

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS – MARKARIBE TRAVEL S.A.S.

(VIGENCIA A PARTIR DE MARZO 01 DE 2026)

Bienvenido a **Markaribe Travel S.A.S.** (en adelante, "La Agencia" o "Markaribe Travel"), sociedad comercial legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con **NIT 901491224-7** y portadora del Registro Nacional de Turismo (**RNT**) No. **98780**.

La adquisición de cualquier servicio turístico, paquete vacacional, tiquete aéreo, porción terrestre, alojamiento, asistencia médica o servicio complementario ofrecido a través de nuestros canales de atención (presenciales, sitio web, líneas telefónicas, WhatsApp o redes sociales) constituye el perfeccionamiento de un contrato de prestación de servicios y la aceptación expresa, libre, incondicional e informada de los presentes Términos y Condiciones (T&C) por parte del cliente, comprador, usuario o pasajero (en adelante, "El Pasajero" o "El Cliente"). Le sugerimos leer detalladamente este documento, el cual ha sido redactado conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), las Leyes 2068 de 2020, 2439 de 2024 y 2444 de 2025, el Decreto 2438 de 2010 y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

CAPÍTULO I: NATURALEZA DE LA PRESTACIÓN Y MARCO DE RESPONSABILIDAD

(Decreto 2438 de 2010 y Ley 2444 de 2025)

1.1. Calidad de Intermediario Comercial: Markaribe Travel S.A.S. actúa única y exclusivamente en calidad de agencia de viajes intermediaria entre El Cliente y los diferentes prestadores directos e independientes de los servicios turísticos (tales como aerolíneas comerciales, empresas de transporte terrestre y marítimo, establecimientos de alojamiento turístico, operadores receptivos locales y aseguradoras). En virtud de esta intermediación mercantil, nuestra obligación de medio se concentra en la idónea selección de los proveedores, la correcta gestión administrativa de las cotizaciones y reservas, el suministro de información veraz, y el procesamiento diligente de los pagos en favor de terceros.

1.2. Delimitación de Responsabilidad Operativa: Con estricto apego al marco legal aplicable al sector turístico colombiano, Markaribe Travel S.A.S. no asume responsabilidad civil, contractual o extracontractual por la ejecución técnica u operativa de los servicios contratados. Consecuentemente, La Agencia queda eximida de responsabilidad por alteraciones de horarios, demoras, cancelaciones de itinerarios, overbooking (sobreventa) en vuelos u hoteles, accidentes, daños, saqueo o extravío de equipaje, insolvencia, quiebra o cese repentino de operaciones de las aerolíneas, hoteles o transportistas. Las reclamaciones derivadas de la deficiente ejecución directa del servicio turístico deberán

tramitarse y dirigirse contra el prestador final; no obstante, Markaribe Travel S.A.S. brindará el acompañamiento y la asesoría razonable para canalizar dichas PQRSF ante el proveedor.

1.3.Aplicación del Llamamiento en Garantía Procesal (Ley 2444 de 2025): En el evento de suscitarse disputas legales, demandas o acciones de protección al consumidor derivadas de incumplimientos, cancelaciones unilaterales, retenciones indebidas de dinero o negligencias originadas directamente por las aerolíneas u otros operadores de la cadena turística, El Cliente reconoce, acepta y es debidamente informado que Markaribe Travel S.A.S., en legítima defensa de sus intereses y en estricta aplicación de la Ley 2444 de 2025 (que adiciona el Parágrafo 2 al Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011), ejercerá de manera perentoria su derecho procesal de llamamiento en garantía. A través de esta figura, La Agencia vinculará formalmente a la aerolínea o proveedor infractor al proceso judicial o administrativo tramitado ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) o jueces ordinarios, para que estos asuman la responsabilidad patrimonial, indemnizatoria y de reembolso directo frente al consumidor.

