

Términos y condiciones de Reserva

La reserva de las experiencias programadas en nuestro calendario de salidas podrán ser reservadas por diferentes canales, a través de nuestra página web www.7cerrosmedellin.com y por nuestra línea de WhastApp +57 319 742 3882.

Al hacer una reserva, usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación y con las políticas de privacidad y manejo de información y datos personales de **7 Cerros Medellín** que le informamos en el Sitio Web. Así mismo, garantiza que (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza el Sitio Web para reservar experiencias turísticas o servicios ofertados por **7 Cerros Medellín** para usted y/o para otra persona para quien usted tenga autorización de actuar y se garantiza que toda la información que usted brinda a **7 Cerros Medellín** es verídica, exacta, actual y completa.

Antes de confirmar su solicitud de reserva le aconsejamos que revise las políticas que le informamos en el Sitio Web, así evitará sorpresas y podrá disfrutar de sus experiencias y/o servicios como lo planeó.

La información específica de los experiencias como nombre, horarios y disponibilidad, duración, servicios incluidos, recomendaciones, punto de encuentro y precio se encuentran suficientemente detallados en el Sitio Web.

Manténgase atento a la información que se le enviará al correo electrónico o whatsApp que nos proporcionó como punto de contacto. Se considerará que usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su reserva o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico o whatsApp proporcionado por usted.

1. Servicios

7 Cerros Medellín realiza la actualización y revisión constante de los servicios que se exhiben en este sitio. 7 Cerros Medellín puede modificar y discontinuar productos y/o servicios exhibidos en página en cualquier momento.

El simple hecho de reservar para participar de cualquier experiencia y/o servicio de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

1.1 Entrega de los productos y/o servicios:

Una vez confirmada la reserva de los servicios contratados por el cliente, 7 Cerros Medellín le enviará a su correo electrónico o WhatsApp la confirmación del mismo con todas las indicaciones pertinentes para la exitosa prestación del servicio.

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje. Por la venta de Tours, este intermediario turístico no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

Documentación: Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria.

Cancelaciones: El usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando lo realice en los plazos y fechas estipuladas en la política de cancelación, la cual se encuentra en el presente documento.

Reclamaciones: Deberán ser hechas por escrito vía correo electrónico al 7cerrosmedellin@gmail.com.

Concordancia: Al solicitar la inscripción en cualquier Tour comercializado por 7 Cerros Medellín el cliente declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas en la página.

2. Tarifas

Nuestros precios están en pesos colombianos, sujetos a cambios sin previo aviso, en la descripción de la experiencia usted podrá ver el valor vigente para ese momento.

Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea.

2.1 Códigos promocionales

Estos se hacen efectivos en el momento de la compra. Al realizarse la reserva se debe ingresar el código promocional y se le realizará el descuento pertinente.

3. Política de menores de edad

Los niños o jóvenes menores de edad que deseen realizar alguna experiencia y/o servicios deben estar acompañados de sus padres o de un adulto a cargo, que presente previamente la autorización por escrito firmada por los padres del menor.

El adulto a cargo se hace responsable de las actividades que desarrolle el menor durante las experiencias y/o servicios. Debe tener en cuenta las recomendaciones que se le den previamente durante la reserva y las que le entregue el operador en el destino.

La tarifa para niños es igual a la tarifa de adultos siempre y cuando no se especifique en cada tour el valor diferencial por el niño con respecto a su edad. 7 CERROS MEDELLÍN se acoge a la ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 4 de la Constitución Nacional.

4. Derecho de Retracto y Política de Cancelación

4.1. Derecho de retracto

7 Cerros Medellín le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en Colombia opera el derecho de Retracto “en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado”.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios (momento de confirmación de la compra del servicio).

4.2 Política de cancelación

La cancelación de su reserva deberá solicitarla al correo 7cerrosmedellin@gmail.com con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de realización de la experiencia o servicio, especificando las características de su reserva, nombre de la experiencia, fecha, hora, número de personas y demás especificaciones. De esta forma 7 CERROS MEDELLÍN procederá con el reembolso del dinero mediante transferencia bancaria.

El cargo por servicios bancarios o tarifa administrativa cobrada por 7 CERROS MEDELLÍN es de carácter no reembolsable, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por 7 CERROS MEDELLÍN, que para el caso será por un valor equivalente al 10% sobre el valor de la reserva.

Aquellas cancelaciones que se realicen con MENOS de veinticuatro (24) horas de anticipación NO aplicará el reembolso, se podrá evaluar una reprogramación de la experiencia. Para este caso el reembolso solo aplicará para las siguientes causas, siempre y cuando se presenten los soportes necesarios.

4.2.1 Causas de cancelación del cliente:

- Muerte o accidente grave del cliente o familiar en primer grado de consanguinidad día previo o camino al recorrido.
- Enfermedad fortuita del cliente que afecte la fecha del recorrido avalada por un profesional de la salud (enviar comprobante médico).

4.2.2 Causas de cancelación de 7 Cerros Medellín:

- Muerte o accidente día previo o camino al recorrido del guía(s) asignado(s) al recorrido o familiar en primer grado de consanguinidad.
- Desastre natural que impida el inicio del recorrido. (Lluvias eléctricas, granizo, temblores de alto impacto, cierre de vías principales, entre otras)

NOTA: Siempre que el recorrido sea cancelado por la Operadora 7 CERROS MEDELLÍN se reembolsará el 100% del valor pagado por los clientes por transferencia bancaria a Bancolombia o Davivienda.

El reembolso del dinero puede tardar de 8 a 15 días hábiles.

En todos los casos se ofrecerá a los clientes reprogramar la realización del recorrido con fechas y tarifas vigentes.

