

Términos y Condiciones de Uso y Política de Privacidad – Plataforma Turistia

1. Identificación del Titular

La plataforma Turistia es operada legalmente por Julieta Vasquez Mejía, persona natural con cédula de ciudadanía (CC) 1.152.225.218. La empresa actúa como una plataforma tecnológica que facilita el contacto entre prestadores de servicios y usuarios finales.

2. Naturaleza del Servicio

Turistia funciona exclusivamente como una plataforma electrónica o digital como un proveedor de servicios de la sociedad de la información (Ley 527 de 1999) y un portal de contacto tecnológico para servicios turísticos y de economía colaborativa.

No existe mandato comercial ni relación laboral o de subordinación entre Turistia y los prestadores independientes (conductores, anfitriones, guías u operadores); el vínculo se limita estrictamente a una relación de conexión digital. La plataforma no es una empresa de transporte público, ni posee infraestructuras de alojamiento, ni estructura servicios bajo su propia responsabilidad.

3. Modelo Económico y Gratuidad

- **Registro Gratuito:** El registro, la publicación de la oferta y la permanencia dentro del directorio de la plataforma son **totalmente gratuitos** para todos los prestadores de servicios (fincas, conductores, guías y anfitriones locales).
- **Tasa por Intermediación:** Turistia, tiene un cobro por su servicio mediante una **tasa fija por intermediación tecnológica**, la cual se genera única y exclusivamente cuando se concreta una conexión exitosa entre el prestador y el usuario final a través de la plataforma, la cual será del 10%.
- **Flujo de Capital:** El pago total del servicio o la cuota de compensación por gastos operativos (en el caso de transporte compartido) fluye de manera directa desde el turista hacia el proveedor o conductor.

4. Planes de Posicionamiento (Planes "Pro")

De manera complementaria y totalmente opcional, Turistia ofrece a sus aliados la posibilidad de adquirir suscripciones o "**Planes Pro**".

- Estos planes tienen un costo determinado y otorgan al prestador beneficios de marketing digital, tales como una mayor visualización, ubicación destacada en los resultados de búsqueda dentro de la plataforma y herramientas adicionales de promoción.
- La adquisición de un Plan Pro no altera la naturaleza de intermediación de la plataforma ni exime al prestador de cumplir con sus obligaciones legales y normativas.

5. Servicios de Hospedaje y Ecoturismo

Los aliados que provean servicios de alojamiento en zonas rurales o urbanas deben cumplir con lo siguiente:

- **Registro Nacional de Turismo (RNT):** Es obligatorio contar con un RNT activo y visible para ofertar servicios de alojamiento.
- **Obligaciones Adicionales:** Las propiedades deben implementar la Tarjeta de Registro de Alojamiento (TRA) y suscribir obligatoriamente el código de conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
- **Contribuciones:** La plataforma liquidará la contribución parafiscal correspondiente ante FONTUR sobre los ingresos derivados exclusivamente de su tarifa por intermediación y la venta de Planes Pro.

6. Servicios de Movilidad: Viajes Compartidos (Carpooling)

- El servicio de conexión de conductores opera estrictamente bajo la modalidad de viajes colaborativos sin ánimo de lucro.
- El conductor no ejerce la actividad transportadora como profesión. El capital entregado por el turista es una cuota de compensación para compartir gastos de peajes, combustible, y mantenimiento.
- El conductor está obligado a firmar una declaración juramentada de ausencia de lucro, aportar SOAT vigente y licencia de conducción, y autorizar la revisión de antecedentes.
- Libertad de Acuerdo: La plataforma proporciona una herramienta de cálculo que sugiere un valor de referencia basado en la distancia y los gastos operativos del vehículo. Sin embargo, el aporte final es propuesto y aceptado libremente entre pasajero y conductor. Turistia no impone tarifas dinámicas ni fija precios obligatorios de transporte.

7. Prestadores de Experiencias Turísticas: Guías Certificados y Anfitriones

Turistia realiza una diferenciación estricta y vinculante frente a los actores que prestan servicios de acompañamiento e inmersión:

- **A. Guías de Turismo Certificados y Empresas Operadoras:** Son profesionales de la guianza que cuentan obligatoriamente con la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo y su respectivo RNT vigente. Estos aliados pueden comercializar paquetes asumiendo la logística de alimentación o transporte especializado bajo su propio riesgo y registro.
- **B. Anfitriones Locales (Baqueanos, Campesinos o Talleristas):** Son habitantes locales que no cuentan con la Tarjeta Profesional de Guía de Turismo. En la plataforma, operan estrictamente ofreciendo Experiencias Locales y Talleres de inmersión en entornos controlados, no es una guianza o tour guiado.

