

DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO

*En virtud de la normatividad vigente, Agencia de Viajes y Turismo Falabella S.A.S. comunica a todos sus consumidores los términos y condiciones para la aplicación de las leyes de retracto y desistimiento para sus productos y servicios. El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio.

1. TIQUETES AÉREOS:

De acuerdo con la resolución 1375 de 2015 emitida por la Aeronáutica Civil, y de conformidad con lo establecido en los RAC, el cliente podrá hacer efectivo su derecho de retracto o desistimiento de acuerdo a lo establecido en la mencionada normatividad así:

Retracto

Tratándose de ventas de tiquetes efectuados a través de métodos no tradicionales o a distancia (Call Center o página web www.viajesfalabella.com.co), el cliente podrá retractarse de la compra del tiquete aéreo dentro de las 48 horas siguientes a la adquisición, siempre y cuando la fecha de inicio del viaje sea posterior a 8 días calendario si es un vuelo nacional o 15 días calendario si es un vuelo internacional. En cuyo caso AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S. le podrá retener Sesenta mil pesos (\$60.000) para tiquetes nacionales o cincuenta dólares estadounidenses (50 USD) para tiquetes internacionales, aplicando la tasa de cambio oficial aprobada por el Banco de la República para el día en que el pasajero comunique su decisión de retractarse, en todo caso el valor retenido no podrá ser superior al 10% del valor de la tarifa que se retendrá a favor de la Aerolínea.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S. como intermediario del contrato de transporte procederá al reembolso una vez la aerolínea disponga el dinero para la devolución.

Desistimiento

El cliente podrá desistir de la compra de tiquetes aéreos hasta 24 horas antes de la realización del vuelo. Este derecho no aplica para tarifas promocionales. AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S. le podrá retener hasta un 10% del valor de la tarifa a favor de la Aerolínea.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO FALABELLA S.A.S como intermediario del contrato de transporte procederá al reembolso una vez la aerolínea disponga el dinero para la devolución. Sin perjuicio del plazo de treinta (30) días previstos para que el reembolso del dinero al cliente se haga efectivo.

En ambos casos la tarifa administrativa no es reembolsable.

2. OTROS SERVICIOS:

De acuerdo el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 el cliente podrá hacer efectivo su derecho de retracto de acuerdo a lo establecido en la mencionada ley así:

2.1.

Retracto

Tratándose de ventas efectuados a través de métodos no tradicionales o a distancia (Call Center o página web www.viajesfalabella.com.co), el cliente podrá retractarse de la compra en un término máximo de 5 días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de prestación de servicios. En el evento de que se haga uso de esta facultad de retracto se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero que el Cliente hubiera pagado. El reintegro del dinero al Cliente se hará dentro de los tiempos estipulados en la citada norma.

Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email a servicio al cliente servicioalclienteviajes@falabella.com.co antes de utilizar este sitio web.

En el siguiente link, ingresa los datos solicitados y un ejecutivo de Viajes Falabella te contactará a la brevedad para resolver tus requerimientos:

<http://www.viajesfalabella.com.co/formulario-retracto/>