

Bogotá, Marzo 18 de 2020

## **INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICA DE CANCELACIONES Y FLEXIBILIDAD DE CAMBIO**

El presente documento informa que, atendiendo la actual situación de emergencia sanitaria declarada en Colombia y todo el mundo, con motivo del COVID-19, Viajes Colsubsidio operado por nuestro aliado estratégico Idealtour Ltda., reitera su disposición para asistir a los clientes que actualmente se encuentran viajando y a aquellos que tienen un viaje ya programado para las próximas semanas en cuanto a cambios de itinerarios, cancelaciones y reembolsos.

En todos los casos nuestro compromiso es intermediar entre el pasajero afectado y los distintos operadores y aerolíneas llamados a prestar los servicios turísticos. Nuestra responsabilidad es comunicarle a cada pasajero las condiciones de cancelación, cambio de itinerario relevantes y/o reembolsos que hayan fijado los operadores y aerolíneas. Cada caso tiene un manejo diferente dependiendo de las fechas y destino de viaje. En este sentido, requerimos que todos los clientes que tengan solicitudes se comuniquen con las líneas telefónicas habilitadas para tramitar estos casos 6193462, o celulares 3123041984 - 3133785464. Correo electrónico [ventas@idealtourltda.com](mailto:ventas@idealtourltda.com) con el fin de comunicarles las disposiciones específicas que les aplican teniendo en cuenta los actores involucrados en su viaje.

Es importante aclarar que, en nuestra condición de intermediarios como Viajes Colsubsidio, los procedimientos de cancelación, cambios y/o reembolsos dependen directamente de los proveedores finales contratados (aerolíneas, hoteles, servicios terrestres entre otros).

**NOTA IMPORTANTE: Las políticas de las aerolíneas y de los operadores terrestres respecto a cancelaciones y reprogramaciones, están cambiando diariamente y cada entidad está ofreciendo diferentes soluciones.**