CAPÍTULO II: POLÍTICA DE COTIZACIONES, RESERVAS Y PRECIOS

2.1. Dinamismo y Volatilidad de Tarifas: Todos los precios, tarifas aéreas, tasas aeroportuarias, impuestos, disponibilidades hoteleras e itinerarios informados en cotizaciones están sujetos a las políticas de oferta dinámica, disponibilidad de cupos y sistemas de reservas centralizados de los operadores. Una cotización suministrada verbalmente o por escrito por nuestros asesores no constituye una reserva formal, no perfecciona un contrato, ni garantiza el bloqueo del cupo o el congelamiento del precio ofertado.

2.2. Vigencia Restringida de Cotizaciones: Las cotizaciones que incluyen porciones aéreas carecen de un tiempo de sostenimiento garantizado debido a la fluctuación constante dictada por los algoritmos de las aerolíneas. Si El Cliente deja transcurrir tiempo (incluso menor a una hora) entre la recepción de la cotización y la ejecución del pago, asumirá el riesgo de variación tarifaria y deberá solicitar una reconfirmación de precios antes de realizar cualquier transferencia.

2.3. Perfeccionamiento del Contrato Turístico: El contrato de prestación de servicios turísticos se entiende legal y materialmente perfeccionado única y exclusivamente cuando se cumplan tres condiciones concurrentes: (i) Markaribe Travel S.A.S. recibe y concilia contablemente la totalidad de los fondos exigidos; (ii) los proveedores finales confirman la emisión de los localizadores o tiquetes; y (iii) La Agencia remite el vóucher de confirmación de servicios al correo electrónico o medio de contacto suministrado por el cliente.

2.4. Variaciones Tarifarias Posteriores al Pago: Si en la franja de tiempo transcurrida entre la aceptación de la cotización, la ejecución del pago por parte del cliente y la emisión efectiva de los tiquetes se llegase a presentar una fluctuación al alza en la tarifa por parte de la aerolínea u operador (situación común en sistemas de alta demanda), Markaribe Travel informará de forma inmediata al cliente. En este escenario, El Cliente tendrá la potestad de optar por: (a) cubrir el diferencial tarifario para asegurar la emisión, o (b) solicitar el reembolso total y expedito del dinero depositado, el cual se ejecutará en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, sin que proceda cobro de penalidad administrativa, fee, ni descuentos para ninguna de las partes.

CAPÍTULO III: CONDICIONES FINANCIERAS, MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

3.1. Medios de Pago Autorizados: Markaribe Travel S.A.S. acepta pagos a través de canales formales y trazables, incluyendo transferencias bancarias a cuentas corporativas, pasarelas de pagos electrónicos seguros (PSE), pagos con tarjetas de débito y crédito franquiciadas, y depósitos en efectivo en puntos aliados. No se aceptan entregas de dinero en efectivo a intermediarios no autorizados por escrito.

3.2. Costos de Transacción y Procesamiento Financiero: La utilización de tarjetas de crédito, pasarelas de pago digitales (link de pago) o plataformas transaccionales internacionales puede generar recargos o tarifas por costos de adquirencia, procesamiento financiero e intermediación bancaria. Estos valores porcentuales o fijos serán informados a El Cliente de manera clara, previa y desglosada al momento de la cotización para garantizar la transparencia en la formación del precio total a pagar, dando cumplimiento a las resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre fijación de precios.

3.3. Incumplimiento de Cronogramas de Pago y Anticipos: En aquellos planes o paquetes que ofrezcan la modalidad de reservas con pagos fraccionados o depósitos de garantía, El Cliente asume la obligación imperativa de cubrir el 100% del valor total del plan en las fechas de corte o plazos máximos acordados en la cotización inicial y/o contrato. El incumplimiento injustificado en los plazos de pago facultará automáticamente a Markaribe Travel S.A.S. para cancelar o dar de baja la reserva ante los proveedores. En dicho evento, los dineros entregados a título de depósito o anticipo se considerarán como pago de la penalidad por cancelación anticipada (cláusula penal contractual), destinados a solventar los gastos operativos, administrativos, bloqueos de sillas y penalidades irrecuperables transferidas por los hoteles y aerolíneas, sin que haya lugar a reembolso sobre estas sumas anticipadas.

