



AGENCIA SOLUCIONES Y TRÁMITES EN LÍNEA S.A.S

Nit: 901.930.157-6

POLÍTICA DE COMPRA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Agencia de Viajes

Con fundamento en la Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor — República de Colombia

 Fundamento legal: Ley 1480 de 2011, Art. 47 — Derecho de retracto. La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la autoridad competente para supervisar el cumplimiento de estas disposiciones.

I. DATOS DE LA AGENCIA

Nombre o razón social: Soluciones y Trámites en Línea S.A.S.

NIT / Cédula: 901.930.157-6

Dirección: Cl 50 # 51-29 Oficina 304, Edificio Banco de Bogotá

Correo electrónico de atención al cliente: _____

Teléfono: 6043663474 - **Celulares:** 3136578473

Registro Nacional de Turismo (RNT): 243136

Fecha de entrada en vigor de esta política: _____

II. POLÍTICA DE COMPRA Y CANCELACIÓN

Cláusula 1. No devolución de dinero después de agendado

Una vez confirmado y emitido el servicio turístico, incluyendo sin limitarse a tiquetes aéreos, reservas de alojamiento, paquetes turísticos, traslados u otros servicios, no habrá lugar a devolución de dinero, salvo que la agencia incumpla lo expresamente pactado con el cliente.

Esta condición se aplica desde el momento en que el proveedor (aerolínea, hotel, operador, etc.) confirme la reserva o emita el documento de viaje correspondiente.

SOLUTRAMITES EN LÍNEA S.A.S

Dirección: Cl 50 # 51-29 Edificio Banco de Bogotá
PBX: +57 6043663474 - Celulares: 3136578473 - 3504507014
Medellín - Antioquia



AGENCIA SOLUCIONES Y TRÁMITES EN LÍNEA S.A.S

Nit: 901.930.157-6

Cláusula 2. Derecho de retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cliente podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra, únicamente en los siguientes casos:

- › Cuando el servicio no haya sido agendado ni confirmado con el proveedor.
- › Cuando no se hayan emitido tiquetes, vouchers ni documentos de viaje.
- › Cuando el cliente manifieste su desistimiento de manera escrita y dentro del plazo legal.

El ejercicio del derecho de retracto deberá realizarse mediante comunicación escrita dirigida a la agencia al correo electrónico o dirección indicada en esta política.

Cláusula 3. Nota crédito por no uso del servicio

Si el cliente no hace uso del servicio dentro del plazo acordado, sin que medie causa imputable a la agencia, se le otorgará, a solicitud escrita del cliente, una nota crédito por el valor pagado, sujeta a las siguientes condiciones:

- › La nota crédito podrá utilizarse en la compra de cualquier otro servicio turístico ofrecido por la agencia.
- › **Vigencia de la nota crédito:** _____ meses a partir de su expedición.
- › La nota crédito es personal e intransferible, salvo autorización expresa de la agencia.
- › No genera intereses ni reajustes sobre el valor original.

⚠ Importante: La nota crédito no aplica cuando el servicio no pudo prestarse por causas atribuibles al cliente (ej. no presentarse al vuelo, documentación incompleta, incumplimiento de requisitos migratorios).

Cláusula 4. Vencimiento del plazo y pérdida del derecho

Si el cliente no hace uso de la nota crédito dentro del plazo de vigencia establecido en la Cláusula 3, perderá automáticamente el derecho a reclamar devolución, compensación o cualquier otra contraprestación por el valor pagado.

SOLUTRAMITES EN LÍNEA S.A.S
Dirección: Cl 50 # 51-29 Edificio Banco de Bogotá
PBX: +57 6043663474 - Celulares: 3136578473 - 3504507014
Medellín - Antioquia



AGENCIA SOLUCIONES Y TRÁMITES EN LÍNEA S.A.S

Nit: 901.930.157-6

Esta condición se fundamenta en la autonomía contractual reconocida por el ordenamiento jurídico colombiano, siempre que haya sido informada de manera previa, expresa y clara al consumidor, tal como se garantiza con la aceptación de la presente política.

