tarifas, disponibilidad, etc.) es proporcionada directamente por las Compañías Aéreas a través de sistemas globales de distribución (Global Distribution System - GDS). La actualización de dicha información es responsabilidad exclusiva de las aerolíneas.

Las tarifas y la disponibilidad de cupos pueden variar sin previo aviso y solo se garantizan al momento de la emisión del tiquete. La emisión está sujeta a la confirmación del pago y a la disponibilidad en el momento de procesar la reserva.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. **Condiciones generales:** Las tarifas más económicas suelen ser no reembolsables y no permiten cambios. Cuando una tarifa permite cancelaciones o modificaciones, estas estarán sujetas a penalidades, cargos adicionales y/o diferencias tarifarias.
2. **Reembolsos:** Los reembolsos serán gestionados directamente por la Aerolínea, la cual determinará el monto a devolver y el método de reembolso (crédito, reversión de cargo o transferencia). Si el pago fue realizado por transferencia bancaria, el pasajero deberá volver a suministrar sus datos para efectuar el reembolso.
3. **Cambios:** Si la tarifa lo permite, el cambio estará sujeto a: Penalidad establecida por la Aerolínea; diferencia tarifaria entre el valor originalmente pagado y la tarifa vigente al momento del cambio; Disponibilidad en la misma clase tarifaria o en una superior.

Los cambios deben realizarse en la misma clase o en una clase superior. No se permiten cambios hacia tarifas más económicas publicadas posteriormente. Los

pagos por penalidades o diferencias de tarifa se deben realizar con tarjeta de crédito.

4. No presentación (No Show): En caso de No Show, la Aerolínea podrá cancelar automáticamente los tramos subsiguientes del itinerario, sin derecho a reembolso ni reprogramación, salvo que la tarifa adquirida indique lo contrario. El pasajero podría perder total o parcialmente el importe abonado. En todo caso, el pasajero podrá solicitar el reembolso de la Tasa Aeroportuaria, salvo que la Aerolínea disponga lo contrario. La devolución está sujeta a la aprobación final de la Aerolínea.
5. Reprogramaciones, Demoras y Cancelaciones: Las Aerolíneas pueden modificar unilateralmente horarios, fechas o itinerarios, así como reprogramar o cancelar vuelos. Estas decisiones son responsabilidad exclusiva de la Aerolínea. Si la modificación ocurre más de 24 horas antes del vuelo, se le informará las alternativas disponibles y requerirá su aceptación para confirmarlas. Dentro de las 24 horas previas a la salida, no podremos realizar gestiones sobre los tiquetes. Cualquier reclamo por prestación del servicio deberá dirigirse directamente a la Aerolínea.
6. Menores de edad: Todo menor que viaje sin al menos uno de sus padres o tutor legal se considera "menor no acompañado", el cual deberá contar con un permiso de salida del país autenticado, indicando fechas exactas de viaje y copia del documento del acudiente. Las aerolíneas pueden ofrecer servicios de acompañamiento, los cuales pueden ser obligatorios o voluntarios y están sujetos a costo adicional.
7. Salud y Aptitud para el Viaje: Pasajeros con condiciones médicas particulares deberán presentar una constancia médica que certifique aptitud para volar, con vigencia máxima de 12 horas antes del viaje. No podrán viajar solos ni con acompañante aquellas personas que no sean capaces de valerse por sí mismas o seguir instrucciones de seguridad.
8. Equipaje: Cada Aerolínea tiene su propia política de equipaje. La inclusión de equipaje depende de la tarifa adquirida. Es responsabilidad del pasajero verificar el peso, dimensiones y condiciones del equipaje permitido antes del viaje. No nos responsabilizamos por pérdida, hurto o deterioro de equipaje. En caso de inconvenientes, deberá presentar el reclamo directamente ante la aerolínea. Se recomienda contratar un seguro de viaje.

9. Validez del Tiquete Aéreo: Los tiquetes aéreos son válidos por un (1) año a partir de la fecha de emisión, salvo que la Aerolínea disponga una vigencia diferente, según sus políticas tarifarias.

