

Al hacer click en "ACEPTAR", previo el diligenciamiento del formulario de Miembro en línea, acepto obligarme al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones establecen el marco legal mediante el cual un Miembro puede participar en el programa de viajes SMARTTRAVEL CLUB de SMARTTRAVEL en lo que respecta al uso y/o disfrute de los beneficios seleccionados dentro del programa y la utilización de la Membresía adquirida. Las siguientes provisiones rigen la tenencia y uso de la Membresía:

**DEFINICIONES:** Los siguientes términos tal y como se emplean en el presente documento tendrán estos significados:

**"Proveedores de servicios":** un tercero con el cual SMARTTRAVEL tenga un contrato en el que dicho tercero proporciona Beneficios a Miembros del programa SMARTTRAVEL CLUB de SMARTTRAVEL.

**"Beneficios":** acceso a los distintos productos y servicios especiales disponibles para los Miembros, los cuales deberán ser publicados en la página Web de SMARTTRAVEL CLUB. Los beneficios pueden variar según el nivel de Membresía seleccionado. Los beneficios pueden incluir puntos de viaje, tasas preferenciales, tarifas netas, ofertas especiales, productos o precios exclusivos y otros productos y servicios similares que SMARTTRAVEL decida a su discreción ofrecer eventualmente.

**"Cuota inicial de membresía":** pago individual realizado cuando se hace la solicitud para volverse Miembro de SMARTTRAVEL CLUB.

**"Miembro":** una persona que ha sido aceptada por SMARTTRAVEL como miembro y quien ha pagado la Cuota inicial de membresía y continua pagando las Cuotas mensuales de su membresía. Una persona deja de ser inmediatamente un miembro si la misma da por finalizada su Membresía o si no cumple con las cuotas mensuales de membresía en el tiempo de pago estipulado.

**"Membresía":** participación en el grupo de usuarios cerrado que le da derecho al Miembro a acceder a todos los Beneficios ofrecidos o que eventualmente ofrezca SMARTTRAVEL a través del programa de SMARTTRAVEL CLUB.

**"Solicitud de Membresía":** el presente formulario de Solicitud de membresía y el proceso de la solicitud de la membresía.

**"Cuota mensual de membresía":** el pago mensual realizado por un Miembro para mantener su Membresía activa en el programa de SMARTTRAVEL CLUB.

**"Nivel de membresía":** el nivel o tipo de beneficios seleccionado por el Miembro.

**"Página Web":** la página Web de SMARTTRAVEL CLUB, [www.smartravel.com](http://www.smartravel.com) o los subdominios de dicha página Web o cualquier otra página Web que incluya subdominios a través de los cuales SMARTTRAVEL pueda ofrecer su programa de Beneficios eventualmente.

**"SMARTTRAVEL o Nosotros":** ST SMARTTRAVEL S.A.S.

Para los fines de estos términos y condiciones nos podemos referir a la Membresía SILVER, Membresía GOLD o Membresía PLATINO de forma conjunta y también usando el termino "el programa" o "las membresías".

1. Para convertirse en miembro del Programa usted debe tener 18 años de edad o más y residir en Colombia.
2. SMARTTRAVEL puede rechazar una Solicitud de membresía a su completa discreción.