3.4. Facturación Electrónica: En cumplimiento del marco tributario dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) aplicable para la vigencia 2026, Markaribe Travel S.A.S. emitirá factura electrónica por la intermediación o los servicios prestados. Para tal efecto, El Cliente se obliga a suministrar información veraz, completa y actualizada (RUT, correo electrónico, documento de identidad) al momento de perfeccionar la compra.

CAPÍTULO IV: DERECHOS IRRENUNCIABLES DEL CONSUMIDOR (Retracto, Desistimiento y Reversión)

Markaribe Travel S.A.S. respeta, garantiza y facilita el ejercicio de los derechos estatutarios del consumidor, regulados integralmente por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011, modificada por la Ley 2439 de 2024), el Decreto 587 de 2016 y los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC 3).

4.1. Derecho de Retracto (Para Paquetes Turísticos y Porciones Terrestres): Para la adquisición de planes, paquetes turísticos u hoteles comercializados a través de métodos no tradicionales o a distancia (comercio electrónico, canales telefónicos, redes sociales,

ventas por catálogo), El Cliente tiene la facultad de ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la confirmación de la transacción. Este derecho procederá válidamente siempre y cuando la prestación del servicio no haya comenzado a ejecutarse, y medie un plazo igual o mayor a cinco (5) días hábiles entre el momento en que se ejerce el derecho y la fecha prevista para el inicio del servicio contratado. El ejercicio del retracto derivará en la resolución del contrato y el reembolso del 100% del valor pagado. Acorde a las disposiciones del comercio electrónico introducidas por la Ley 2439 de 2024, Markaribe Travel S.A.S. efectuará la devolución del dinero sin retenciones en un plazo máximo perentorio de quince (15) días calendario.

4.2. Derecho de Retracto (Para Tiquetes Aéreos - RAC 3): Aplica para la comercialización de tiquetes aéreos a través de canales a distancia o no presenciales. El pasajero deberá invocar este derecho ante La Agencia o la aerolínea respectiva dentro de las cuarenta y ocho (48) horas corrientes siguientes a la expedición del tiquete. Su procedencia está condicionada a que falten al menos ocho (8) días calendario contados desde la invocación del retracto hasta el inicio del vuelo para operaciones nacionales, o al menos quince (15) días calendario para operaciones internacionales.

De ejercerse, la aerolínea retendrá a su favor un valor que en ningún caso superará el 10% de la tarifa, ni el tope regulatorio establecido por la Aerocivil (sesenta mil pesos COP (50usd) para vuelos internacionales). La tarifa administrativa (TA) cobrada por la agencia no será reembolsable, por corresponder a un servicio de emisión ya ejecutado. El reembolso por parte de la aerolínea/agencia procederá en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

4.3. Derecho de Desistimiento (Tiquetes Aéreos - RAC 3):

El pasajero goza del derecho de desistir del viaje aéreo contratado, dando aviso previo y expreso a Markaribe Travel o a la aerolínea operadora, con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas al inicio programado del primer trayecto del vuelo. Este derecho opera independientemente del canal utilizado para la compra. No obstante, el desistimiento no es aplicable para tiquetes amparados bajo tarifas promocionales o ultra-bajas, salvo que la aerolínea expresamente lo admita en sus condiciones tarifarias.

Al aplicar el desistimiento, la aerolínea podrá aplicar una penalidad o retención de hasta el 10% del valor de la tarifa base. Las tasas aeroportuarias e impuestos no ejecutados serán reembolsables. La Tarifa Administrativa (TA) no será reembolsable. El reembolso del excedente se gestionará por Markaribe Travel una vez la aerolínea libere y apruebe los fondos correspondientes, gestión que se realizará en un máximo legal de treinta (30) días calendario.