10. Presentación en el Aeropuerto:

- Para vuelos nacionales, el pasajero deberá presentarse al menos 2 horas antes de la salida.
- Para vuelos internacionales, la presentación deberá ser al menos 3 horas antes.
- Los horarios en el tiquete están expresados en hora local del aeropuerto de origen o destino.

11. Requisitos Migratorios y Sanitarios: Es responsabilidad exclusiva del pasajero:

- Verificar y cumplir con los requisitos migratorios, sanitarios y legales de los países de origen, tránsito y destino.
- Contar con la documentación exigida (pasaporte, visado, certificados médicos, vacunas, pruebas COVID-19 u otros).
- Confirmar con los consulados o embajadas correspondientes si puede viajar solo con tiquete de ida o si se requiere demostrar salida del país destino.

RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EN SERVICIOS AEREOS

El Usuario es responsable de consultar, antes de realizar la solicitud, reserva o compra de los servicios turísticos, todos los documentos y requisitos necesarios para su viaje.

Entre estos se incluyen, pero no se limitan a: pasaporte vigente, visas de entrada, tarjetas de turismo o formularios migratorios, protocolos de bioseguridad vigentes, restricciones de movilidad o de ingreso según país de procedencia, requisitos y medidas sanitarias preventivas tales como cuarentenas, carnet o certificado de vacunación requerido, y cualquier otro requisito o documento adicional o especial exigido por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en los países de partida, tránsito y destino.

El incumplimiento de estos requisitos es responsabilidad exclusiva del Usuario, quien deberá gestionar y garantizar la correcta presentación y cumplimiento de dichos documentos para evitar inconvenientes en su viaje.

HOTELES

Cada proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

Las reservas de hotel podrán realizarse a través de internet y deberán ser pagadas mediante tarjeta de crédito y/o puntos (cuando aplique). La tarjeta proporcionada será verificada a través de un sistema de pago en línea. En caso de detectarse alguna inconsistencia o irregularidad, el operador se reserva el derecho de cancelar la reserva sin que ello genere derecho a indemnización o reclamo por parte del usuario. El importe correspondiente será cargado a la tarjeta de crédito y/o descontado del saldo de puntos (cuando aplique) al momento de la confirmación de la reserva. Una vez completado este proceso, se enviará una notificación de confirmación al correo electrónico registrado por el usuario.

Las tarifas de reserva incluyen exclusivamente el costo de la habitación. Los impuestos aplicables del hotel no están incluidos y deberán abonarse directamente en el establecimiento, salvo que se indique expresamente lo contrario en el voucher de la reserva. No están contemplados en la tarifa: impuestos locales o ecológicos, tarifas de resort, recargos energéticos ni otros cargos incidentales, tales como: estacionamiento, servicio a la habitación, acceso a internet, llamadas telefónicas, minibar, guardería, propinas, entre otros.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. Reservas no reembolsables: A menos que se indique expresamente lo contrario en los términos de la habitación o tarifa seleccionada, todas las reservas son no reembolsables e intransferibles. Cualquier modificación o cancelación posterior implicará el cargo total del valor de la estadía más impuestos, sin derecho a reembolso.
2. Cambios permitidos: En los casos en que se permitan cambios en la reserva, estos podrán estar sujetos a cargos por penalidad o ajustes en la tarifa, conforme a las políticas del proveedor correspondiente.
3. Cancelaciones: Las solicitudes de cancelación deberán gestionarse exclusivamente a través de nuestro centro de atención telefónica. Cancelaciones realizadas directamente con el hotel podrían generar cargos adicionales o la pérdida total del reembolso. Es importante conservar el número de cancelación como respaldo ante cualquier eventualidad.

