



POLITICAS DE CANCELACIÓN

DE MONTAÑA se encuentra sujeta, en su calidad de prestadora de servicios turísticos y, más concretamente, de agencia de viajes y turismo, a la normatividad vigente en materia turística, dentro de la cual resaltan las leyes 300 de 1996 y 1558 de 2012, así como los decretos 502 de 1997, 1077 de 1997, 2438 de 2010 y 1074 de 2015, y las normas que los modifican, adicionan y complementan.

De acuerdo con las exigencias del Decreto 2438 de 2010 y de la demás normatividad vigente en materia de turismo, el Usuario declara haber sido informado de manera previa y expresa, lo cual se certifica con la aceptación libre y espontánea del presente documento, acerca de las condiciones de prestación de sus servicios por **DE MONTAÑA** y la responsabilidad asociada a su actividad comercial. Para ello, en consecuencia, se presentan las siguientes declaraciones:

1. **DE MONTAÑA** se exonera de cualquier responsabilidad y gastos extras por retrasos, huelgas, asonadas, terremotos o demás circunstancias de fuerza mayor; así como por cualquier pérdida, accidente o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando estos sean motivados por terceros y por lo tanto ajenos al control del operador y sus afiliados. Igualmente, **DE MONTAÑA** se exonera de cualquier perjuicio por modificación o retraso en los trayectos aéreos que se incluyan en los diferentes programas.

2. **DE MONTAÑA** puede realizar cambios dentro de la programación debido a imprevistos de los itinerarios aéreos, terrestres y fuerza mayor. **DE MONTAÑA** no es responsable por retrasos, cancelaciones o dificultades generadas por accidentes, huelgas o fenómenos naturales, como terremotos, huracanes, maremotos, nevadas, ciclones, tornados, derrumbes, avalanchas ETC, así como por las dificultades mecánicas y de orden meteorológico que obliguen a las aeronaves a realizar cancelaciones o modificaciones en los itinerarios y/o rutas aéreas. Estos riesgos son asumidos con plena responsabilidad por parte del pasajero durante el tiempo de dicho viaje. Así mismo, cabe anotar que en caso de presentarse incidentes dentro de los diferentes establecimientos y/o hoteles utilizados dentro del itinerario de la excursión, esta responsabilidad, será exclusiva del establecimiento donde ocurra el suceso.
3. En caso de no llegar al mínimo de participantes establecidos en el programa, o por causa de fuerza mayor **DE MONTAÑA** se reserva el derecho de cancelar dicha operación o cobrar un suplemento por la operación en servicio privado, en estos casos el pasajero sólo tendrá derecho al reembolso de la cantidad abonada hasta ese momento, si **DE MONTAÑA** ofrece una fecha próxima alternativa, el valor abonado por el pasajero será aplicado a esta nueva operación previa autorización del mismo.
4. En caso de que a nuestras actividades se vinculen menores de edad y que solamente lo acompañe uno de sus padres de familia o, en su defecto, que estén a cargo de un acudiente o profesor, se deberá diligenciar el debido permiso por parte de sus padres de familia. En caso de que el viaje se realice al extranjero, dicho permiso debe estar autenticado por la notaría.
5. Reservaciones de grupos organizados por empresas, en este caso, se llegará al respectivo acuerdo para la forma de pago de la actividad teniendo en cuenta el tiempo con el que se realice la reserva y la actividad solicitada. No obstante, es de tener en cuenta que el caso de la cancelación de la reserva se aplicarán las políticas de cancelación a continuación comentadas entendiendo que las rutas requieren de un grupo mínimo para su desarrollo.

1. **DE MONTAÑA** debe asumir reservaciones anticipadas para la realización de cada una de las rutas programadas, estos valores deberán ser asumidos por la empresa que realiza la contratación de nuestros servicios.
2. La no presentación de uno o más participantes no exime de pago a la empresa que contrata nuestros servicios.
3. El retiro de uno o más participantes durante la realización de la ruta no exime del pago a la empresa que contrata nuestros servicios.
4. Si un participante no puede asistir y desea que su cupo sea ocupado por alguien más, los datos del nuevo participante deben ser enviados como mínimo 1 día antes de la realización de la experiencia.
6. Toda cancelación del pasajero efectuada posterior al pago del depósito y a los abonos efectuados, se someterá a las condiciones y regulaciones de reintegro establecidas por los directos prestatarios de dichos servicios específicos y de **DE MONTAÑA**.
7. Para la debida realización de nuestras rutas es necesaria la contratación previa de servicios tales como transporte, hospedaje, guías y operadores locales, seguros, alimentación, etc., estos servicios son pagados con el valor recibido por la respectiva inscripción en nuestras experiencias de viaje.
8. Entendiendo de que se pueden presentar motivaciones de fuerza mayor que llevan a la cancelación de la reserva realizada y de que en cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, se presentan las siguientes políticas:
 - Cancelaciones producidas después de la reservación y hasta 16 días antes de la fecha de inicio del viaje originan el 15% del importe de lo pagado por la actividad como cargo por cancelación de servicios.
 - Cancelaciones presentadas entre 6 y 14 días antes de la fecha de inicio del viaje originan un 30% del importe pagado por la actividad (aparte de las deducciones o penalidades previamente establecidas que nuestros proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados).
 - Cancelaciones producidas 5 o menos días antes de la fecha de inicio del viaje originan un 75% del importe pagado por la actividad.

