



@drelaxoficial

■ POLÍTICAS DE CANCELACIÓN – AGENCIA DE VIAJES D'RELAX

En D'RELAX diseñamos experiencias con compromiso y dedicación. Sin embargo, comprendemos que pueden presentarse situaciones imprevistas. Por eso, compartimos nuestras políticas de cancelación, alineadas con las condiciones de aerolíneas, hoteles, navieras y operadores turísticos.

1. Cancelaciones por parte del viajero

- Toda cancelación debe ser informada por escrito al asesor asignado o al correo oficial de la agencia, incluyendo el nombre del titular y motivo de la cancelación.
- En ningún caso hay devoluciones de dinero.
Las aerolíneas, navieras, hoteles y proveedores no contemplan devoluciones en sus políticas de contratación.
- La agencia podrá apoyar al viajero en la gestión de un cambio de fecha o modificación del servicio, sujeto a:
 - Disponibilidad y autorización del proveedor.
 - Causa de la cancelación debidamente sustentada.
 - Aplicación de penalidades, costos adicionales o diferencias tarifarias.

2. Cambios de fecha o nombres

- Los cambios están sujetos a las condiciones del proveedor y en muchos casos generan penalidades o no son permitidos.
- No se garantiza la aceptación de cambios por parte de aerolíneas, hoteles u operadores, aunque D'RELAX brindará el acompañamiento necesario en la solicitud.

3. No presentación del pasajero (No show)

- La no presentación en el lugar, fecha y hora establecida se considera servicio tomado, y no da derecho a reprogramación ni a reembolso bajo ninguna circunstancia.

4. Cancelaciones por fuerza mayor

- En casos como desastres naturales, enfermedades, cierres de fronteras o situaciones excepcionales, se gestionará directamente con el proveedor el cambio de fecha o la emisión de bonos o notas de crédito, según sea autorizado por el prestador del servicio.

5. Cancelación por parte de D'RELAX

- En caso de cancelación por motivos operativos atribuibles a la agencia, se brindará al viajero:
 - Reprogramación sin penalidad.
 - Cambio de destino de igual valor.
 - Nota de crédito para uso futuro, si no es posible la reprogramación.

Importante:

- 💡 Al realizar la reserva y pago de cualquier servicio con D'RELAX, el cliente declara aceptar estas condiciones.
- 💡 Se recomienda contar con un seguro de viaje que incluya cobertura por cancelación por causas médicas o de fuerza mayor.

D'RELAX AGENCIA DE TURISMO.

Nit:1.031.940.404-9

Rnt.234484.



@drelaxoficial

POLÍTICAS GENERALES DE SERVICIO – AGENCIA DE VIAJES D'RELAX

¡Conoce el mundo y vete D'RELAX!

1. Compromiso con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social

En D'RELAX creemos en un turismo consciente y responsable, por eso fomentamos prácticas que contribuyan a la sostenibilidad y al respeto por la vida, los derechos humanos y el entorno. Nos acogemos a las siguientes políticas:

Protección de menores

Rechazamos toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA). Nos acogemos a lo dispuesto en la Ley 679 de 2001, Ley 1336 de 2009, y demás normas vigentes.

D'RELAX está comprometido con la protección de la niñez en todos los servicios turísticos que involucren menores. Cualquier conducta sospechosa será reportada ante las autoridades correspondientes.

Conservación del medio ambiente

Promovemos el respeto por la biodiversidad, la fauna y la flora en todos los destinos. Informamos a nuestros viajeros que:

- El tráfico y la explotación de especies silvestres están penalizados por la ley.
- Nos acogemos a lo dispuesto en la Ley 17 de 1981, la Ley 99 de 1993, la Resolución 2094 de 2001 y demás regulaciones ambientales vigentes.

Patrimonio cultural

Respetamos los bienes culturales de cada territorio y desincentivamos toda acción que implique su explotación, alteración o uso indebido. Invitamos a todos nuestros viajeros a ser guardianes del patrimonio que visitan.

2. Política de Protección de Datos (Habeas Data)

D'RELAX, como responsable del tratamiento de datos personales, informa que toda la información recolectada será utilizada exclusivamente para el desarrollo de nuestros servicios turísticos, bajo el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.