4. No presentación (No Show): Si el huésped no se presenta en el hotel en la fecha programada, no se otorgará ningún reembolso, ya sea por pagos realizados o puntos utilizados (cuando aplique). Tampoco se generará crédito a favor del usuario para futuras reservas.
5. Salida anticipada: En caso de salida anticipada del hotel, no se realizará reembolso alguno.
6. Restricciones de reserva y solicitudes especiales: No está permitido reservar más de cuatro habitaciones en el mismo hotel para las mismas fechas (incluso si no son idénticas). Las reservas que infrinjan esta política podrán ser canceladas, aplicándose los cargos correspondientes. Para solicitudes específicas (como tipo de cama o habitación para no fumadores), comuníquese con nuestro servicio al cliente o call center. Dichas solicitudes están sujetas a disponibilidad del hotel y no pueden ser garantizadas.
7. Menores de edad: Las políticas respecto a menores varían según cada hotel. Se recomienda confirmar directamente con el establecimiento cualquier beneficio, restricción o condición aplicable. No se permite el ingreso de menores de edad sin la compañía de un adulto responsable. Es obligación del usuario ingresar correctamente la edad de los menores durante el proceso de reserva. Cualquier error u omisión podrá generar cargos adicionales al momento del check-in. El operador no será responsable por costos o inconvenientes derivados de información incorrecta proporcionada por el usuario.
8. Check-in: Para realizar el registro, el huésped deberá presentar una identificación oficial con fotografía, emitida por una autoridad gubernamental, que coincida con el nombre registrado en la reserva. Algunos hoteles pueden exigir una edad mínima para registrarse. Es responsabilidad del usuario verificar con el hotel si esta condición aplica. Asimismo, puede requerirse una tarjeta de crédito válida a nombre del huésped o un depósito en efectivo como garantía. Por políticas del proveedor, el nombre del huésped podría no figurar en el sistema del hotel hasta (24) horas antes del check-in.
9. Renovaciones o remodelaciones: Se harán esfuerzos razonables para notificar con anticipación sobre trabajos de renovación o remodelación en el hotel. No obstante, no nos hacemos responsables por omisiones en dicha información ni por molestias o perjuicios derivados de estas actividades.

RENTAS DE AUTOS

Cada uno de los Proveedores de Rentas de Autos determina sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas por el Usuario.

Las reservas podrán realizarse por internet y deberán ser respaldadas con una tarjeta de crédito, la cual deberá presentarse al momento de tomar el servicio en las oficinas del proveedor. La tarjeta de crédito suministrada por el Usuario será verificada por un sistema de pago en línea. En caso de encontrarse una inconsistencia, la reserva podrá ser cancelada sin lugar a indemnización o reclamación alguna. El valor por pagar, los impuestos y seguros serán liquidados por el Proveedor del servicio, los cuales están sujetos a cambios sin previo aviso. Las tasas de alquiler de automóviles no incluyen seguro contra accidentes y robo, excepto que se especifique al momento de tomar la reserva.

Al contratar una renta de auto pre-pagada, el voucher deberá ser presentado en forma física en el destino, así mismo, el Usuario deberá leer el contrato de renta del vehículo antes de tomarlo y suscribirlo, cerciorándose que su voucher esté acreditado (Información que podrá ser verificada en la factura que entrega la rentadora al Usuario antes de tomar el auto) y que no existan cobros adicionales NO aceptados o contratados. En caso de aceptar servicios adicionales en destino, a estos aplicarán cargos de impuestos locales, los cuales serán cargados a la tarjeta de crédito otorgada en garantía.

Es deber del Usuario revisar que las localidades, fechas, horas de entrega, devolución y servicios adicionales estén acorde a lo que reservó.

Para contratar una renta de auto, el Usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de 25 años: esta es la edad mínima para contratar una renta de auto. existen excepciones con costo adicional, conforme los términos y condiciones de la rentadora, los cuales podrán ser consultados directamente en sus oficinas o punto de venta contratado para retirar el vehículo.
2. Tarjeta de crédito: el usuario y/o titular de la reserva deberá entregar una tarjeta de crédito, con cupo suficiente para el bloqueo de la garantía. no se acepta otro medio de pago. la tarjeta de crédito debe de presentarse de forma física. (bajo ningún escenario es aceptada de forma virtual).
3. Licencia de conducción: debe presentarse al momento de tomar la renta y debe encontrarse vigente. si la licencia no dispone de fecha vencimiento, la fecha de expedición no podrá ser mayor a 10 años. asimismo, deberá presentar un pasaporte

válido con el mismo nombre, como segunda forma de identificación, a excepción de los arrendatarios que sean de nacionalidad americana (estados unidos de américa). los alquileres fuera del país de residencia del usuario pueden requerir una licencia de conducir con el cumplimiento de requisitos locales, los cuales deben ser revisados directamente por el usuario.

