

---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

**COLOMBIAN SUMMIT**, agencia operadora de turismo de naturaleza, identificada con NIT 901369097-7, Registro Nacional de Turismo (RNT) No. 82604 con marca registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, se acoge a lo establecido en la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo) y la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en lo referente a las políticas de reserva, pago, cancelación, desistimiento y reembolso.

Estas condiciones aplican al acuerdo celebrado entre, por una parte, **COLOMBIAN SUMMIT** y, por la otra, **el viajero**, quien en adelante se denominará **el cliente**.

### 1. Definiciones Clave

- **Retención:** porcentaje del valor total de la experiencia que no será reembolsado al cliente en caso de cancelación. Aplica cuando el cliente desiste de participar y no solicita reprogramación ni cesión de cupo.
- **Penalidad:** porcentaje del valor total que se descuenta al cliente cuando desea reprogramar su experiencia o ceder su cupo. Compensa costos operativos, administrativos y logísticos ya asumidos por Colombian Summit.
- **Reembolso:** devolución total o parcial del dinero pagado por el cliente, dependiendo de las condiciones de cancelación.
- **Reprogramación:** opción de modificar la fecha de la experiencia. Sujeto a disponibilidad, condiciones y penalidades según el momento de la solicitud.
- **No Show:** Situación en la que el cliente no se presenta el día y hora pactados para el inicio de la experiencia, sin aviso previo.
- **Cesión de cupo:** opción de transferir la reserva a otra persona, siempre que se informe por escrito y se apruebe por Colombian Summit.

## 2. Tabla resumen de políticas de cancelaciones

| Anticipación           | Devolución                                       | Reprogramación                            | Cesión de Cupo                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ≥ 45 días              | Retención del 30%                                | ✓ Sin penalidad.<br>Vigencia 4 meses.     | ✓ Sin penalidad.                                  |
| 31 a 44 días           | Retención del 30%                                | Penalidad del 15%<br>sobre el valor total | Penalidad del 5%<br>(sujeto a<br>disponibilidad)  |
| 15 a 30 días           | Devolución del<br>20%, Retención<br>del 80%      | Penalidad del 50%<br>sobre el valor total | Penalidad del 10%<br>(sujeto a<br>disponibilidad) |
| < 15 días o No<br>Show | Sin devolución<br>(aplica retención<br>del 100%) | Penalidad del 80%<br>sobre el valor total | Penalidad del 20%<br>(sujeto a<br>disponibilidad) |

Para más información y detalles, consulta el punto **4. Cancelaciones por parte del cliente**.

## 3. Pagos

- Para reservar el viaje, se requiere un primer depósito correspondiente al **30% o más del valor total de la experiencia**.
- El pago total de la experiencia debe estar saldado, sin excepción, como mínimo 30 días calendario antes de la fecha de inicio.
- El incumplimiento del plazo de pago total (30 días antes del inicio) será considerado una **cancelación por parte del cliente**, aplicando las penalidades detalladas en la sección **"4. Cancelaciones por parte del cliente"**.

---

## 4. Cancelaciones por parte del cliente

En **Colombian Summit** comprendemos que pueden surgir imprevistos que lleven a modificar o cancelar una reserva. No obstante, como operadores responsables, establecemos retenciones y penalidades que nos permiten:

- **Garantizar** la calidad y sostenibilidad de cada experiencia.
- **Cubrir compromisos** adquiridos con nuestros guías, aliados y proveedores locales.
- **Asegurar** una operación responsable que beneficie a toda la cadena de valor del turismo.

Estas condiciones aplican para **proteger y garantizar** cada experiencia, así como para brindar estabilidad a quienes hacen posible que vivas una experiencia segura, memorable y bien cuidada.

*Agradecemos tu comprensión y participación en un turismo más consciente, que valora los tiempos, los territorios y a sus habitantes.*

Todas las retenciones, penalidades o reembolsos se calculan sobre el **valor total de la experiencia reservada.**

### 4.1 Cancelación anticipada con opción de reprogramación (con al menos 45 días)

Si el cliente solicita la cancelación con al menos **45 días calendario de anticipación**, podrá optar por una reprogramación y cesión de cupo, sin penalidad.

- Vigencia para reprogramar: 4 meses a partir de la emisión.
- Aplicable únicamente a experiencias operadas por Colombian Summit.
- Si solicita reembolso se aplicará el 30% de retención sobre el valor total de la experiencia.

- 
- Requiere solicitud escrita al correo [contacto@colombiansummit.com.co](mailto:contacto@colombiansummit.com.co) o través de nuestras líneas oficiales de WhatsApp.