Cláusula 5. Modificaciones y cambios de fecha

Las solicitudes de cambio de fecha o modificación de servicios estarán sujetas a disponibilidad y a las políticas del proveedor (aerolínea, hotel, operador). La agencia no garantiza la disponibilidad de fechas alternativas ni asume cargos adicionales que generen dichos cambios.

- › Todo cambio deberá solicitarse con un mínimo de _____ días hábiles de antelación.
- › Los costos administrativos por cambios corren por cuenta del cliente.

Cláusula 6. Incumplimiento por parte de la agencia

Si la agencia no presta el servicio en las condiciones pactadas, o incurre en cualquier forma de incumplimiento imputable a ella, el cliente tendrá derecho a exigir, a su elección:

- › La devolución total o parcial del dinero pagado.
- › La prestación del servicio en condiciones equivalentes.
- › Una compensación proporcional al perjuicio causado, conforme a la Ley 1480 de 2011.

El cliente deberá reportar el incumplimiento de manera escrita dentro de los _____ días hábiles siguientes al evento que lo origina.

IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, el cliente tiene derecho a:

- › Ser informado de manera clara, veraz y suficiente sobre las condiciones del servicio antes de la compra.
- › Recibir el servicio en las condiciones pactadas y en la calidad ofrecida.
- › Ejercer el derecho de retracto en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- › Presentar peticiones, quejas y recursos ante la agencia y, en su defecto, ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

SOLUTRAMITES EN LÍNEA S.A.S

Dirección: Cl 50 # 51-29 Edificio Banco de Bogotá
PBX: +57 6043663474 - Celulares: 3136578473 - 3504507014
Medellín - Antioquia



AGENCIA SOLUCIONES Y TRÁMITES EN LÍNEA S.A.S

Nit: 901.930.157-6

› Obtener reparación, devolución o compensación en caso de incumplimiento atribuible a la agencia.

El cliente se obliga a:

- › Suministrar información veraz y completa al momento de la compra.
- › Cumplir con los requisitos de documentación exigidos por los proveedores (pasaporte vigente, visa, documentos migratorios, etc.).
- › Presentarse en los horarios y lugares indicados para el uso de los servicios contratados.
- › Leer y aceptar la presente política antes de efectuar cualquier pago.

V. RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

La agencia reconoce que el incumplimiento de las obligaciones de información frente al consumidor puede generar:

- › Sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- › Responsabilidad civil derivada de daños y perjuicios causados al consumidor.
- › Acciones legales individuales o colectivas por parte de los afectados.

En consecuencia, la agencia se compromete a: publicar esta política en su página web y en los puntos de venta; entregarla al cliente en formato físico o digital al momento de la compra; y conservar evidencia del conocimiento y aceptación del cliente.

VI. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente política entra en vigor a partir de la fecha indicada en la Sección I y permanece vigente hasta que sea modificada o derogada por la agencia, con previo aviso a los clientes activos mediante los canales habituales de comunicación.

Cualquier modificación será publicada con al menos 15 días de anticipación y aplicará únicamente a compras realizadas a partir de su vigencia.

VII. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

SOLUTRAMITES EN LÍNEA S.A.S

Dirección: Cl 50 # 51-29 Edificio Banco de Bogotá
PBX: +57 6043663474 - Celulares: 3136578473 - 3504507014
Medellín - Antioquia



AGENCIA SOLUCIONES Y TRÁMITES EN LÍNEA S.A.S

Nit: 901.930.157-6

El cliente declara que, antes de realizar la compra del servicio turístico, ha leído, comprendido y aceptado la presente Política de Compras y Cancelaciones en su totalidad.

Nombre completo del cliente: _____

Número de identificación: _____ Fecha: ____/____/____

Firma: _____

Nombre de la Representante Legal: _____

Firma: _____

SOLUTRAMITES EN LÍNEA S.A.S

Dirección: Cl 50 # 51-29 Edificio Banco de Bogotá
PBX: +57 6043663474 - Celulares: 3136578473 - 3504507014
Medellín - Antioquia