Finalidades del tratamiento:

- Informar sobre productos, promociones y cambios en los servicios contratados.
- Gestionar reservas y reportar datos a proveedores turísticos.
- Reportes contables y financieros ante entes de control.
- Evaluar la calidad del servicio prestado.
- Cumplir el objeto social de la empresa.

La información está protegida bajo medidas de seguridad que garantizan su confidencialidad. Si deseas que tus datos sean retirados de nuestras bases de contacto, puedes comunicarlo a través de nuestros canales de atención y serán eliminados.

Contacto para ejercer derechos:

✉ drelaxagente deviajes@gmail.com

☎ WhatsApp: +57 302 235 7836

3. Política de Cancelación y Cambios

D'RELAX actúa como intermediario entre el viajero y los proveedores (hoteles, aerolíneas, navieras, operadores), por lo tanto:

- En ningún caso hay devoluciones de dinero, ya que nuestros proveedores no contemplan reembolsos en sus políticas comerciales.
- En caso de cancelación por parte del viajero, se podrá gestionar un cambio de fecha, sujeto a:
 - Justificación del motivo.
 - Políticas y disponibilidad del proveedor.
 - Penalidades y diferencias tarifarias si aplican.
- Los cambios de nombres, fechas o servicios no están garantizados y dependen exclusivamente de cada proveedor.
- La no presentación (no show) implica la pérdida total del servicio sin derecho a cambios ni devoluciones.
- En casos de fuerza mayor (enfermedad, cierres, emergencias), se gestionará con el proveedor la posibilidad de reprogramar el servicio o emitir bonos, sin garantía de aceptación.

D'RELAX AGENCIA DE TURISMO.

Nit:1.031.940.404-9

Rnt.234484.



@drelaxoficial

4. Política de Pagos y Tarifas

- Para garantizar una reserva, se debe realizar un anticipo mínimo del 30% del valor total del plan.
- El saldo restante debe estar completamente cancelado al menos 30 días antes del viaje.
- Las tarifas están sujetas a cambios por parte de los proveedores y/o disposiciones gubernamentales. En caso de presentarse variaciones, se informará al cliente oportunamente.

Medios de pago aceptados:

- Efectivo en oficina autorizada.
- Transferencia a cuentas bancarias de la agencia.
- Pago electrónico o link de pago (con recargo por comisión bancaria si aplica).

5. Sugerencias, Quejas y Reclamos

En D'RELAX estamos comprometidos con la calidad. Si tienes una sugerencia, queja o reclamo sobre nuestros servicios, puedes comunicarte a través de los siguientes canales:

☎ WhatsApp: +57 302 235 7836

✉ drelaxagente deviajes@gmail.com

📄 Formulario de PQRS disponible bajo solicitud

Tu caso será atendido con diligencia, buscando siempre una solución justa y satisfactoria.

6. Verificación de Requisitos del Destino

Es responsabilidad del viajero verificar y cumplir con los requisitos exigidos por el país o destino visitado, tales como:

- Visa vigente.
- Pasaporte con la vigencia mínima requerida.
- Vacunas obligatorias (ej. fiebre amarilla).
- Requisitos migratorios, sanitarios o financieros.

D'RELAX no se hace responsable por la pérdida de servicios turísticos (tiquetes, hoteles, tours) por incumplimiento de estos requisitos.

7. Verificación de Reserva

Una vez realizada la reserva, el cliente debe revisar toda la información: nombres completos, documentos, fechas, itinerarios y tarifas. Tiene máximo 1 día hábil para reportar errores. Después de ese tiempo, cualquier modificación estará sujeta a penalidades y disponibilidad.

D'RELAX AGENCIA DE TURISMO.

Nit:1.031.940.404-9

Rnt.234484.



@drelaxoficial

i Notas importantes

- Los vouchers de vuelos (check-in de ida y regreso), voucher hotelero y asistencia médica se enviarán 24 horas antes de la fecha de viaje.

Nuestro equipo estará disponible para cualquier pregunta o necesidad que tengas durante tu viaje. Por favor, no dudes en contactarnos.

Conoce el mundo y vete D'RELAX. ✈️🌍

"No recordamos días, recordamos momentos"

Visita nuestras redes.

<https://linktr.ee/Drelax>

D'RELAX AGENCIA DE TURISMO.

Nit:1.031.940.404-9

Rnt.234484.