



POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

En cumplimiento de la Ley 300 de 1996, Reglamentada por el Decreto Nacional 2590 de 2009, "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones", ATLANTIDA Centro de Buceo emite las siguientes políticas de cumplimiento por parte del prestador de servicios o del cliente

OBLIGACIONES DE ATLANTIDA

Si se incumplen los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, a causa de sobreventa, olvido, no poseer los equipos y materiales o motivos de fuerza mayor o mantenimiento de embarcación no planeado, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del usuario de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total, 4) ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo.

Si se incumplen los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, a causa de condiciones climáticas adversas (mar de leva, vientos fuertes, tormentas, etc) o en cumplimiento de normas de precaución por parte de las autoridades marítimas, por algún evento climático, o de seguridad o control marítimo, que prohíba la salida de las embarcaciones, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del usuario de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable (18 horas antes de la prestación del servicio), sujeta a la disponibilidad y cupo. En el caso de que el prestador no pueda acceder a la extensión o prórroga, se verá obligado a 1) prestar otros servicios de la misma calidad, 2) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio hasta por el 80 % del valor total siempre que se avise con **anticipación razonable** (18 horas antes de la prestación del servicio). Si se da aviso entre las 18 horas previo a la prestación del servicio no se realizará reembolso.

Cuando el usuario de los servicios propuestos por parte de **ATLANTIDA**, incumpla por, no presentación sin previo aviso, no utilizar los servicios pactados, por exceso de alcohol, trasnocho o sustancias psicotrópicas o impuntualidad; el **USUARIO** tendrá la obligación de acatar la decisión tomada por **ATLANTIDA**, tales como 1) retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, 2) el reembolso del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida.

Cuando el **USUARIO** de los servicios propuestos por parte de **ATLANTIDA**, incumpla por retraso del vuelo, enfermedad o accidente, cambio de hospedaje o motivos de fuerza mayor, siempre y cuando los intems anteriores sean comprobables, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del **USUARIO** de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total, siempre que se avise con anticipación razonable (18 horas antes de la prestación del servicio). Si se da aviso entre las 18 horas previo a la prestación del servicio no se realizará reembolso. 4) ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo

Cuando se ha ejecutado toda la logística del servicio por parte de **ATLANTIDA** y el **USUARIO** no realiza a satisfacción el servicio pactado, debido a temores previos, problemas físicos no previstos, problemas respiratorios no previsto, falta de disposición, entre otros, el **USUARIO** tendrá que acatar la decisión por parte de **ATLANTIDA** de aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, sin realizar reembolso o compensación del precio pactado.



Si el usuario toma los servicios de fotografía, **ATLANTIDA** debe hacer entrega del mismo. El cliente debe recoger el paquete en el lugar de correspondencia del Centro de Buceo máximo 48 horas luego de tomada la actividad. Si no recoge el paquete, **ATLANTIDA** no se hace responsable de la entrega del mismo.

Declaro que he comprendido claramente las políticas de cumplimiento de **ATLANTIDA**

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de la Ley Estatutaria No 151 del 17 de octubre de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" ATLANTIDA Centro de Buceo emite los siguientes términos

ATLANTIDA dispone de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y uso de sus datos personales, por eso y de acuerdo a la ley usted puede solicitar conocerlos, suprimirlos o actualizarlos.

CÓDIGO DE CONDUCTA

En cumplimiento de la resolución 3840 de 2009 "por la cual establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009 y se dictan otras disposiciones" ATLANTIDA Centro de buceo se rige por lo siguiente:

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1° de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, "por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes", establece la obligación para los prestadores de servicios turísticos de adoptar un modelo de Código de Conducta, que promueva políticas de prevención y evite la utilización y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.

Que el inciso 2° del artículo en mención, asignó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la responsabilidad de elaborar, con la participación de organismos representativos de los prestadores de servicios turísticos, el modelo de dicho Código de Conducta.

Que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo, convocó a los gremios del sector turístico para elaborar el modelo del Código de Conducta señalado en el considerando anterior, reunión que se llevó a cabo el día 21 de octubre de 2009 en las dependencias del Ministerio, en la cual se acordaron las medidas mínimas de control establecidas en el artículo 1° de la presente resolución.

Que el mencionado modelo de Código de Conducta fue también publicado por el término de ocho días calendario en la página web del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a partir del día 11 de noviembre de 2009, sin que se hubieren recibido comentarios adicionales.

Que el inciso tercero del artículo 1° de la Ley 1336 de 2009, señala que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene la responsabilidad de adoptar medidas administrativas tendientes a verificar el cumplimiento tanto de la adopción, como de la actualización y cumplimiento constante de los Códigos de Conducta adoptados por los prestadores de servicios turísticos y de sanción por causa de su omisión, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 679 de 2001.

Que el artículo 5° de la misma ley establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo exigirá a los prestadores de servicios turísticos para efectos de su inscripción en el Registro Nacional de Turismo, su adhesión al Código de Conducta señalado en el artículo 1° de la mencionada ley, así como para efectos de la actualización del Registro.

Que se hace necesario fijar unas reglas encaminadas al cumplimiento efectivo por parte de los prestadores de servicios turísticos de las obligaciones contempladas en las normas citadas.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:



Artículo 1°. *Código de Conducta.* Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, los prestadores de servicios turísticos adoptarán un Código de Conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley e igualmente que incorpore las siguientes medidas mínimas de control: 1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. 2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. 3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. 4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes. 5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual. 6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes. 7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes. 8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo. 9. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. 10. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes. 11. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

Parágrafo. En cumplimiento del artículo 5° de la Ley 1336 de 2009, la adopción y adhesión del Código de Conducta establecido en este artículo por parte de los prestadores de servicios turísticos, se realizará en forma obligatoria mediante la suscripción del documento que los contenga, el cual será un anexo del formulario de inscripción y el de actualización del Registro Nacional de Turismo.

Artículo 2°. *Medidas de control.* En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 1336 de 2009, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través del Grupo de Protección al Turista de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo o la dependencia que haga sus veces con el apoyo de la Policía de Turismo, adelantará actividades de verificación del cumplimiento constante de las disposiciones de control contempladas en el artículo 1° de la presente resolución, mediante selección aleatoria. El incumplimiento del Código de Conducta dará lugar a las sanciones establecidas en el artículo 20 de la Ley 679 de 2001.