3. SMARTRAVEL podrá modificar autónomamente, en cualquier momento y sin previo aviso en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones del programa de viajes SMARTRAVEL CLUB de SMARTRAVEL, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, los precios, los beneficios y/o los servicios de las diferentes membresías del programa, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Miembros a través del sitio web, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse cualquier transacción. Así mismo, que SMARTRAVEL cuenta con plena autonomía para modificar los usos de las Membresías permitidos a los Miembros, con el único deber de informarlo por un medio virtual, como el sitio web o mediante correo electrónico, de tal manera que esté disponible para el público.
4. Si SMARTRAVEL realiza cambios en estos Términos y Condiciones, publicará los términos revisados en su Sitio Web y actualizará la fecha de “Última actualización” en la parte superior de los mismos. Asimismo, le notificará las modificaciones enviándole un correo electrónico al menos treinta (30) días calendario antes de que entren en vigor. Si no está de acuerdo con las condiciones revisadas, puede rescindir a este acuerdo con efecto inmediato. Le informamos que su derecho a rescindir del contrato en el correo electrónico de notificación. Si no rescinde su contrato antes de la fecha de entrada en vigor de las condiciones revisadas, su acceso o uso continuado de la Membresía constituirá una aceptación de las condiciones revisadas.
5. La adquisición de la Membresía para disfrutar del Programa se hace efectiva solo cuando la Solicitud de membresía es aceptada por SMARTRAVEL, se ha pagado la cuota correspondiente y SMARTRAVEL ha recibido la Cuota inicial y la primera Cuota mensual por la membresía, además, cuando el Miembro en su primera visita a la Página Web haya aceptado los Términos y Condiciones de la Membresía. La renovación de la membresía es en todo momento después de la aceptación condicional y mediante el pago por parte del miembro de la Cuota de membresía mensual.
6. Si el pago se realiza con tarjeta de crédito o débito, usted certifica que la tarjeta de crédito o débito utilizada para realizar el pago está a su nombre o que es un usuario autorizado para hacer uso de la misma. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones usted autoriza a SMARTRAVEL a realizar los cargos a su tarjeta de crédito o débito suministrada en su solicitud de membresía por concepto de la Cuota inicial y de las Cuotas mensuales de membresía. Usted confirma que entiende y acepta que la transacción contemplada por esta compra consiste en la Cuota inicial de Membresía y la cuota de membresía mensual y que además se establecerá una Cuota mensual de Membresía pagadera en la misma fecha todos los meses hasta que la Membresía se cancele por medio de un acuerdo escrito según estos Términos y Condiciones, previo aviso realizado por la parte interesada.
7. Su Membresía deberá permanecer activa hasta que: (i) usted la deje por terminada al enviar, por escrito, un aviso de cancelación de su Membresía a SMARTRAVEL CLUB por correo certificado a la Calle 17 Norte #9-49, por correo electrónico a [cancelaciones@smartravel.com](mailto:cancelaciones@smartravel.com) o (ii) la cancele SMARTRAVEL al enviarle, por escrito, un aviso de cancelación de su Membresía mediante correo certificado dirigido a la dirección que se encuentra en el archivo de SMARTRAVEL o por correo electrónico a la dirección que se encuentra en su archivo para la fecha del aviso (el aviso enviado a SMARTRAVEL debe incluir su firma, nombre, dirección y número de identificación del Miembro). Su Membresía también podrá darse por finalizada con efecto inmediato si deja de pagar las Cuotas mensuales de Membresía o si alguna parte de la información que proporcionó en su Solicitud es falsa, incorrecta o fraudulenta. SMARTRAVEL debe recibir el aviso de cancelación por lo menos cinco (5) días antes del día de cobro del pago de su cuenta. Si el aviso de cancelación se recibe en un tiempo inferior a cinco (5) días antes del día de cobro, la cancelación se hará efectiva en el mes siguiente a aquel mes en el que se recibió el aviso de cancelación. La terminación de la Membresía por cualquiera de las partes implica que debe culminar el uso de los Beneficios de la Membresía y el acceso a la Página Web con efectos desde el día siguiente a la fecha de cobro del pago. En adición, usted puede cancelar su Membresía sin ninguna penalización u obligación, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles luego de la fecha de su solicitud de Membresía. Si cancela su Membresía luego de reservar un SmarTrip o cualquier otro viaje utilizando su Membresía, SMARTRAVEL puede decidir cancelar su viaje y reembolsarle el pago que ya realizó por el mismo. Si SMARTRAVEL decide realizarle el reembolso, esta no se hará responsable por cualquier otro gasto en el que haya incurrido con ocasión de la cancelación de su reservación.
8. SMARTRAVEL provee ciertos beneficios en y/o a través de entidades asociadas, también tiene contratos con varios proveedores de servicios para proporcionar los beneficios a sus miembros, el beneficio podrá cambiar

ocasionalmente. SMARTRAVEL en todo momento deberá proporcionar información actualizada de los Beneficios disponibles a través de su página Web y de notificaciones dirigidas a sus Miembros. Usted reconoce que todo servicio de ayuda al cliente posterior a la venta puede ser prestado en español por parte de SMARTRAVEL o de sus proveedores de servicios.