algunos proveedores pueden exigir un historial de manejo intachable y pueden cobrar un recargo a los conductores que tengan un determinado rango de edad. además, los proveedores se reservan el derecho de negar el alquiler del vehículo por cualquier motivo, incluyendo antecedentes negativos en el historial de conducción.

en el mismo sentido, el usuario al contratar el servicio confirma que conoce y acepta las siguientes condiciones:

1. Reserva: las tasas de alquiler se basan en períodos de 24 horas. es deber del usuario revisar y asegurarse que las localidades, fechas, horas de entrega, devolución y servicios adicionales estén acorde su solicitud de reserva. las imágenes de los vehículos mostradas son ilustrativas, los modelos pueden variar en cuanto a la disponibilidad y características (tales como millaje y la capacidad para pasajeros y maletas). si al recibir la confirmación de reserva existe alguna objeción o cambio, el usuario deberá informarlo oportunamente, de lo contrario, se entenderá por aceptada la reserva y su prepago.
2. Voucher: cualquier cancelación y/o solicitud de reembolso estará sujeta a un cargo administrativo de cincuenta dólares americanos (\$50 usd) que será descontado al realizar la devolución del pago recibido.

por su parte, en el evento en el cual se realice una modificación en la reserva inicial que implique una diferencia en el monto a pagar, el usuario deberá cubrir el saldo adicional en su totalidad. si no se efectúa el pago correspondiente, no será posible procesar la solicitud de cambio.

3. No show: si el usuario no se presenta en la fecha y hora acordada para la retirada del vehículo y no ha notificado dicha situación con al menos 48 horas de antelación, estará sujeto a una penalidad adicional de sesenta y cinco dólares americanos (\$65 usd) por cada reserva. el usuario debe presentarse a la fecha y hora indicada en la reserva, pasado este horario el sistema cancelará la reserva y se penalizará con la tarifa local.

en el mismo sentido, en los casos en que el usuario no cumpla con los términos y condiciones mínimas requeridas para contratar una renta de auto, como, por

ejemplo, documentación incompleta, no presentar la tarjeta de crédito para garantía o tarjeta de crédito sin cupo, entre otros, las rentadoras Hertz, Dollar Y Thrifty cobrarán una penalidad de (65 usd) por cada una de las reservas. lo anterior dará lugar a la pérdida total de los pagos efectuados y de las millas utilizadas en la reserva, sin derecho a reembolso, crédito ni compensación de ningún tipo.

Hertz, Dollar Y Thrifty se reservan el derecho de evaluar, conforme a sus políticas corporativas, las solicitudes de excepción de casos fortuitos o fuerza mayor, aplicables a cada uno de los casos mencionados. estas solicitudes serán consideradas únicamente después de recibir formalmente la solicitud acompañada de los respectivos soportes que acrediten el hecho, quedando la decisión final a su entera discreción.

4. Garantía: la rentadora cargará un monto como garantía a la tarjeta de crédito del usuario que contrata el servicio en estados unidos, Europa, Canadá y latino américa y la cual será reversada en un plazo máximo de (15) días hábiles después de la entrega del vehículo.

5. Descuentos promocionales: en caso de aplicar un descuento promocional al momento de realizar la reserva de auto, el usuario es responsable de presentar en el destino el documento que respalda dicho descuento. en caso de no presentar un comprobante, la localidad puede generar el respectivo reajuste a la tarifa.

6. Cargos adicionales en destino: los servicios especiales y cargos por devolver el auto en otra localidad diferente a la contratada pueden ser reservados desde el inicio del alquiler, sin embargo, deberán ser pagos directamente en la localidad en el momento de tomar y retirar el vehículo. los autos se deben de regresar a la localidad completamente limpios, en buen estado y con el tanque lleno de combustible, para el caso de los vehículos eléctricos se deberá entregar el auto con una carga superior a setenta por ciento (70%) de lo contrario se realizarán cargos adicionales a la tarjeta de crédito del titular de la reserva.

