Términos y Condiciones

EN FLY COLOMBIA **CITY TOUR**

Creamos Historias y Cumplimos Sueños

www.flycolombia.com.co

(+57)322 26 62 5155 (+57) 3013625155 (+57) 3016402620

comercial@flycolombia.com.co

RNT 32664

FLY COLOMBIA

Especificaciones de la aeronave



Equipo: Bell Ranger 206 L3
Tipo: Turbina
Piloto: 1
Capacidad: de480klg a 300 klg, varia según la ruta

Información de pago

Favor enviar copia del soporte de pago.

- Es indispensable enviar copia del soporte de pago. -Cuenta corriente Bancolombia Número: 4321- 3796 227.

A nombre de Fly Colombia City Tour S.A.S
NIT de la empresa: 900654347-1

Si su vuelo es en las próximas 72 horas, solo se reciben pagos realizados al mismo banco (de Bancolombia a Bancolombia o de Davivienda a Davivienda), ya que de lo contrario el dinero no ingresa inmediatamente.

Wompi

-Wompi / Datafono virtual (punto de venta virtual) https://checkout.wompi.co/l/VPOS_37kVar

Nota: Si va realizar una consignación desde una ciudad diferente a Medellín debe asumir el costo financiero de $ 15.000 COP.

Pregunta a tu asesor sobre nuestras facilidades de crédito.

Términos y condiciones de pago
Pagos con tarjetas de crédito por medio de cualquiera de nuestros canales de venta ya sea presenciales o no presenciales:
El tarjetahabiente debe ser usuario del servicio y registrarse en la lista de pasajeros.
Para efectos de facturación el tarjetahabiente deberá suministrar los siguientes datos asociados a su cuenta:

- Nombres y Apellidos completos.
- Dirección / dirección de facturación. (Con Nomenclatura; ejemplo: Calle 00 # 00B - 00)
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.

El tarjetahabiente deberá facilitar y firmar los soportes asociados a su reserva, tales como: factura electrónica, confirmación de reserva y/o soporte de pago (debe incluir registro dactilar), de lo contrario la reserva no podrá efectuarse.
En caso de tener que aplicar un reembolso total o parcial este será aplicado a su tarjeta en los tiempos estipulados por el banco, los cuales oscilan de 1 a 30 días.
Pagos por transferencias y/o consignaciones
Si su pago es realizado por un banco diferente a Bancolombia su reserva estará sujeta a la confirmación del dinero en el banco disponible. Debe tener en cuenta que esto puede tomar de 1 a 5 días hábiles, por ende, debe contar con este tiempo para efectuar su reserva.
Términos generales

- Fly Colombia City Tours no exonera a los padres de familia del cuidado de sus hijos. Por esta razón, los menores que ingresen a la actividad lo hacen bajo la responsabilidad de los mismos.

- No se permite el ingreso de acompañantes, en caso de ser necesario se debe hacer una solicitud hasta 48 horas antes del vuelo a la compañía y tener en cuenta que esta será analizada, y el asesor encargado de su reserva le dará todas las condiciones. En caso de ser aprobada:

  El máximo de acompañantes por reserva será de 1 persona la cual deberá proporcionar toda la información pertinente para su ingreso hasta 5 horas después de haber recibido el aprobado por parte de Fly Colombia City Tours, de lo contrario no podrá acceder a la experiencia como acompañante.

  El acompañante tiene autorizado el ingreso hasta la sala de espera VIP.

Nota:
Por cada reserva se admite un acompañante, si deseas adicionar una persona para que viva la experiencia en tierra tiene un costo adicional de $40.000 se admite maximo dos acompañantes por reserva.

- La compañía realiza su mejor esfuerzo para cumplir con la promesa de servicio, sin embargo, los lugares a observar desde el aire tales como: los vuelos, las rutas, el tipo de helicóptero, hora de salida y duración del vuelo; pueden variar, debido al clima, consideraciones operativas, control de tráfico aéreo, consideraciones del piloto, atención humanitaria, problemas técnicos de la aeronave, retrasos o cierres en el aeropuerto e inclusive el vuelo puede ser cancelado y/o reprogramado.

- Tener en cuenta que el día del vuelo se pueden presentar retrasos por mal tiempo y/o otras condiciones, el pasajero debe esperar hasta un máximo de 8 horas el momento para realizar el vuelo, el cual podrá ser reprogramado por parte de la compañía en cualquier momento.