4.4. Derecho a la Reversión de Pagos (Decreto 587 de 2016):

Para ventas materializadas a través de plataformas de comercio electrónico y pagadas mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otro instrumento de pago electrónico, procederá la reversión total de la transacción económica cuando converja alguna de las siguientes causales tasadas en la ley: (i) Cuando el usuario haya sido víctima de un fraude informático o suplantación; (ii) Cuando corresponda a una operación financiera no solicitada por el titular; (iii) Cuando el producto (vóucher/tiquete) no haya sido recibido; o (iv) Cuando el servicio entregado difiera manifiesta y sustancialmente del comprado y publicitado.

Para activar este mecanismo, El Cliente cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del momento en que tuvo conocimiento del fraude o de la causal aplicable, para radicar su queja formal y documentada ante Markaribe Travel S.A.S. (vía correo electrónico a reservas@markaribe.com) y notificar concomitantemente a su entidad

financiera (banco emisor) para que se proceda con el reverso operativo en los tiempos bancarios de ley (aproximadamente 15 días hábiles).

CAPÍTULO V: POLÍTICAS DE CAMBIOS, CANCELACIONES VOLUNTARIAS Y PENALIDADES

En el evento en que las solicitudes de cancelación o modificación de los servicios por parte del cliente no encuadren en los plazos legales establecidos en el Capítulo IV (Retracto y Desistimiento), la alteración del contrato se considerará una modificación ordinaria y se regirá por las siguientes penalidades y deducciones comerciales:

5.1. Tarifa Administrativa o Fee de Intermediación (TA): Todos los valores pagados bajo el concepto de "Tarifa Administrativa" o "Fee de Intermediación de Agencia" (informados previamente en la factura), constituyen la remuneración directa de Markaribe Travel S.A.S. por la asesoría, cotización, uso de plataformas y emisión de los documentos de viaje. Este cargo corresponde a un servicio de mandato y asesoría ya prestado, consumado y perfeccionado en el instante de la emisión de las reservas, por lo tanto, reviste el carácter de 100% no reembolsable en cualquier escenario de cancelación voluntaria, desistimiento o fuerza mayor no imputable a la agencia (Resolución 3596 de 2006 de la Aerocivil).

5.2. Fee por Cambios Extraordinarios: Cualquier requerimiento de cambio de fecha, alteración de itinerario, o corrección de nombres (debido a errores de digitación por parte del cliente), solicitado de manera voluntaria, acarreará el cobro de un cargo administrativo adicional y operativo a favor de Markaribe Travel S.A.S. fijado en \$65.000 COP para ajustes en porciones terrestres y \$95.000 COP para gestión de cambios en tiquetes aéreos. Este valor es completamente independiente y se suma a las penalidades propias o diferencias tarifarias que tasan los hoteles o aerolíneas.

5.3. Política de Cancelación en Porción Terrestre: Toda cancelación extemporánea o por fuera de los plazos de retracto del plan terrestre (hospedaje, tours, traslados) generará automáticamente un cargo compensatorio a favor de La Agencia equivalente al 15% del valor total del plan. A este valor se sumará el 100% de los gastos ya causados, gastos de representación, y los cobros de penalidad o noches de "No Show" estipulados por los hoteles y operadores receptivos locales. Dependiendo de la cercanía con la fecha programada del viaje, estas penalizaciones de terceros pueden llegar a representar el 100% de los fondos depositados.

5.4. Restricciones Severas en Tarifas Aéreas Económicas: El Cliente es advertido y acepta que los tiquetes aéreos comercializados bajo categorías promocionales, "súper promo", "económicas básicas" o equivalentes, son productos altamente restrictivos diseñados por las aerolíneas. Estos documentos, por regla general de la industria, NO permiten cambios de nombre (son intransferibles), no permiten alteraciones de fecha ni ruta, no permiten endosos, y carecen de valor de reembolso (salvo las tasas de aeropuerto no ejecutadas y lo estipulado en retracto/desistimiento oportuno). Todo intento de flexibilización estará supeditado a las condiciones impuestas por la aerolínea y cualquier costo extra será asumido íntegramente por el pasajero.