7. Multas de tránsito y peajes: las políticas del pago de peajes serán las establecidas por cada lugar de paso. en caso de registrar infracciones de tránsito, la rentadora puede generar un cargo adicional por cada notificación de multa, y será el usuario el responsable de realizar el respectivo pago a las entidades locales donde se cometió la presunta infracción. en el mismo sentido, el servicio de peajes deberá ser contratado directamente con la rentadora de autos elegida por el usuario y esta será quién le informe los términos y condiciones específicos de dicho servicio.

8. Terminación anticipada de la reserva: si el vehículo alquilado se devuelve antes de la fecha contratada, no se otorgará ningún reembolso.

PARQUES DISNEY

El proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

Los parques temáticos, atracciones y espectáculos dentro del Walt Disney World Resort pueden modificar sus horarios, cerrar parcial o totalmente, o suspender actividades sin previo aviso por motivos como: Mantenimiento programado o no programado; capacidad máxima alcanzada; condiciones climáticas adversas; eventos especiales o privados; razones operativas o de seguridad; entre otros.

Los parques acuáticos están especialmente sujetos a cierres temporales o prolongados debido a: Temporada baja; remodelaciones; condiciones climáticas; eventos privados o exclusivos; acceso limitado a determinados grupos en fechas específicas; entre otros.

Es responsabilidad del usuario verificar la disponibilidad y operatividad del parque antes de su visita.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. **Políticas sobre Tickets y Paquetes:** Todos los boletos y paquetes adquiridos para Walt Disney World Resort son personales, no transferibles, no reembolsables y no modificables. En ciertos casos excepcionales, boletos no utilizados y no vencidos podrían ser aplicados a una visita futura, siempre sujetos a las restricciones y políticas vigentes de Disney al momento de la reprogramación.
2. **Ticket:** Una vez emitido el ticket, el usuario debe descargar la aplicación oficial My Disney Experience y vincular el número de confirmación a su cuenta personal para poder gestionar el acceso al parque y otras funcionalidades digitales.
3. **Reglas de Acceso y Reservas:** Para boletos con fecha programada, actualmente no se requiere reserva previa de ingreso al parque temático. En el caso de otros tipos de admisión (por ejemplo, pases abiertos o sin fecha), podría ser necesario reservar el primer parque a visitar. Una vez ingresado al primer parque, el usuario podrá acceder a otros parques durante el mismo día, sujeto a disponibilidad y horario de operación. Las políticas de reserva, ingreso y movilidad entre parques están sujetas a cambios sin previo aviso, conforme a las decisiones operativas de Walt Disney World Resort.

4. Actividades no Incluidas: Los tickets no incluyen: Actividades o eventos con costo adicional; experiencias especiales o exclusivas con acceso restringido al público general.

ACTIVIDADES

Cada proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

Las reservas de actividades podrán realizarse a través de internet y deberán pagarse mediante tarjeta de crédito y/o puntos (cuando aplique). La tarjeta proporcionada será verificada a través de un sistema de pago en línea. En caso de detectarse alguna inconsistencia o irregularidad, el operador se reserva el derecho de cancelar la reserva sin que ello genere derecho a indemnización o reclamo por parte del usuario. El importe correspondiente será cargado a la tarjeta de crédito y/o descontado del saldo de puntos (cuando aplique) al momento de la confirmación de la reserva. Una vez completado este proceso, se enviará una notificación de confirmación al correo electrónico registrado por el usuario.

Las políticas de cancelación, los requisitos de participación, las restricciones de edad, las condiciones médicas o físicas necesarias y cualquier otra condición específica dependerán de cada actividad en particular y del proveedor que la opera. Es responsabilidad del usuario revisar detalladamente la descripción de cada actividad antes de realizar la reserva.

Al contratar el servicio, el usuario declara conocer y aceptar las siguientes condiciones:

1. Reservas no reembolsables: Las siguientes actividades no admiten reembolso bajo ninguna circunstancia una vez reservadas: Boletos para parques temáticos; Excursiones turísticas seleccionadas (ver detalles en la descripción de cada actividad).

Las cancelaciones o modificaciones solicitadas con al menos 72 horas de anticipación a la fecha de la actividad pueden estar sujetas a cargos administrativos, penalidades o condiciones impuestas por el proveedor del servicio. Por otro lado, las cancelaciones realizadas con menos de 72 horas de anticipación o una vez iniciada la actividad no serán reembolsables bajo ninguna circunstancia.