- Si hay mal tiempo el día de su vuelo y por esa razón el aeropuerto, helipuerto y/o lugar de despegue/aterrizaje se encuentran cerrados oficialmente, nosotros nos contactaremos con usted para reprogramar el vuelo.

- La compañía está exenta de responsabilidades por reprogramación o cancelación de vuelos, por lo casos mencionados en los puntos anteriores y/o en casos fortuitos.

- Portar y presentar su documento de identidad original físico para poder ingresar al aeropuerto.

- En caso de reprogramación o cancelación de vuelo por parte de la compañía, si usted no está disponible para volar en otra fecha, se le reintegrara el 100% del valor pagado.

- Le recomendamos que reserve su vuelo en los primeros días de su estadía en la ciudad, de esta forma si el piloto o la terminal aérea determinan que las condiciones climáticas no son adecuadas el día de su vuelo, usted tendrá la opción de reprogramarlo.

- Los vuelos en modalidad compartida están sujetos a niveles mínimos de ocupación de pasajeros del 83% (5 pasajeros), en caso de no cumplir con este nivel, se informará oportunamente a los clientes y estos podrán reprogramar el vuelo o solicitar la devolución del anticipo o pago total.

- Los vuelos que involucren un aterrizaje en un lugar diferente al aeropuerto Enrique Olaya Herrera de Medellín, se operan solamente como vuelo privado.

- En los vuelos que cuenten con tiempo de espera en tierra, el pasajero debe cumplir estrictamente la hora de presentación indicada para el regreso al aeropuerto base, de lo contrario la aeronave se regresará sin los pasajeros y se les cobrará un cargo por demora el cual tiene costo de $590.000 COP.

- Las tomas de vídeos y fotos de la aeronave realizadas en este servicio solo aplican para su experiencia personal como experiencia vivencial, no está permitido el uso de estas tomas para los siguientes casos: vídeos de música, videoclips, cortometrajes, publicidad, videos para YouTube, blogs, entre otros servicios relacionados con fines de promoción y/o activaciones comerciales. Si su servicio aplica con el fin de alguna de las anteriores, por favor reportar para una cotización diferente.

- No se permite el contenido discriminatorio, obsceno, acosador, engañoso, violento e ilegal. En caso de incumplimiento se podrá ver inmerso en una demanda y/o pleito legal.

Penalidades / Políticas de cancelación

Cancelaciones: En general, si en calidad de cliente usted cancela una reservación, el importe que se le reembolse se determinará de acuerdo con la política de cancelación aplicable a dicha reservación. Pero, en ciertas situaciones, otras políticas tienen prioridad y determinan el monto a reembolsar. Si algo fuera de su control le obliga a cancelar una reservación, como un evento de fuerza mayor o contratiempo, usted podría cumplir con los requisitos para recibir un reembolso total o parcial de acuerdo con lo delineado abajo:

Políticas de reembolso y/o penalidades:

Luego de recibir la presente confirmación el pasajero puede desistir de los servicios contratados, reservados o pagados en todo momento, teniendo derecho a la devolución y/o cancelación bajo las siguientes penalidades:

En caso que no vaya a tomar el servicio deberá informarnos hasta 6 horas después de haber realizado su compra, en caso de no informarnos dentro de este plazo, la penalidad será de la siguiente manera:

- **Cancelación de la reserva 15 días corrientes antes del vuelo penalidad del 15%**
- **Cancelación de la reserva 14 a 8 días corrientes antes del vuelo penalidad del 20%**
- **Cancelación de la reserva 7 a 5 días corrientes antes del vuelo penalidad del 50%**
- **Cancelación de la reserva 4 a 0 día corrientes antes del vuelo penalidad del 100%**

En cualquiera de los casos debe asumir el 10% del valor total de la reserva, como costos administrativos.

Cancelaciones por eventos de fuerza mayor o contratiempos, reembolsos y modificaciones a la reservación.

Política para cancelaciones por eventos de fuerza mayor

Esta política explica cómo se manejan las cancelaciones cuando surgen eventos imprevistos fuera de su control, después de haber hecho la reservación, que hacen que sea imposible o ilegal completarla.

