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. Vigencia 4 meses.	Sin penalidad.
31 a 44 días	Retención del 30%	Penalidad del 15% sobre el valor total	Penalidad del 5% (sujeto a disponibilidad)
15 a 30 días	Devolución del 20%, Retención del 80%	Penalidad del 50% sobre el valor total	Penalidad del 10% (sujeto a disponibilidad)
< 15 días o No Show	Sin devolución (aplica retención del 100%)	Penalidad del 80% sobre el valor total	Penalidad del 20% (sujeto a disponibilidad)

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

3. Pagos

- En experiencias seleccionadas, la reserva se hace con un primer depósito desde el **30% del valor total de la experiencia**.
- El pago total de la experiencia debe estar saldado, sin excepción, como mínimo **15 días calendario antes de la fecha de inicio**.

- **El incumplimiento del plazo de pago total (15 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".
- Los pagos realizados a través de pasarela de pago electrónica están sujetos a un recargo del **cinco por ciento (5%)** sobre el valor total de la experiencia, correspondiente a la comisión cobrada por el operador de la pasarela de pago. Este recargo se informa al cliente antes de perfeccionar el pago y **no constituye un ingreso de Colombian Summit**, sino un costo transaccional trasladado por el operador de pagos.

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 o a 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 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.
- Cuando el pago se haya realizado a través de pasarela de pago electrónica, el recargo del **cinco por ciento (5%)** correspondiente a la comisión del operador de pagos **no será objeto de reembolso**, por tratarse de un costo transaccional cobrado por un tercero y no percibido por Colombian Summit. El reembolso se calculará sobre el valor efectivamente recibido por Colombian Summit, conforme a la política de cancelación aplicable.

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 aplican **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.