2. Cambios: El proveedor se reserva el derecho de cancelar, modificar o reprogramar la fecha, hora, duración o contenido de la actividad contratada, sin necesidad de previo aviso. Se recomienda al usuario reconfirmar la actividad al

menos 72 horas antes de la fecha programada, a través de los medios de contacto proporcionados en la confirmación de la reserva.

3. No presentación (No Show): En caso de no presentación (no-show) en la fecha y hora reservadas, el usuario perderá el total de los pagos efectuados y de los puntos utilizados. No se generará reembolso alguno.

4. Requisitos de Participación: En actividades que requieran presentar un voucher físico o digital, el usuario deberá llevar dicho comprobante junto con una identificación oficial con fotografía emitida por una entidad gubernamental. En ausencia de estos documentos, el acceso a la actividad podrá ser denegado sin derecho a reembolso. Algunas actividades pueden requerir un mínimo de participantes para poder llevarse a cabo. En caso de no alcanzarse el número mínimo, la actividad podrá ser cancelada. El usuario será notificado y podrá:

- Aceptar una nueva fecha o horario alternativo; ó
- Solicitar el reembolso total del importe pagado o puntos utilizados.

5. Menores de Edad: Es obligación del usuario ingresar correctamente la edad de los niños desde el inicio del proceso de búsqueda y compra de la actividad. Esta información es esencial para aplicar correctamente las tarifas, definir la participación y garantizar la seguridad del menor. Un error u omisión en la edad real del menor puede derivar en cargos adicionales, denegación del acceso o participación en la actividad, sin derecho a reembolso. El agente operador no se responsabiliza por inconvenientes o costos derivados de datos incorrectos proporcionados por el usuario.

ASISTENCIAS AL VIAJERO

El proveedor establece de forma independiente sus propias regulaciones y políticas de servicio, las cuales deberán ser consultadas directamente por el usuario antes de completar una reserva.

Para la emisión del servicio, es obligatorio proporcionar por cada pasajero, en adelante “El Usuario”, la siguiente información: nombres y apellidos completos, fecha de nacimiento, número de documento de identidad, fechas de ida y regreso (según los tiquetes aéreos), producto elegido y un contacto de emergencia en el país de origen, incluyendo nombre completo, número de teléfono y correo electrónico.

El Usuario debe tener en cuenta las siguientes condiciones al momento de contratar el servicio de Asistencia al Viajero:

1. Tarifa por Día de Viaje: La tarifa diaria aplica para personas entre 0 y 99 años, conforme a las condiciones específicas de cada producto contratado.

2. Cobertura Mundial: La cobertura es válida a nivel global y tendrá vigencia a partir de las 00:00 horas del día indicado como fecha de inicio en el voucher, siempre y cuando el beneficiario se encuentre a más de 100 km de su lugar de residencia habitual.

3. Fecha de Inicio de Vigencia: La fecha de inicio del voucher debe coincidir con la fecha de salida del país o ciudad de origen del Usuario. Si esta condición no se cumple, será necesario analizar el caso individualmente conforme a las siguientes situaciones:

- Autorización de Emisión para Pasajero en Destino: Aplica cuando el Usuario ya se encuentra en el destino y no cuenta con asistencia vigente. Documentación requerida: Foto de la ficha biográfica del pasaporte; foto del sello de entrada al país de destino (si aplica); tiquete aéreo completo (ida y regreso); documento de residencia o permiso especial de trabajo/estudio (si aplica).

En caso de ser aprobada la emisión, se aplicarán días de carencia, que pueden variar según el análisis del caso y afectar la disponibilidad de beneficios.

- Extensión del Servicio: Aplica cuando el Usuario desea extender su viaje ya iniciado. Documentación requerida: Código del voucher original; nueva fecha estimada de regreso; motivo de la solicitud.

La solicitud puede ser aprobada o rechazada según el análisis realizado por la central de asistencia.

5. Revisión del Voucher: El Usuario debe verificar que toda la información en el voucher sea correcta. Cualquier error deberá reportarse el mismo día de la emisión, a través del correo de confirmación de compra, para su respectiva revisión y posible corrección.

