

AQUÍ COMIENZA UNA EXPERIENCIA

de viaje Feliz



## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS Y USO DEL SERVICIO

El transporte aéreo de cualquier animal vivo está sujeto a las políticas y procedimientos estipulados por la aerolínea y a la Reglamentación para el Transporte de Animales Vivos LAR (Live Animal Regulations) y los procesos IPATA (International Pet and Animal Transport Association) En **PET TRAVEL COLOMBIA** contamos con el equipo y personal calificado para realizar el traslado de los animales con respeto, sensibilidad y responsabilidad.

El transporte de animales de compañía por parte del equipo logístico y operativo de **PET TRAVEL COLOMBIA** se encuentra sujeto a los términos condiciones del presente contrato de transporte. Al tomar un servicio con nosotros el tomador acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones.

## DEFINICIONES

Los términos que se utilizan en mayúscula tendrán el significado que se les asigna a continuación:

- 1.1 AEROLÍNEA:** Empresa Aérea de Servicios y Facilitación Logística Integral para la prestación de nuestro servicio.
- 1.2 AUTORIDAD AERONÁUTICA:** Autoridad a cargo, entre otras funciones, de la regulación y control de la aviación civil y la administración del espacio aéreo. En Colombia, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - UAEAC, o la entidad que en el futuro haga sus veces.

**CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS:** Causas ajenas al TRANSPORTADOR que imposibilitan que el traslado se efectúe o que retrasen su salida o llegada. Entre otros reconocidos como fuerza mayor o caso fortuito por la ley y/o la jurisprudencia, hechos de terceros, huelgas, insurrección civil, guerras, factores políticos o epidemiológicos, fallas en los aviones o en los equipos de soporte que no correspondan al mantenimiento programado o rutinario, control de tráfico aéreo, incapacidad de obtener combustible para dicho vuelo, factores climáticos o cierre de aeropuerto de salida, de conexión o de llegada.

- 1.3 TRANSPORTADOR:** prestador del servicio.



TRANSPORTE INTERNACIONAL  
Y NACIONAL DE MASCOTAS  
VIAJA CON TU MASCOTA

[WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM](http://WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM)

AQUÍ COMIENZA UNA EXPERIENCIA

de viaje Feliz



**1.4 REEMBOLSO:** Por reembolso deberá entenderse la devolución, total o parcial, de la suma de dinero pagada por el tomador del servicio para el traslado de su mascota.

**1.5 RESERVA:** Separación de un cupo en una ruta específicas.

### APLICACIÓN

Atendiendo la ley aplicable y la costumbre aeronáutica, **PET TRAVEL COLOMBIA** se reserva el derecho de modificar las condiciones de transporte notificando dichos cambios al tomador del servicio a través de su página web o del medio donde se haya establecido la comunicación inicial, con una antelación de por lo menos veinticuatro (24) horas de anticipación a los vuelos, o a través vez de cualquier otro medio que permita una eficiente publicación y difusión. La antelación antes referenciada no aplicará ante el acontecimiento de CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS.

### I. TERMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones constituyen la totalidad de la regulación entre las Partes para la prestación de Bienes y/o Servicios contratados (en adelante “Los Servicios”), y reemplaza todas las negociaciones, acuerdos y declaraciones anteriores entre las Partes, ya sean orales o escritos, no podrán ser modificados a menos que se acuerde de forma expresa y por escrito por ambas Partes.

**I.** No se permitirá el transporte de Animales Vivos que aparecen en la lista CITES I (Comercio Internacional de especies amenazadas de fauna y flora).

**II.** No se aceptará para transporte hembras que hayan parido en los últimos 30 días

**III.** No se aceptará para el transporte hembras en estado de preñez a menos que mediante un certificado de veterinario se acredite que el animal está en condiciones de viajar y que no hay riesgo que se produzca su parto durante el viaje.

**IV.** No se permitirá el transporte de mascotas bajo la modalidad de carga cuya edad sea menor o igual a 8 semanas.

**V.** No se transportará animales de menos de 4 meses para Estados Unidos y de menos de 7 meses para la Unión Europea, además deberán contar con un carné de vacunación vigente y válido, microchip y demás requerimientos específicos de acuerdo al país de destino.



TRANSPORTE INTERNACIONAL  
Y NACIONAL DE MASCOTAS  
VIAJA CON TU MASCOTA

[WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM](http://WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM)

AQUÍ COMIENZA UNA EXPERIENCIA

de viaje Feliz



VI. Los animales de razas braquicéfalas, geriátricos (depende de la raza y tamaño), con sobrepeso, condición especial y/o antecedentes médicos, entraran en una evaluación previa por el equipo veterinario para determinar la viabilidad de su transporte, pudiendo solicitar exámenes médicos especializados y de esta manera minimizar

VII. **Sistema de Atención Al Usuario:** El tomador del servicio podrá realizar quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los servicios de PET TRAVEL COLOMBIA a través de su Sistema de Atención al Usuario, mediante el envío de un correo electrónico a [pet\\_travel@hotmail.com](mailto:pet_travel@hotmail.com)