- No presentación o retiro en medio del desarrollo de la actividad origina un 100% del importe pagado por la actividad.
9. Los reembolsos a que hubiere lugar deben ser solicitados por escrito, adjuntando copia de la cédula y explicando el motivo por el cual se solicita el reembolso. Los reembolsos a que hubiere lugar se realizarán dentro de los 30 días calendarios siguientes a la solicitud, no obstante, en caso de que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a **DE MONTAÑA**, esta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso dependerá de las condiciones del proveedor y de los gastos de administración de la agencia.
 10. Las autoridades de migración de los países a visitar se reservan el derecho a permitir la entrada o salida de los turistas, por lo que, **DE MONTAÑA**, no se hace responsable, en estos casos el pasajero deberá asumir los sobrecostos a que haya lugar por modificaciones de ruta y/o fecha según aplique: adicionalmente los servicios terrestres y complementarios cancelados no serán reembolsados salvo a aquellos autorizados y reintegrados por los directos prestatarios de dicho servicio específico.
 11. Habiendo iniciado el viaje el pasajero que por necesidad, enfermedad, capricho o fuerza mayor se vea obligado a retirarse de la excursión y en consecuencia deba retornar anticipadamente al país o región de origen, deberá asumir los sobrecostos a que haya lugar por modificaciones de ruta o fecha según aplique, adicionalmente los servicios terrestres y complementarios cancelados no serán reembolsados salvo aquellos autorizados y reintegrados por los directos prestatarios de dicho servicio específico.
 12. Será prerrogativa del operador o del organizador del plan, el retiro del servicio de quien, por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra la normalidad o el éxito del servicio, **DE MONTAÑA**, no será responsable si por asuntos legales o de otra índole en que se vea involucrado el usuario y éste deba retirarse del servicio ni por los gastos adicionales en que este incurra en razón a estos hechos.
 13. El pasajero será el exclusivo responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. La Agencia de Viajes, podrá orientar al pasajero

en los eventos de extravío de su equipaje o documentos de viaje, sin embargo, en ninguna circunstancia, responderá por el extravío, daño, deterioro o pérdida de dichos elementos. **DE MONTAÑA**, le informará al pasajero las restricciones que establezcan las aerolíneas en cuanto a prohibiciones, peso máximo y número de piezas por pasajero. No obstante, será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas, las cuales podrán variar por disposición de las empresas de transporte o del prestador de los servicios.

14. Del mismo modo. **DE MONTAÑA** no se hace responsable con relación al equipaje del pasajero y el contenido de éste, ni tampoco de cualquier objeto que lleve consigo, puesto que los mismos son responsabilidad exclusiva del turista.
15. **DE MONTAÑA** se encuentra obligado a informar al Usuario sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales comprendidos en los servicios o paquete turístico, debiendo éste acatarlos so pena de comprometer su responsabilidad.
16. **DE MONTAÑA** no asume frente al Usuario, según lo dispone el Artículo 3° del Decreto 2438 de 2010, responsabilidad alguna por la prestación del servicio de transporte aéreo, el cual se regirá por la normatividad vigente que regula la materia. Ello salvo que se trate de vuelos fleteados y de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. Eventos tales como retrasos y/o modificaciones imprevistas a los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, al igual que las materias asociadas con los derechos del Usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos puedan dar lugar, se encuentran regulados en las disposiciones legales pertinentes y, en particular, en aquellas contenidas en el Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC-3).
17. Dando cumplimiento a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, recordamos que las mujeres en estado de embarazo no deberán viajar por vía aérea si el periodo de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tal Usuario deberán suscribir y presentar al transportador un documento avalado con una certificación médica

acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo. La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.

Durante el proceso de documentación en módulos del Aeropuerto el Agente de Servicio al Cliente deja constancia con la firma del Usuario si su estado de embarazo supera la semana 30 de gestación. Esto es adicional a la certificación médica que a hoy se tiene como requisito de aceptación."

18. Nuestras actividades cuentan con un registro fotográfico y de video. Dicho material será enviado a los correos que previamente los clientes/usuarios han compartido en el momento del registro a nuestras actividades. Igualmente, con la inscripción a nuestras rutas, los clientes/usuarios conceden el derecho a **DE MONTAÑA** de utilizar las fotografías y videos para la respectiva promoción y difusión a través de campañas publicitarias en material impreso y en nuestros sitios web y/o redes sociales.
19. **DE MONTAÑA** informa y advierte que: (i) la explotación laboral, sexual, pornografía y demás formas de abuso que involucre menores de 18 años, está prohibida y penalmente sancionada; al igual que, (ii) la contaminación y destrucción del patrimonio cultural, fauna y flora, especialmente de los ríos, mares, llanuras, selvas y montañas. Es por esto que, nos comprometemos a proteger el patrimonio cultural, fauna y flora de Colombia, a través de acciones y medidas de turismo sostenible. En caso de tener conocimiento o sospecha de cualquiera de las anteriores situaciones se dará aviso a las autoridades.