6. Cambios o Modificaciones: Solo podrán realizarse hasta 72 horas antes del inicio de la vigencia del servicio. Estos cambios pueden generar penalidades o costos adicionales, que serán asumidos por el Usuario.

7. Emisión el Mismo Día del Viaje: No es posible emitir un voucher de asistencia el mismo día en que el Usuario ya haya iniciado su viaje.

8. Modificaciones Post Vigencia: Una vez iniciada la vigencia del voucher, no será posible modificar ni anular el servicio.

9. Reembolsos: Solo aplican en caso de negación de visa, cumpliendo el requisito de solicitarlo al menos 72 horas antes del inicio de la vigencia.

10. Reporte de Incidentes: El Usuario deberá reportar cualquier incidencia o eventualidad a la central de emergencias dentro de las 24 horas siguientes a su ocurrencia, ya sea antes de iniciar el viaje o durante el mismo. No hacerlo dentro de este plazo resultará en la pérdida automática de los derechos a reclamar o recibir indemnización.

11. Cobertura y Beneficios: Cada producto cuenta con una lista específica de beneficios y montos cubiertos, en USD, EUR o COP, según el país y el plan contratado. Es deber del Usuario leer y aceptar estos términos al momento de la compra, y solicitar a la central el uso del beneficio correspondiente en caso de emergencia.

12. Central de Asistencia: Opera 24/7 durante todo el año. Los canales de contacto están disponibles en el voucher de asistencia.

13. Condiciones Generales del Producto: Todos los términos están regidos por las Condiciones Generales de Assist Viaje, disponibles en el sitio web oficial: https://assistviaje.com/app/upload_files/broker_parameters/470/condicionados/470_3_spas_20240814050307.pdf. Estas condiciones también se remiten al Usuario por correo electrónico junto con el voucher, y se entienden aceptadas en su totalidad al momento de la compra.

PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRs)

Para el ejercicio de derechos, como reclamos, consultas, solicitudes, modificaciones y/o cancelaciones, el Usuario deberá formularlo(s) a través del correo electrónico servicioalcliente@ultragroupla.com, indicando:

1. Nombre, apellidos, documento de identificación, teléfono, dirección física y correo electrónico para efectos de notificación.
2. El motivo de su solicitud y una relación clara de los hechos.
3. Anexar los documentos que acreditan, prueban o dan sustento a su requerimiento.

Si el Interesado suministra la información anteriormente mencionada de manera incompleta o confusa, el Agente Operador podrá solicitarle que aclare y complemente su solicitud, mediante correo electrónico o enviando una comunicación escrita a la dirección de correspondencia, en un plazo no mayor a 5 días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo, quedando así suspendido el término que tiene el Agente Operador para dar respuesta. Una vez el Interesado suministre o aclare la información, se reanudará dicho término. Transcurridos 2 meses desde la solicitud por parte del Agente Operador para aclarar

o complementar la información, sin que el Interesado se pronuncie, se entenderá que ha desistido.

El Agente Operador a su discreción, podrá responder la queja o reclamo, ya sea a la dirección física o al correo electrónico informado por el interesado para notificaciones. El Agente Operador tendrá un término máximo de 15 días hábiles para atender las quejas y reclamos, el cual se contará a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible dar respuesta dentro de dicho término, se informará al Interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Agente Operador no se hará responsable por las peticiones, quejas y reclamos que no sean formuladas a través del medio indicado previamente, y frente a los cuales no se brinde una respuesta oportuna y/o suficiente. Por lo tanto, el Usuario manifiesta que conoce y acepta el medio a través del cual debe radicar sus peticiones, quejas y reclamos.

CONEXIONES Y ENLACES CON OTRAS PÁGINAS WEB

Este sitio puede contener vínculos que remiten a portales externos operados por terceros ajenos al Agente Operador. Por lo tanto, el Agente Operador no ejerce ningún control sobre dichos sitios ni su contenido, y no se responsabiliza por la información, servicios o productos disponibles en ellos.