9. Cualquier Miembro puede reservar y utilizar los Beneficios, así como también lo puede hacer cualquier persona adulta que resida en la misma casa que el Miembro que reserva, incluyendo su cónyuge o compañero(a) permanente. La cantidad de habitaciones que se pueden reservar a través de un Smartrip varía en función del nivel de membresía del miembro que realiza la reserva: los miembros SILVER pueden reservar un máximo de una (1) habitación, los miembros GOLD pueden reservar un máximo de dos (2) habitaciones y los miembros PLATINUM pueden reservar un máximo de tres (3) habitaciones, siempre y cuando por lo menos uno (1) de los titulares de la reservación sea miembro activo del programa o un adulto que resida en la misma casa que el Miembro. Una Membresía solo puede estar a nombre de una persona individual; SMARTRAVEL no acepta Solicitudes de membresía con múltiples nombres, sociedades, fideicomisos o en nombre de alguna entidad empresarial.
10. Los miembros pueden llevar menores de edad dependientes a Smartrips mediante el pago a la empresa del costo del viaje designado. A los menores se les puede cobrar una cuota dependiente adicional de menor de edad, que es particular para cada Smartrip. Los menores dependientes son aquellos menores que residen con su(s) padre(s) o tutor(es) y tienen menos de 18 años de edad. Además, una persona que esté en situación de discapacidad de forma permanente (sin importar la edad) y que esté bajo el cuidado directo de su(s) padre(s) o tutor(es) tendrá derecho a acceder a los mismos beneficios que un niño dependiente. Se puede solicitar cuartos adicionales para niños dependientes menores de 18 años que no compartan alojamiento con los huéspedes adultos, pero no existe garantía que haya disponibilidad y dicha solicitud estará sujeta a cargos adicionales que podrán variar.
11. Acepta que es su responsabilidad escoger los Beneficios que desea utilizar o Smartrips u otro viaje que compre y que no escoger participar en todos o alguno de los Beneficios ofrecidos no constituye ningún rompimiento del acuerdo. Además, acepta que, excepto de acuerdo con estos Términos y condiciones, no será elegible para un reembolso total o parcial de su Cuota inicial o de las Cuotas mensuales de Membresía debido a que no utilizó ninguno de los beneficios del Programa, en razón a que los pagos realizados se entienden como pagos por tener acceso a la Membresía y disponibilidad de sus distintos beneficios, independientemente de que los mismos hayan sido disfrutados o no. Los Beneficios disponibles pueden variar por el tipo nivel de la Membresía escogida y pueden variar o reemplazarse por Beneficios alternativos en cualquier momento de acuerdo a lo que considere SMARTRAVEL. Un Miembro que haya pagado todas las Cuotas mensuales puede, en cualquier momento, subir o bajar el nivel de su membresía de acuerdo con los términos y condiciones vigentes para la fecha de la modificación, con efectos desde el día siguiente a la fecha de cobro del pago.
12. Acepta que debido a lo inherentemente limitado del inventario en la industria de viajes, la disponibilidad de algunos servicios o funciones específicas de viajes, como mejoras de habitaciones o servicios no están garantizados y pueden estar sujetos a limitaciones de disponibilidad y precios que pueden variar. Así mismo, acepta que SMARTRAVEL hará todo lo posible para que todas las oportunidades estén disponibles para ofrecerle a usted el mejor precio posible, pero que los precios pueden aumentar por encima del precio publicado inicialmente debido a la disponibilidad limitada de inventario. Los Smartrips y otros viajes se reservan sujetos a términos de reserva y políticas de cancelación aplicables a cada reservación, las cuales pueden contener restricciones impuestas por un Proveedor de Servicios, como lo son requerimiento de edad mínima o máxima, seguro de viajes o requerimientos de visa. Es su responsabilidad asegurarse de que puede cumplir con los términos de la reservación incluyendo cualquier restricción o requerimiento antes de reservar. SMARTRAVEL no se hace responsable si usted no cumple con dichas restricciones o requerimientos, cuando se le ha notificado acerca de los mismos antes de realizar la reservación.
13. La membresía es personal para usted como miembro y no puede ser transferida, cedida, o disponer de ningún modo de sus derechos u obligaciones sin el consentimiento previo por escrito de SMARTRAVEL. La Membresía deberá terminar automáticamente en caso de muerte del individuo a nombre del cual esté la Membresía.