5. Cambios de reserva.

En caso de requerir cambio de fecha en la experiencia o servicio reservado, esto deber ser informado a 7 CERROS MEDELLÍN al correo electrónico 7cerrosmedellin@gmail.com enviando el nombre completo y documento de identidad de la persona que realizó la reserva y las características de la reserva: nombre de la experiencia, día, hora y demás especificaciones especiales.

Si desea adelantar la fecha de la experiencia deberá hacerlo con mínimo 72 horas antes de la fecha en que desea realizarla, en caso de posponer la experiencia deberá hacerlo con mínimo 48 horas de anticipación de la hora de salida de la experiencia previamente reservada, con el objetivo de realizar la logística pertinente (transporte, guianza, seguros, alimentación, etc).

Para ambos casos no se asegura hacer el cambio efectivo de la reserva, estas se encuentran sujetas a la verificación de la disponibilidad.

Si el motivo de cambios de fecha de la reserva es por fuerza mayor (Calamidad) y no le permite hacer el aviso con los plazos anteriormente estipulados, se pueden solicitar los cambios siempre y cuando se presenten los documentos y/o certificados que acrediten dicha calamidad y se procederá con la reprogramación de su reserva o la cancelación del servicio con las condiciones expuestas en el presente documento.

Está permitido transferir las experiencias y o servicios adquiridos a otros beneficiarios, siempre y cuando se informe por medio de correo electrónico a 7cerrosmedellin@gmail.com , donde la persona que realizó la reserva desde el correo que suministró en el momento de la reserva, envía el comprobante de pago, para verificar su identidad, y la autorización escrita del cambio de beneficiario de la experiencia adjuntando los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, correo electrónico y número de contacto. Esto se debe efectuar con mínimo 12 horas de anticipación de la salida de la experiencia.

De no realizarse el cambio o cancelación en el tiempo y forma antes mencionadas, no se hará devolución del valor pagado por la experiencia y/o servicio.

También podrá cambiar la experiencia por otra diferente, haciendo los ajustes necesarios en el valor pagado, en caso de presentarse reembolso de dinero, este se hará, pero el cliente asume el costo de la transferencia del dinero nuevamente a su cuenta, si hay lugar a este, de igual manera se descontarán los costos que se hayan incurrido y no sean objeto de reembolso o reprogramación con el proveedor.

Si la cancelación o reprogramación se realiza por motivos de sintomatología relacionada con el Covid 19, deberá avisar y acogerse a los términos y condiciones anteriormente descritos.

7. No show

El No Show corresponde cuando el usuario No se presenta en la hora y punto de encuentro asignados, pasados 15 minutos y no realiza aviso de su cancelación o reprogramación; en estos casos no se hacen devoluciones del dinero, ni cambio de la reserva, pues para este caso 7 CERROS MEDELLÍN ha garantizado toda la logística para la prestación del servicio.

8. Cláusula de responsabilidad

7 CERROS MEDELLÍN no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, 7 CERROS MEDELLÍN podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

9. Experiencias Personalizados

El usuario podrá solicitar una cotización, enviando su solicitud al correo 7cerrosmedellin@gmail.com, detallando la fecha, el tipo de experiencia, si requiere guía bilingüe, tiempo de duración, número de pasajeros y demás características necesarias.

Tiempo de respuesta: La cotización será enviada durante las siguientes 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Cada cotización tendrá una fecha de vigencia, la cual 7 CERROS MEDELLÍN se reserva el derecho de elegir su duración.

10. Derecho de admisión

Nos reservamos el derecho de admisión a los recorridos, si el cliente no cumple con los requerimientos del protocolo de bioseguridad y las condiciones para realizar el recorrido, se podrá cancelar la realización de éste en el momento de dar inicio en el punto de encuentro. En este caso, por seguridad de todos, la persona que no cumpla con las condiciones podrá reagendar su experiencia, cuando hayan desaparecido los síntomas y deberá acogerse a los términos y condiciones descritos en el presente documento.

11. Política de pagos

Sin excepción todas las reservas deben ser pagadas previamente a la realización de la experiencia. Por favor guarde el comprobante de pago, en caso de que le sea solicitado.

Las experiencias programadas deben reservarse y hacer el pago del 100% para ser confirmadas. Las experiencias privadas y/o personalizadas, deben hacer su reserva con el 50 % del valor cotizado, y el día previo al recorrido debe ser pagada el 50% restante.

En el caso de que no poder comprobar el pago, el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada.

Si el estado de la transacción no fue aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que suministró en el proceso de la compra. Si el estado de la transacción es aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestra sitio web en el proceso de la reserva donde se confirma que la reserva fue exitosa.

El pago se puede realizar a través de la plataforma www.7cerrosmedellin.com, donde tenemos nuestras experiencias. Este sitio cuenta con la plataforma PayU para la realización de los pagos. Los siguientes son los medios de pago: Tarjeta de crédito de las franquicias : American Express, Master Card, Visa, Diners Club International, con pagos en banco: Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda y Grupo AVAL, pagos en efectivo: Efecty, Su Red, Vía y Baloto, y transferencias bancarias con PSE. También se podrán realizar los pagos con transferencia o consignación a nuestra cuenta de ahorros Bancolombia o Davivienda, o a través de Nequi.(Contáctanos a través de nuestro whatsapp +57 319 7423882 para realizar la reserva y hacer el pago por uno de estos medios).

En ningún caso 7 CERROS MEDELLÍN será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

11.1 Condiciones y restricciones para el pago electrónico

- Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.
- Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).
- La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

Estos términos y condiciones fueron publicados en el sitio web de 7 Cerros Medellín el 10 de Abril de 2021 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.