5.5. Declaración y Efectos del No Show (No Presentación): Si El Pasajero no se presenta físicamente en el mostrador de la aerolínea en el tiempo estipulado (mínimo 2 horas para vuelos nacionales y 3 horas para internacionales), en la recepción del hotel en las fechas

reservadas, o en el punto de encuentro determinado para los tours o traslados, se configurará la condición de No Show (No Presentación). La ocurrencia del No Show implica la pérdida automática del derecho al goce del servicio contratado. En este escenario, las aerolíneas cancelarán la totalidad del itinerario (incluido el retorno) y los hoteles facturarán la totalidad de la estancia. No procederá reconocimiento de reembolsos, compensaciones ni reprogramaciones por parte de Markaribe Travel ni de sus proveedores, reteniéndose el 100% de los valores pagados.

CAPÍTULO VI: TRATAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DE REEMBOLSOS

Con el objetivo de garantizar la trazabilidad de los recursos y la protección contra el lavado de activos, cualquier reembolso procedente será consignado de forma electrónica, única y exclusivamente a la cuenta bancaria cuyo titular sea plenamente coincidente con la persona natural o jurídica que efectuó el pago original de la reserva.

Plazos Operativos: Los tiempos administrativos para la ejecución de los reembolsos se ceñirán ineludiblemente a los plazos máximos descritos en el Capítulo IV de este documento (quince (15) días calendario para operaciones de comercio electrónico reguladas por la Ley 2439 de 2024, y treinta (30) días calendario para los trámites regulados por los Reglamentos de la Aeronáutica Civil). Markaribe Travel actuará de manera proactiva y diligente presionando a las aerolíneas y operadores internacionales para que cumplan con la liberación de los fondos dentro de los lapsos de ley.

CAPÍTULO VII: EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD, FUERZA MAYOR Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO

7.1. Eventos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito: Markaribe Travel S.A.S. y sus proveedores turísticos aliados no asumen responsabilidad financiera, indemnizatoria, ni obligación de reembolso frente a las alteraciones de itinerarios, retrasos considerables, cierres de fronteras internacionales, clausura de aeropuertos, cancelaciones intempestivas de vuelos o afectaciones en la acomodación que sean consecuencia directa de eventos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito. Esto incluye, de manera enunciativa más no limitativa: fenómenos climáticos extremos (huracanes, nevadas, inundaciones), desastres naturales, pandemias o epidemias declaradas, huelgas laborales en aeropuertos, asonadas, actos de terrorismo, conflictos bélicos o decisiones gubernamentales soberanas que alteren el orden público y la seguridad del transporte. Todo sobrecosto derivado de estas contingencias (como compra de tickets nuevos, noches extra de alojamiento no contempladas, alimentación adicional, transportes alternativos o gastos hospitalarios) deberá ser asumido de manera exclusiva y a propio riesgo por El Pasajero.

7.2. Idoneidad de la Documentación de Viaje (Responsabilidad del Pasajero): Constituye una obligación ineludible, personal e indelegable del pasajero verificar, tramitar, actualizar y portar consigo la documentación idónea y exigida por las autoridades nacionales e internacionales para la viabilidad de su viaje. Esto abarca la presentación de cédulas de

ciudadanía originales, pasaportes biométricos vigentes (con al menos 6 meses de vigencia residual exigida en el exterior), visas de turismo o tránsito aprobadas, certificados internacionales de vacunación (ej. fiebre amarilla), diligenciamiento de formularios de control migratorio y aduanero (ej. Check-Mig), y en el caso de viajar con menores de edad sin la compañía de ambos padres, los permisos de salida del país debidamente autenticados en notaría y registros civiles de nacimiento recientes. Markaribe Travel S.A.S. brinda asesoría informativa de buena fe, pero queda absolutamente exonerada de toda responsabilidad administrativa, financiera o de reembolso en el evento en que las autoridades migratorias, aerolíneas o autoridades fronterizas denieguen el abordaje, el ingreso al destino o expulsen al pasajero a causa de inconsistencias, falsedad, omisión, pérdida o vencimiento de sus documentos de viaje.