14. Estos Términos y condiciones deben ser leídos junto con los términos y restricciones únicas para cada Afiliado y la compra de todos los productos o servicios está sujeta a los términos y condiciones de uso o reservaciones de los Afiliados que suministran dichos productos y servicios al Miembro.
15. Todos los materiales, información, software, productos y servicios incluidos o disponibles a través del sitio web (el "contenido") se proporcionan "TAL CUAL" y "SEGÚN ESTEN DISPONIBLES" para su uso. El contenido es proporcionado sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas.
16. Bajo ninguna circunstancia deberá SMARTRAVEL, sus proveedores de servicios, contratistas, licenciados, aliados, agentes, cualquier proveedor/transmisor de información independiente, o los empleados, agentes, oficiales o directores de las partes antes mencionadas (en colectivo, las "partes cubiertas") ser responsables por cualquier daño directo, indirecto, punible, incidental, especial o consiguiente que resulte de: (1) el uso de, o la incapacidad de uso, del Sitio Web; (2) cualquier inexactitud, error, retraso o la omisión de cualquier información o la transmisión o entrega de cualquier información; (3) cualquier acto u omisión negligente o imprudente; o (4) cualquier evento de fuerza mayor. En ningún caso deberá haber responsabilidad alguna de las partes para cubrir los daños ocasionados a un Miembro que exceda el valor de la Cuota inicial y de las mensuales de membresía pagadas por el Miembro durante los 12 meses inmediatamente anteriores al primer incidente que supuestamente haya causado el daño.
17. Cualquier controversia, demanda o disputa que surja de o que se relacione con estos Términos y Condiciones, relacionadas con su ejecución y/o liquidación, intentarán ser resueltas primeramente por arreglo directo entre las partes; de no ser posible dar solución a las diferencias existentes en un término máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la diferencia, se acudirá al procedimiento que se señala a continuación: (i) Se acudirá al mecanismo alternativo de resolución de conflictos de conciliación en derecho a través de un centro de conciliación con sede en la ciudad de Cali, solicitando la designación de un abogado conciliador, cuya función consistirá en ayudar a las partes en la búsqueda y construcción de un acuerdo total o parcial. (ii) En el evento que las partes no logren dar solución a la controversia por medio de este mecanismo, se acudirá a la justicia ordinaria colombiana, o sea, los jueces y cortes de la República de Colombia. (iii) Frente al cobro de obligaciones dinerarias o de cualquier orden y que presten mérito ejecutivo en los términos del estatuto procesal vigente en Colombia, se acudirá a la justicia ordinaria de conformidad con las normas de jurisdicción y competencia aplicables al caso.
18. Estos Términos y Condiciones deberán regirse e interpretarse de acuerdo con las leyes Colombianas.
19. Le concedemos solo un licencia limitada, no transferible y sin exclusividad para que utilice el software, la documentación y cualquier otro contenido de la Página Web que necesite para acceder, explorar o darle cualquier otro uso a la Página Web en tiempo real y para utilizar los materiales y los Beneficios del Programa en la Página Web de manera consistente con estos Términos y condiciones.
20. Cualquier software que se ponga a su disposición para descarga desde la Página Web (el "Software") es una obra protegida por derechos de autor de propiedad o bajo licencia de uso en favor de SMARTRAVEL, sus entidades subsidiarias, asociadas o afiliadas o sus Afiliados o sus proveedores o licenciantes. El uso del software se rige por los términos de uso de la Página Web.
21. Sin limitar lo expresado anteriormente, copiar o reproducir el Software o el contenido de la Página Web a otro servidor o ubicación para su futura reproducción o redistribución está expresamente prohibido.
22. No deberá utilizar, diseminar o reproducir cualquier marca registrada, derecho de autor o cualquier otra propiedad intelectual de SMARTRAVEL en material de mercadeo, publicidad en redes sociales, que incluyen pero no se limitan a Facebook, Instagram, TikTok, Twitter o LinkedIn, registros de dominios o cualquier medio publicitario o de mercadeo sin el expreso consentimiento por escrito del departamento jurídico de SMARTRAVEL.