Cuando esta política acepta cancelaciones, controla y tiene prioridad sobre la política de Cancelación de la reservación. Los clientes que se vean afectados por un evento de fuerza mayor cubierto por esta política pueden cancelar su reservación y recibir, dependiendo de las circunstancias, un reembolso total o parcial.

Eventos de fuerza mayor:
Cambios en los requisitos de un gobierno para viajar: Cambios inesperados en los requisitos de visa y pasaporte impuestos por una agencia gubernamental que impidan viajar al destino. Esto no incluye documentos perdidos o vencidos u otras circunstancias personales relacionadas con la autorización de viaje.

Emergencias y epidemias declaradas: El gobierno declaró emergencias locales o nacionales, epidemias, pandemias y emergencias de salud pública.

Restricciones gubernamentales de viajes declarados: Restricciones de viaje impuestas por una agencia gubernamental que impidan o prohíban viajar, hospedarse o regresar desde la ubicación del espacio. Esto no incluye alertas para viajeros no obligatorias ni consejos gubernamentales similares.

Acciones militares y otros conflictos armados declarados: Actos de guerra, enfrentamientos armados, invasiones, guerra civil, terrorismo, explosiones, bombardeos, rebeliones, disturbios, insurrección, desorden civil y disturbios civiles.

Desastres naturales declarados: Desastres naturales, casos fortuitos, interrupciones a gran escala de servicios públicos esenciales, erupciones volcánicas, tsunamis y otros eventos climáticos graves y anormales. Esto no incluye condiciones climatológicas o naturales que son habituales y previsibles en una zona determinada, aplica siempre y cuando hayan sido declarados.

Contratiempos de la experiencia: Evento o accidente inesperado, como que se sufra un accidente, enfermedad o que cancelen su vuelo y no pueda llegar al punto de encuentro.

Para Fly Colombia City Tour, es un gustoconfirmarle nuestro servicio.

Definición de términos generales

Cliente: Persona natural o jurídica que se registra para recibir una Experiencia ofrecida por Fly Colombia, según los términos y condiciones del presente documento.

Servicio: Se refiere a todo lo que conlleva la ejecución de la experiencia que el cliente compró en Fly Colombia, incluyendo servicio de tours y visitas guiadas, transporte en vehículos terrestres o marítimos, fotografías, subcontratación de servicios a terceras personas, complementos emotivos y demás servicios ofrecidos durante una experiencia, y a toda comunicación antes o después de una Experiencia entre Fly Colombia y el cliente. facilisis.

Modalidad: Clasificación del vuelo/servicio; se subdivide en: Compartida: En la cual el cliente tendrá la oportunidad de adquirir el servicio por medio de cupos (sillas) por un menor costo. Privada: El cliente disfrutará de vivir una experiencia llena de exclusividad y privacidad, adquiriendo la capacidad total de la aeronave.

Calidad: Fly Colombia City Tour SAS BIC es una compañía especializada en turismo receptivo en aviones y helicópteros, desde nuestras políticas de servicio al cliente la compañía se compromete a seguir al pie de la letra el cumplimiento del servicio que usted adquirió esto basado en la literalidad del servicio expresado en nuestro portafolio y/o página web acogiéndose siempre a nuestros términos y condiciones.

Estándares

Fly Colombia implementa un Sistema Integrado de Gestión basado en prácticas responsables para garantizar un servicio de calidad cumpliendo con los estándares estipulados en el plan adquirido.
Ver más (https://flycolombia.com.co/sistema-integrado-de-gestion/).

Su reserva debe estar totalmente paga y confirmada 48 horas antes de su vuelo.
No se aceptan cheques como medio de pago.

Compromisos del Vuelo

Enviada esta confirmación usted tiene su reserva garantizada, en caso que no vaya a tomar el servicio deberá informarnos hasta 6 horas después de haberle enviado esta confirmación, para no generarle penalidades. Leer hasta el final.
(aplica únicamente para reservas realizadas con 4 días de anterioridad)

Preséntese puntual a la **hora de presentación indicada** y por ningún motivo olvide su **documento de identificación original** si no porta su documento antes mencionado no podrá ingresar al aeropuerto, por ende, perderá el vuelo y el valor pagado sin lugar a reembolso.

Documentos permitidos para el ingreso:

Si usted es ciudadano colombiano:
- Cédula de ciudadanía física en su versión digital (la cual se obtiene por medio de la APP de la registraduría "Cédula Digital Colombia").
- Registro Civil de Nacimiento.
- Tarjeta de Identidad física.
- La contraseña.