## II. DEBERES DE LOS PROPIETARIOS Y/O RESPONSABLES DE LAS MASCOTAS

- 2.1 Informar con antelación cualquier **CONDICION ESPECIALES DE SALUD del canino o felino, o tratamiento médico.**
- 2.2 El Tomador del servicio se compromete a estar en la fecha y hora indicada por Pet Travel Colombia para recibir el canino o felino, aun si se lléguese a cambiar la fecha y hora por parte de la aerolínea.
- 2.3 **Veracidad de la Información:** El tomador del servicio debe suministrar a PET TRAVEL, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán, al menos, nombre completo, foto de su documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto de una persona, en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de requerir notificar algún imprevisto.

## III. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

- 3.1 Informar el despliegue logístico, itinerario de vuelo, aerolínea, numero de aeronave y puerto de llegada (por lo general se hace entrega con dos días de antelación)
- 3.2 Contar con personal idóneo y calificado para el traslado, que cumpla con los requisitos de movilidad y un trato ético y humano con el animal de compañía.



TRANSPORTE INTERNACIONAL  
Y NACIONAL DE MASCOTAS  
VIAJA CON TU MASCOTA

WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM

AQUÍ COMIENZA UNA EXPERIENCIA

de viaje Feliz



**3.3 Avisar inmediatamente** cuando la AEROLÍNEA anticipe o re programe el vuelo para que el tomador del servicio pueda agendarse nuevamente para la recepción del canino o felino, en estos casos PET TRAVEL COLOMBIA realizará las gestiones necesarias, por su cuenta, para embarcar al animal a la mayor brevedad posible. En estos casos el tomador del servicio no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior.

**3.4 Protección de la Información:** La información y datos personales del tomador del servicio serán utilizados por PET TRAVEL COLOMBIA exclusivamente para la formalización de las RESERVAS, para hacer posible la ejecución del contrato de transporte y demás servicios complementarios. PET TRAVEL COLOMBIA realizará el tratamiento de los datos personales del tomador del servicio de acuerdo a su Política de Tratamiento de la Información y la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas que la desarrolle, modifique o derogue.

#### IV. PAGOS Y REEMBOLSOS

**4.** El tomador del servicio deberá cancelar por anticipado el 50% del valor total cotizado con la TMR vigente, el otro 50% será cancelado a convenir entre las partes los pagos deberán ser efectuados solo por medio de los canales autorizados por PET TRAVEL COLOMBIA.

**4.1** Una vez cancelado el 50 % del traslado se asignará itinerario de viaje máximo 35 días hábiles después, si transcurrido este tiempo aún no se ha asignado podrá solicitar la devolución del 100 % si no se ha incurrido en un gasto para la prestación del servicio, de no llegar a un acuerdo de las partes para extensión del plazo se procederá a reembolsar el dinero en un **plazo máximo de QUINCE (15) DIAS CALENDARIO.**

**4.2** Si el tomador del servicio se retracta o desiste, PET TRAVEL COLOMBIA procederá a **retener el 10% de gastos administrativos más el valor de aquellos gastos en los que se haya incurrido para la prestación del servicio.**



TRANSPORTE INTERNACIONAL  
Y NACIONAL DE MASCOTAS  
VIAJA CON TU MASCOTA

[WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM](http://WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM)

AQUÍ COMIENZA UNA EXPERIENCIA

de viaje Feliz



Para ejercer el derecho de desistimiento el PASAJERO deberá radicar una solicitud por escrito a través de nuestro email [pettravelcolombia@gmail.com](mailto:pettravelcolombia@gmail.com) en aquella comunicación, el tomador del servicio deberá indicar la siguiente información:

- (a) Nombre y apellidos
- (b) Documento de Identificación
- (c) Número y fecha de transacción
- (d) Nombre de la mascota
- (e) Entidad Financiera o intermediario a través del cual realizó la transacción.
- (f) Ciudad de origen y destino del servicio

**4.5 Enfermedad o muerte:** En caso de enfermedad o muerte de la mascota siempre y cuando se presenten los documentos que sean requeridos por el transportador para acreditar la condición, se procederá a devolver el 50 % si ya se había asignado el itinerario de viaje.

**4.6 Cambios en los destinos:** En caso de que el tomador del servicio desee cambiar el destino al contratado inicialmente, se realizará una recotización, y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades a que haya lugar.

**4.7. Cancelación:** Si el tomador del servicio decide no enviar a su mascota en el vuelo y en la fecha para los cuales se había programado, la tarifa pagada podrá ser aplicada a la compra de otro BOLETO y el TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia de tarifas y/o penalidades aplicables.



TRANSPORTE INTERNACIONAL  
Y NACIONAL DE MASCOTAS  
VIAJA CON TU MASCOTA

[WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM](http://WWW.PETTRAVELCOLOMBIA.COM)