23. No deberá utilizar la Página Web para cualquier fin ilegal o prohibido por estos Términos y condiciones y acepta respetar a otros usuarios en la Página Web. Nos reservamos el derecho de detener su uso de la Página Web y su Membresía si, en cualquier momento, actúa de alguna manera en la que, según nuestro criterio, sea perjudicial para SMARTRAVEL, el público en general y otros usuarios. En dicho caso, se entenderá que ha renunciado a sus "puntos" de Membresía redimidos o cualquier otro incentivo adquirido concedido por nosotros o nuestros aliados, pero no intercambiados o utilizados hasta el momento de la terminación de su Membresía. Además, acepta reembolsarnos el valor razonable de cualquier incentivo o remuneración que reciba o perciba como resultado de cualquier conducta incorrecta o ilegal, o cualquier conducta que viole estos Términos y condiciones.
24. Ninguna relación entre SMARTRAVEL y cualquier tercero, incluyendo pero sin limitarse a agentes de viaje, expertos de viaje, escritores y miembros, así compartan o no las ganancias de SMARTRAVEL, que publiquen, vean, reciban, o utilicen información o materiales en la Página Web deberá interpretarse como un agencia de establecimiento, de empleados, sociedad, alianza estratégica o cualquier otra relación que de pie a una responsabilidad indirecta de SMARTRAVEL o sus entidades subsidiarias, asociadas o afiliadas.
25. Es posible que revisemos y enmendemos estos Términos y condiciones eventualmente. Su uso de la Página Web o los Beneficios ofrecidos en el Programa estará sujeto a los Términos y condiciones vigentes al momento de su acceso a la Página Web y a los Beneficios y su uso de la Página Web o de los Beneficios deberá constituir su aceptación de los términos y condiciones aplicables, para todos los efectos legales.
26. Al completar y enviar su solicitud de membresía, específicamente autoriza a SMARTRAVEL a transferir, transmitir y divulgar su información personal y confidencial que le haya proporcionado a SMARTRAVEL, relacionada con su solicitud de membresía, a su casa matriz y empresas asociadas o afiliadas, sus socios, franquiciados, agentes y vendedores y a los representantes de venta independientes de SMARTRAVEL y al gobierno y entidades regulatorias que apliquen, si así lo requiere la ley. Le da el consentimiento a SMARTRAVEL y su casa matriz y empresas asociadas y afiliadas, sus socios, franquiciados, agentes y vendedores y a sus representantes de venta independientes a comunicarse con usted por medio del correo electrónico o mensaje de texto al número celular que introdujo en la Planilla de solicitud de Membresía o como se le notifique por parte de SMARTRAVEL eventualmente. Dichos correos electrónicos o mensajes de texto pueden incluir ofertas y promociones de ventas y compra de productos, ayudas de venta y servicios de SMARTRAVEL. Su consentimiento para recibir este tipo de mensajes de correo electrónico y/o mensajes de texto sobrevivirá a la terminación o expiración de este acuerdo por cualquier motivo, a menos y hasta que le informe a SMARTRAVEL de la revocación del consentimiento para recibir este tipo de comunicaciones. Usted puede revocar su consentimiento por escrito enviando un correo electrónico a [juridico@smartravel.com](mailto:juridico@smartravel.com) o utilizando la opción de eliminar suscripción incluida en un correo electrónico o comunicación de texto de SMARTRAVEL.
27. En todo caso, el tratamiento de los datos personales se dará de conformidad con las *Políticas de tratamiento de datos personales* adoptadas por SMARTRAVEL, contenidas en <https://smartravel.com/politicadedatos/>, las cuales forman parte integral de los presentes Términos y Condiciones. En virtud de lo anterior, SMARTRAVEL se obliga a:
- 27.1. Dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y demás normativa aplicable en materia de los derechos a la intimidad, buen nombre y habeas data.
- 27.2. Implementar o adoptar una política de manejo y protección de la información contenida en sus bases de datos, con la finalidad de garantizar que quien reciba o conozca datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole, actúe conforme al derecho constitucional que dichos titulares tienen para conocer, actualizar, modificar, rectificar u oponerse a las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos.
- 27.3. Adoptar los niveles de seguridad de protección de los datos personales recolectados e instalar todos los medios y medidas técnicas idóneas a su alcance para evitar la divulgación, pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales por parte de terceros.