## 4.2 Cancelaciones entre 30 y 44 días antes del inicio

- **Retención:** Se retiene el 30% **sobre el valor total de la experiencia.**
- **Reprogramación:** Penalidad del 15% **sobre el valor total de la experiencia.**
- **Cesión de cupo:** Penalidad del 5% **sobre el valor total de la experiencia** (sujeta a aprobación y disponibilidad).

---

## 4.3 Cancelaciones entre 15 y 29 días antes del inicio

- **Retención:** Se retiene el 80% **sobre el valor total de la experiencia.**
- **Devolución:** Se devuelve el 20% **sobre el valor total de la experiencia.**
- **Reprogramación:** Penalidad del 50% **sobre el valor total de la experiencia.**
- **Cesión de cupo:** Penalidad del 10% **sobre el valor total de la experiencia** (sujeta a aprobación y disponibilidad).

---

## 4.4 Cancelaciones con menos de 15 días o No Show

- **Devolución:** No aplica devolución.
- **Retención:** **Se retiene el 100% sobre el valor total de la experiencia.**
- **Reprogramación:** Penalidad del 80% **sobre el valor total de la experiencia.**

- 
- **Cesión de cupo:** Penalidad del 20% **sobre el valor total de la experiencia** (sujeta a aprobación y disponibilidad).

## 5. Reembolso

- Los reembolsos, en caso de aplicar, se realizarán a la cuenta bancaria indicada por el cliente en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir de la aprobación de la solicitud de cancelación y la recepción de la documentación completa.

Se considera *documentación completa* el envío de un correo electrónico a [contacto@colombiansummit.com.co](mailto:contacto@colombiansummit.com.co) con:

- Nombre completo del titular de la reserva
- Motivo de la cancelación
- Número de cuenta bancaria y tipo de cuenta
- Nombre del banco y número de cédula del titular

**NOTA: Sin esta información, no se podrá tramitar el reembolso**

- Los gastos bancarios asociados a la transferencia serán asumidos por el cliente.

---

## 6. Alteraciones por Parte de COLOMBIAN SUMMIT

En **COLOMBIAN SUMMIT** entendemos que en experiencias de naturaleza pueden surgir imprevistos ajenos a nuestra voluntad, como condiciones climáticas adversas, cierres de rutas, alertas de riesgo o situaciones de fuerza mayor que puedan afectar el desarrollo normal de la actividad.

---

Cuando esto ocurre, gestionamos con diligencia, experiencia y profesionalismo para priorizar siempre la seguridad de los viajeros y del equipo. Sin embargo, al ser factores externos, estas situaciones escapan completamente a nuestro control y no constituyen responsabilidad directa de COLOMBIAN SUMMIT.

En caso de que debamos modificar o cancelar una actividad por estas causas **antes de que haya iniciado la operación**, podremos ofrecer alternativas como:

- Reprogramación de la experiencia para una nueva fecha.
- Actividad alternativa de valor similar, si las condiciones y logística lo permiten.

**Si la operación ya ha iniciado, no será posible realizar reprogramaciones o devoluciones, dado que los costos logísticos y operativos ya han sido ejecutados.** En estos casos, buscaremos la mejor solución posible en terreno, priorizando siempre la seguridad y bienestar de todos los participantes.

## 7. Experiencias sujetas a grupo mínimo de operación

Algunas de nuestras experiencias están sujetas a un **número mínimo** de participantes para su operación.

Colombian Summit estará en la **obligación de informar al cliente**, en el momento de la reserva, cuál es el número mínimo requerido y las condiciones específicas de la experiencia.

En caso de que no se alcance el grupo mínimo requerido, **Colombian Summit reintegrará al cliente el 100% del valor reservado**, dentro de los plazos establecidos para reembolsos.

Adicionalmente, el cliente recibirá un **bono compensatorio equivalente al 10%** del valor reservado, el cual podrá ser usado como crédito en una futura experiencia con Colombian Summit. Este bono tendrá una vigencia de seis (6) meses a partir de la fecha de emisión y no será transferible.

## 8. Aplicabilidad de la Política

- Las condiciones y penalidades establecidas en esta política aplica **tanto para causas justificadas como no justificadas**, incluidas las opciones de cancelación, reprogramación y cesión de cupo.

Colombian Summit ha establecido esta política para garantizar el equilibrio operativo con proveedores y la sostenibilidad del servicio.

## 9. Protección de Datos Personales

- Colombian Summit tratará los datos personales del cliente de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes. La información será utilizada únicamente para fines administrativos relacionados con la experiencia contratada, y no será compartida con terceros no autorizados.

***Al reservar, el cliente manifiesta que ha leído, comprendido y aceptado los presentes términos y condiciones.***