8. Limitación de Responsabilidad y Cumplimiento (SARLAFT)

- **Independencia Total:** Al ser una mera herramienta de conexión, Turistia no asume ninguna responsabilidad por incumplimientos, retrasos, accidentes o daños ocurridos durante la prestación física de los servicios o trayectos, siendo esta responsabilidad exclusiva del prestador independiente.
- **Prevención (SARLAFT):** La plataforma cuenta con protocolos para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo, asegurando la trazabilidad financiera ante los organismos que la requieran.
- **Errores Técnicos:** No asumimos responsabilidad por fallas en sistemas de pago de terceros (Nequi, Daviplata, Mercado pago, etc.).

9. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA EXPERIENCIAS GASTRONÓMICAS Y VENTA DE PRODUCTOS LOCALES

El Aliado que ofrezca servicios de alimentación, restaurantes, degustaciones o venta de productos locales a través de la plataforma, reconoce que la salud y seguridad del turista son prioritarias, y se obliga a cumplir con las siguientes disposiciones:

- **Cumplimiento y Normativa Sanitaria:** El Aliado garantiza que sus instalaciones, cocinas y procesos de preparación cumplen estrictamente con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y la normativa sanitaria vigente en Colombia. Asimismo, certifica que todo el personal involucrado en la preparación y servicio de alimentos cuenta con el certificado de manipulación de alimentos actualizado.
- **Productos Locales y Empacados:** En el caso de la comercialización de productos locales procesados, artesanales o empacados (tales como café, conservas, dulces típicos, entre otros), el Aliado es el único responsable de asegurar que dichos productos cuenten con el etiquetado correcto y, cuando la ley colombiana lo exija, con el respectivo registro, permiso o notificación sanitaria expedida por el INVIMA, si lo requiere.
- **Transparencia Dietética y Alérgenos:** El Aliado se compromete a proporcionar a TURISTIA información veraz y detallada sobre los ingredientes de sus platos y productos, permitiendo advertir claramente al usuario sobre la presencia de posibles alérgenos (nueces, mariscos, lácteos, etc.) y especificando si cuenta con opciones adaptadas a restricciones dietéticas (vegetarianas, veganas, sin gluten) de ser el caso.
- **Responsabilidad Exclusiva:** El Aliado asume la responsabilidad total, civil y penal, frente al turista y a terceros por cualquier reclamación, afectación a la salud, alergia severa o enfermedad transmitida por alimentos (ETA) derivada del consumo de los platos, bebidas o productos suministrados. El Aliado exime expresamente a TURISTIA de cualquier

responsabilidad legal, médica o indemnizatoria derivada de la prestación de este servicio.

10. Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (Habeas Data)

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, los usuarios y aliados autorizan el tratamiento de sus datos personales para fines de conexión tecnológica y perfilación de seguridad.

- Los datos se gestionan bajo altos estándares de seguridad y alineados con la norma NTC-ISO/IEC 27001.
- Turistia implementa validaciones sistémicas conectadas a bases estatales (RUES, sistemas de antecedentes) para verificar credenciales y garantizar la seguridad del ecosistema.

11. Ley Aplicable y Resolución de Conflictos

Resolución de Conflictos: Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Toda controversia o diferencia relativa a la interpretación, ejecución, cumplimiento o liquidación de los presentes Términos y Condiciones, se resolverá de la siguiente manera:

1. **Arreglo Directo:** Plazo de quince (15) días hábiles para intentar un mutuo acuerdo de forma directa.
2. **Conciliación:** Trámite ante el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Medellín.
3. **Justicia Ordinaria:** De resultar fallida la conciliación, la controversia será resuelta por la justicia ordinaria colombiana, fijando como domicilio contractual la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Medellín.

12. Peticiones, Quejas, Reclamos

Las PQR serán gestionadas mediante los canales automatizados por IA, por medios de contacto dispuestos en el sitio web o por medio de nuestro correo contacto@turistia.co

13. Control de Cambios

Fecha de última actualización: 30 de abril de 2026.

Equipo Turistia.co