- 27.4. Responder por las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que realice tratamiento de los datos personales para fines no relacionados con el objeto de este contrato o los utilice de forma irregular, así como cuando no adopten las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos.
- 27.5. Garantizar que frente a cada titular de los datos personales que fueren suministrados durante la ejecución de este contrato se haya obtenido autorización previa y expresa para realizar el tratamiento de la información, incluyendo la facultad de transmitir y/o transferir los datos a nivel nacional e internacional. En ese mismo sentido, las partes deben conservar prueba documental de la autorización respectiva.
28. SMARTRAVEL, su casa matriz y empresas asociadas y afiliadas y sus directores, oficiales, propietarios, empleados, asignados y agentes (en conjunto Asociados), no deberán ser responsables por, y por la presente liberan a SMARTRAVEL y a sus Asociados de dicha responsabilidad, de cualquier demanda por daños y/o perjuicios ocasionados y similares. Como Miembro acepta cumplir con el *Código de Conducta* de los Miembros al viajar como un Miembro de SMARTRAVEL CLUB. Así mismo, acepta indemnizar a SMARTRAVEL por cualquier responsabilidad (incluyendo honorarios de abogados), daños, multas, penalizaciones o cualquier otro concepto como consecuencia de su conducta al viajar como Miembro de SMARTRAVEL CLUB.
29. SMARTRAVEL puede en cualquier momento compensar cualquier responsabilidad del Miembro contra alguna responsabilidad de SMARTRAVEL, siendo las mismas presentes o futuras, liquidadas o no liquidadas, o bien si alguna de esas responsabilidades surge de estos términos y condiciones. Cualquier ejercicio o falta de ejercicio de los derechos de SMARTRAVEL bajo esta sección no deberá limitar o afectar cualquier otro derecho o pretensión disponible para esta bajo estos Términos y condiciones.
30. La solicitud de la membresía y estos Términos y condiciones constituyen todo el contrato entre usted y SMARTRAVEL en relación con su membresía. Cualquier promesa, representación, oferta y otra comunicación no expresada directamente en estos Términos y condiciones no serán vinculantes para las partes.
31. Cualquier exoneración concedida por SMARTRAVEL sobre cualquier incumplimiento de estos Términos y condiciones debe realizarse por escrito y debe estar firmada por un funcionario autorizado de SMARTRAVEL. Cualquier exoneración concedida por SMARTRAVEL de cualquier incumplimiento de estos Términos y condiciones por parte de usted no deberá operar o interpretarse como una exoneración de cualquier otro incumplimiento subsiguiente o aislado.
32. Si cualquier provisión del Acuerdo se considera no válida o que no puede ponerse en acción, dicha provisión deberá reformarse solo en lo necesario para hacerla posible y que el balance de estos Términos y condiciones se mantenga totalmente vigente y efectivo.
33. Las partes acuerdan que cada una será individualmente responsable del cumplimiento de sus respectivas obligaciones fiscales, así como del pago de los impuestos y demás contribuciones causadas por virtud del presente contrato, en los términos de las leyes aplicables en Colombia. Por lo tanto, ninguna de las partes será considerada como obligada solidaria respecto de la otra parte en lo que se refiere a dichas obligaciones de carácter fiscal. Lo anterior no limita el derecho de las partes de retener las cantidades que señalen las disposiciones fiscales vigentes obligatorias.