7.3. Custodia de Equipaje y Bienes Personales: Markaribe Travel S.A.S., por su condición de intermediario, no tiene en custodia en ningún momento los bienes del usuario. En consecuencia, la agencia no responde por el saqueo, la sustracción de elementos de valor, la demora en la entrega, el daño físico irreparable o la pérdida definitiva del equipaje de cabina o de bodega. Este riesgo legal reposa directamente sobre la empresa de transporte, aerolínea o establecimiento de hospedaje a cargo, conforme a los tratados internacionales de transporte (Convenio de Montreal). Se recomienda encarecidamente a los pasajeros contratar previamente una tarjeta de asistencia médica internacional que incluya cobertura amplia por pérdida de equipaje.

7.4. Tratamiento del Overbooking (Sobreventa Hotelera o Aérea): En la práctica comercial del sector turístico, las aerolíneas y cadenas hoteleras ocasionalmente incurren en la práctica operativa del overbooking (sobreventa de capacidad). Ante la materialización de este suceso, es obligación estatutaria y responsabilidad exclusiva del establecimiento o aerolínea operar el protocolo de mitigación, reubicando inmediatamente al pasajero en un vuelo alternativo o en un alojamiento de categoría igual o superior, asumiendo los gastos de traslado y alimentación causados durante la espera. Markaribe Travel actuará activamente como mediador de buena fe para exigir frente al proveedor el respeto a los derechos del consumidor, pero no asumirá de su propio peculio indemnizaciones o pagos pecuniarios compensatorios derivados de las prácticas y políticas operativas internas del proveedor final.

CAPÍTULO VIII: CLÁUSULA OBLIGATORIA DE PREVENCIÓN ESCNNA (Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009)

En estricto cumplimiento y desarrollo de las políticas públicas y lo dispuesto en el Artículo 17 de la Ley 679 de 2001, complementado por la Ley 1336 de 2009 y demás normas concordantes, Markaribe Travel S.A.S. declara abiertamente ser un entorno corporativo protector de la primera infancia, la niñez y la adolescencia.

A través del presente clausulado, advertimos de manera expresa a todos nuestros turistas, clientes, aliados corporativos y proveedores que la promoción, gestión, facilitación, la explotación laboral, la pornografía, el turismo sexual y el abuso sexual que involucre a menores de edad en el territorio colombiano, son considerados delitos atroces y comportamientos severamente sancionados, tanto penal como administrativamente, acarreando penas privativas de la libertad de larga duración.

Nuestra compañía, su gerencia y todo su equipo humano repudian tajantemente estas

prácticas. Ante cualquier sospecha, solicitud inusual o identificación de conductas que pongan en riesgo la integridad de un menor de edad durante la prestación de nuestros servicios o en los destinos turísticos recomendados, La Agencia procederá a notificar e interponer la denuncia de manera inmediata ante las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación, Policía de Turismo, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF). Ningún funcionario, asesor comercial, guía u operador aliado de nuestra agencia promoverá o facilitará a los turistas el acceso a entornos, establecimientos o información donde pueda perpetrarse explotación sexual infantil.

CAPÍTULO IX: COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y AMBIENTAL (NTS-TS 003 y Ley 2068 de 2020)

Conforme a las exigencias normativas del Registro Nacional de Turismo y nuestro compromiso ético inquebrantable con la preservación del patrimonio de la nación, Markaribe Travel S.A.S. promueve operaciones y comportamientos responsables que velen por el cuidado integral de los destinos turísticos. Al aceptar estos términos, El Pasajero se compromete a acatar los siguientes preceptos de sostenibilidad:

- **Conservación de la Biodiversidad Ambiental:** Exhortamos vehementemente a nuestros viajeros a abstenerse de extraer, comercializar o comprar especies de flora y fauna silvestre de sus hábitats naturales (Ley 1333 de 2009). Está terminantemente prohibida la introducción de especies invasoras en ecosistemas sensibles, así como la alimentación no autorizada de animales en áreas protegidas y parques nacionales naturales. Invitamos a la participación activa en prácticas de reducción de huella de carbono, disposición adecuada de residuos sólidos y rechazo al uso de plásticos de un solo uso en zonas costeras.
- **Protección del Patrimonio Sociocultural:** Markaribe Travel rechaza categóricamente y advierte sobre las consecuencias penales del saqueo, la expoliación, la exportación y el tráfico ilícito de bienes paleontológicos, arqueológicos, antropológicos o de interés cultural pertenecientes al patrimonio histórico de la Nación (Ley 397 de 1997). Se insta al turista a observar un respeto profundo por los saberes ancestrales, ritos, normativas y sitios sagrados de las comunidades indígenas, afrodescendientes y locales que cohabitan los destinos visitados.
- **Impulso al Desarrollo Económico Local:** Promovemos activamente la dinamización de las economías locales en destino, invitando al turista a consumir gastronomía típica, adquirir artesanías producidas por manos locales pagando un precio justo, y contratar a guías turísticos nativos debidamente formalizados (con RNT activo).

CAPÍTULO X: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA - LEY 1581 DE 2012)

Para Markaribe Travel S.A.S. la privacidad y la salvaguarda de la información de nuestros clientes constituye un pilar de confianza. En observancia del Régimen General de Protección de Datos Personales (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decretos Reglamentarios),

garantizamos que la información de carácter personal, sensible o biográfica suministrada por El Cliente (nombres completos, números de identificación, pasaportes, números de contacto, correos electrónicos, edad y preferencias) será almacenada en bases de datos protegidas y tratada de manera estrictamente confidencial.

La recolección de esta data tiene como única finalidad la elaboración de cotizaciones, la tramitación de reservas en sistemas globales, la emisión de tiquetes aéreos, la comercialización de seguros, el cumplimiento normativo en facturación electrónica y la óptima prestación de los servicios turísticos requeridos. Al suministrar sus datos de contacto en cualquiera de nuestros canales, El Cliente autoriza de manera voluntaria, previa y explícita el tratamiento de sus datos personales para los fines misionales ya descritos, así como para el envío esporádico de información de interés, encuestas de calidad o campañas promocionales sobre destinos turísticos.

El Cliente conserva en todo tiempo su legítimo derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización de envíos de mercadeo, elevando una petición formal a través del correo electrónico institucional de protección de datos: markaribetravel@gmail.com. Adicionalmente, se hace constar que La Agencia no almacena en bases de datos propias la información financiera sensible, claves o códigos de seguridad (CVV) de tarjetas de crédito o débito utilizadas por los clientes, derivando dicha gestión especializada de cifrado y tokenización de forma íntegra a las pasarelas de pagos aliados certificadas bajo estándares PCI DSS y vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

CAPÍTULO XI: JURISDICCIÓN, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

El presente clausulado se rige y se interpretará de conformidad con las leyes vigentes de la República de Colombia. Cualquier controversia, divergencia o reclamación originada por la interpretación, ejecución o liquidación del contrato de prestación de servicios turísticos será sometida en primera instancia a mecanismos de arreglo directo y conciliación ante la Superintendencia de Industria y Comercio mediante su plataforma 'SIC Facilita' , o ante los centros de conciliación autorizados por la ley, antes de acudir a la jurisdicción ordinaria o de ejercer acciones de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011 y normatividad modificatoria).

El acto de consignar el depósito inicial de garantía, la transferencia del anticipo, el pago de la totalidad de la factura proforma, o el diligenciamiento afirmativo en nuestras plataformas electrónicas, constituye el perfeccionamiento legal de la relación de consumo, ratificando expresamente que El Cliente en pleno uso de sus facultades ha leído detenidamente, comprendido y aceptado en su totalidad la integridad de los presentes Términos y Condiciones Generales de Prestación de Servicios Turísticos para la vigencia 2026.