En caso de extravío:
- Pasaporte.
- Licencia de conducción.
- Libreta o Cédula Militar.
- Tarjeta Profesional.

No se aceptan denuncias por el extravío de documentos.

Si usted es extranjero:
- Pasaporte.
- Cédula de extranjería.

Si usted es migrante venezolano:
- Permiso por Protección Temporal (PPT).
- Pasaporte vigente o vencido hasta 10 años.

Nota: los países pertenecientes al pacto andino podrán ingresar con su Cédula de Ciudadanía (ID / DNI)

Incluye:
- Vuelo panorámico.
- Seguros.
- Certificado de vuelo.
- Impuestos.
- Atención en sala VIP.

No Incluye:
-Servicios no especificados.

Nota: El vuelo se cierra 60 min antes de la hora de vuelo programada, si llega tarde a la hora de presentación o no se presenta para realizar el sobrevuelo se generará la pérdida total del servicio sin lugar a reembolso.

La disposición de los asientos es absoluta discreción del piloto y/o los técnicos de la aeronave, por términos de balance y distribución de peso, garantizando la seguridad del vuelo.

El peso máximo por pasajero es de 80 kg. Si algún pasajero supera este peso, debe informar antes de realizar el pago, podría estar sujeto a una acomodación con un asiento y costo adicional.
De lo contrario podría generar la pérdida la del servicio.

Términos y Condiciones

- Al reservar cualquiera de nuestros servicios, usted acepta pagar todos los cargos por su reservación, incluido el precio de la experiencia, y las tarifas aplicables, como los impuestos. Es su responsabilidad leer y comprender estas reglas, estándares, políticas y requisitos antes de reservar.
- Una reserva le da derecho a participar, asistir o utilizar dicho servicio. Usted es responsable de confirmar que usted y cualquier persona a quien invite cumplen con la edad mínima, competencia, condición física u otros requisitos establecidos. Usted es responsable de informarnos de cualquier condición médica, física u otra circunstancia que pueda afectar su capacidad para participar, asistir o utilizar nuestro servicio. Salvo cuando haya autorización expresa, usted no puede permitir que ninguna persona participe del servicio a menos que se incluya como cliente adicional durante el proceso de reservación.
- Durante el vuelo no desabroche por ningún motivo su cinturón de seguridad.
- Si su asiento en la aeronave está ubicado al lado de una de las puertas, no está permitido realizar movimientos bruscos, involuntariamente podría activar el mecanismo de apertura de las mismas.
- Los niños deberán estar siempre bajo la responsabilidad y supervisión de un adulto.
- Si usted es pasajero con movilidad reducida o condición especial, deberá asistir con un acompañante, en caso de requerir de apoyo personal o adicional.
- Si el personal detecta que el pasajero se encuentra en condiciones de alicoramiento o sustancias psicoactivas, no se le permitirá abordar y perderá el servicio, sin lugar a reembolso.
- Está permitido ingresar cámaras de uso personal y dispositivos móviles para realizar tomas fotográficas.
- No está permitido tomar fotos en la portería de los hangares.
- En ningún momento saque las manos del helicóptero y/o cualquier objeto,
- por ejemplo: celulares y cámaras; podría generar un accidente y acarrear sanciones.
- Está prohibido usar objetos que afecten la seguridad de la operación y elementos como el “Monopod”, “Selfie Stick” o palo para selfis en el área de plataforma, cerca de la aeronave y durante el vuelo.
- Los elementos decorativos como globos, pendones de papel o elementos que puedan desprenderse hacia los rotores de la aeronave están totalmente prohibidos en la plataforma.
- El porte de armas de fuego a bordo de la aeronave está prohibido.
- No está permitido el uso de gorras, pañoletas o elementos sueltos en la plataforma.
- Portar siempre el documento de identificación personal.
- Los pasajeros deberán estar siempre atentos a recibir las indicaciones de seguridad que imparta el personal de apoyo a la operación.
- Cualquier acción o comportamiento no autorizado resultará en la terminación inmediata del vuelo, sin derecho a reembolso.
- Las regulaciones aeronáuticas colombianas no permiten fumar o injerir alcohol en la aeronave y/o durante el vuelo.
- Todo elemento que pueda vulnerar la seguridad del vuelo no podrá ingresar a la aeronave y el propietario será responsable de dejarlo en un lugar seguro mientras realiza el vuelo.