USO DE TECNOLOGÍA COOKIE

Este sitio se reserva el derecho de utilizar, en cualquiera de sus modalidades, las herramientas denominadas “Cookies”. Las cookies son pequeños archivos temporales que se generan en el dispositivo del Usuario y permiten conocer información como el perfil del usuario, la fecha y hora de su última visita al sitio web, así como sus preferencias de navegación.

El Usuario podrá eliminar en cualquier momento los datos almacenados por las cookies desde su dispositivo. En ningún caso se recopilan datos personales a través de estas cookies.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

STRATEGIC POINTS S.A.S, será el Responsable del tratamiento y, en tal virtud, declaro que autorizo al Responsable para la recolección y tratamiento de mis datos personales, conforme a la política de datos personales disponible, entiendo que los datos serán objeto de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión,

transferencia, transmisión, cesión y todo el tratamiento la información para las siguientes finalidades:

- I. Promoción, oferta y comercialización de los servicios y productos de La Sociedad;
- II. Contacto de Usuarios para cualquier actividad que el vínculo comercial demande, entre ellas, facturación, despachos, instalaciones y cualquier otra gestión relacionada con la ejecución del objeto del contrato celebrado con un cliente;
- III. Suministrar la información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, tele mercadeo, investigación de mercados y cualquier tercer con el cual la Sociedad tenga vínculo contractual para el desarrollo de actividades de esta naturaleza.
- IV. Contactar al Titular a través de medios tecnológicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de la relación contractual.
- V. Contactar al Titular de la información a través de medios electrónicos para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización, sobre el bien o servicio contratado o para la mejora del servicio.
- VI. Prestar y desarrollar los servicios ofrecidos por la Sociedad y aceptados en el contrato suscrito entre las partes.
- VII. Suministrar la información a terceros con los cuales la Sociedad tenga relación contractual y que sea necesario para el cumplimiento y efectiva ejecución del bien y/o servicio contratado.
- VIII. Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales la Sociedad haya suscrito una relación comercial o contractual, para cumplir con las obligaciones y relación contractual suscrita con el titular de los datos personales.
- IX. Procesar, gestionar y dar respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Así como las demás finalidades consagradas en la Política de Tratamiento de Datos personales. El Usuario manifiesta que:

1. Fue informado que, en caso de recolección de información sensible, tiene derecho a contestar o no las preguntas que le formulen y a entregar o no los datos solicitados.
2. Declara que ha sido informado que como Titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante las entidades gubernamentales por

- infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de mis datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos
3. Estos derechos lo podrán ejercer a través del correo electrónico servicioalcliente@ultragroupa.com.co medio dispuesto por el Responsable del Tratamiento para la atención de requerimientos relacionados con el tratamiento de mis datos personales y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización

Por todo lo anterior, el Usuario otorga su consentimiento a **STRATEGIC POINTS S.A.S** para que trate su información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales dispuesta por el AGENTE OPERADOR en medio electrónico y que se le dio a conocer antes de recolectar sus datos personales.

El Usuario manifiesta que la presente autorización le fue solicitada y puesta de presente antes de entregar sus datos y que se suscribió de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad, la cual puede ser obtenida mediante cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posteriormente, tales como, pero sin limitarse: la página web, formularios, formatos, redes sociales o a partir de conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular o Usuario sí autoriza el tratamiento de sus datos personales.

Procedimientos y consultas:

Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales. El derecho de supresión parcial o total de los Datos Personales, podrá solicitarse en los siguientes eventos:

1. Cuando el Interesado considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.
2. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron capturados.
3. Cuando se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recaudados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Interesado. Sin embargo, este derecho no es absoluto y en consecuencia el Agente Operador podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

1. El Interesado tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

2. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos, o la actualización de sanciones administrativas.
3. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Interesado; para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Interesado.

NULIDAD E INEFICACIA DE LAS DISPOSICIONES

Si alguna disposición contenida en estas Condiciones Generales fuera declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, dicha nulidad o ineficacia afectará únicamente a la parte de la disposición que así sea declarada. En consecuencia, las demás disposiciones de estas Condiciones Generales permanecerán en pleno vigor y efecto.

VIGENCIA

Esta Política es efectiva desde la fecha de su publicación.

La última actualización fue realizada el _____ de _____ de 2025.