Responsabilidades:

Usted es responsable de sus propios actos y omisiones y también de los actos y omisiones de cualquier persona a la que invite a unirse o a la que dé acceso a cualquiera de nuestros servicios. Esto significa que: usted debe actuar con integridad, tratar a los demás con respeto y cumplir con las leyes aplicables en todo momento. Si usted está reservando para un cliente adicional menor de edad o si trae a un menor a un servicio, usted debe estar legalmente autorizado para actuar en nombre del menor y usted es el único responsable de la supervisión de dicho menor. Su reserva puede ser cancelada sino se cumple con esta política, sin derecho a reembolso.

Modificaciones en la reserva:

Al realizar el pago de su reserva acepta pagar cualquier cantidad adicional, asociados a impuestos o modificaciones específicas de la reserva.

Modalidad compartida:

No aplica cambio de fecha.

Aplica cambio de nombre de pasajero y/o acompañante. Máximo una vez por reserva. En el caso de pagos realizados con tarjetas de crédito el pasajero que este asociado como propietario de la tarjeta (tarjetahabiente) debe usar el servicio, por ende, en este único caso no aplica el cambio de nombre.

Modalidad privada:

Esta permitido el cambio de fecha siempre y cuando se haya enviado una notificación 72 horas antes de tomar el servicio. La reserva podrá efectuarse hasta con un mes de diferencia sin sufrir costos administrativos. Sujeto a disponibilidad.

Aplica cambio de nombre de pasajero y/o acompañante. Máximo una vez por reserva. En el caso de pagos realizados con tarjetas de crédito el pasajero que este asociado como propietario de la tarjeta (tarjetahabiente) debe usar el servicio, por ende, en este único caso no aplica el cambio de nombre.

Reglas.

Usted debe seguir estas normas y no debe ayudar o inducir a otros a romperlas o eludirlas.

Actúe con integridad y trate a los demás con respeto. No mienta, tergiverse ni represente falsamente a alguien ni finja ser otra persona, sea educado y respetuoso al comunicarse o interactuar con otros, en caso contrario será retirado de las instalaciones y generará la pérdida total del servicio.

Portar su documento de identidad físico y vigente en todo momento.

No tome ninguna medida que pueda dañar o afectar negativamente el rendimiento o buen funcionamiento de nuestro servicio.

Si usted nos proporciona la información personal de otra persona: (i) debe hacerlo de conformidad con la legislación aplicable, (ii) debe estar autorizado para hacerlo y (iii) usted nos autoriza a procesar esa información en virtud de nuestra Política de Privacidad.

Ver más (https://flycolombia.com.co/politica-privacidad/).

Denuncia de Infracciones: Si usted considera que un usuario, anuncio o contenido representa un riesgo inminente de daño para una persona o propiedad, debe ponerse en contacto inmediato con el personal de Fly Colombia, para que este tome las medidas pertinentes.

Obligaciones Legales: Las compañías asociadas a su servicio podrán tomar cualquier medida que considere razonablemente necesaria para cumplir con la ley aplicable, o la orden o requerimiento de un tribunal, un organismo de seguridad u otro organismo administrativo o gubernamental; basado en el cumplimiento del documento de términos y condiciones.

Modificación.

Fly Colombia puede modificar los presentes Términos en cualquier momento. Si se realizan cambios en los presentes Términos, se publicará la versión revisada en nuestra página web y se le enviará directamente vía WhatsApp o correo electrónico. Si desea manifestar alguna felicitación, pregunta, queja, reclamo o sugerencia, por favor ponerse en contacto al correo electrónico Directora@flycolombia.com.co Nuestros servicios son operados por compañías certificadas por la Aeronáutica Civil Colombiana, las cuales cumplen con todas las normas y requerimientos exigidos para las empresas aerotaxis.

Punto de encuentro



Nuestros servicios son operados por compañías certificadas por la Aeronáutica Civil Colombiana, las cuales cumplen con todas las normas y requerimientos exigidos para las empresas aerotaxis.

Experimenta tu vuelo Vive la experiencia

Pregúntanos por los complementos que hacen de tu experiencia cada vez más única y especial