Política de cancelación-Colombia Oculta

Términos y condiciones – Colombia Oculta S.A.S., RNT 245419

Cancelaciones: políticas de no presentación (no-show) para viajes en Colombia

El cliente puede cancelar en cualquier momento los servicios solicitados y contratados. En caso de cancelación de tiquetes aéreos, se aplicarán las reglas de las aerolíneas y de las autoridades competentes (IATA). Para operaciones de vuelos chárter, se aplicarán las condiciones del contrato de transporte.

1. Derecho de retracto (Ley 1480, artículo 47). Cuando la compra se realiza a través del sitio web, WhatsApp, teléfono o cualquier otro canal que no sea presencial, el consumidor tiene derecho a retractarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra. Colombia Oculta S.A.S. reembolsará el 100 % del valor pagado en un plazo máximo de 30 días calendario. Este derecho no aplica una vez que el servicio turístico ya haya iniciado.

2. Cancelación por parte del cliente. Debe solicitarse por escrito al correo oficial reservas@colombiaoculta.org.

- Con más de 5 días de anticipación: reembolso del 80 % del valor total pagado. El 20 % se retiene por costos administrativos (artículo 65, Ley 300).
- Entre 5 días y 24 horas antes: reembolso del 50 % del valor total pagado.
- Con menos de 24 horas de anticipación o no presentación (no-show): se retendrá el 20 % del valor total del plan por costos administrativos, más los costos documentados y no recuperables ya pagados a proveedores. El saldo restante será reembolsado.

Los reembolsos se realizarán en un plazo máximo de 30 días calendario (Decreto 2438 de 2010). Vencido este plazo, se aplicarán intereses de mora a la tasa legal.

3. Cancelación por parte de Colombia Oculta (no se alcanza el número mínimo de personas del grupo). Reembolso del 100 % del valor pagado, sin deducciones por comisiones bancarias ni de la pasarela de pagos.

4. Fuerza mayor, circunstancias imprevisibles, orden público y salud. Se consideran fuerza mayor: eventos climáticos extremos, deslizamientos, cierres de vías, bloqueos por protestas sociales, decisiones de las autoridades, accidentes, paros, terremotos, desastres naturales, negación de visas, asuntos de salud, COVID, incapacidad médica documentada o enfermedad grave.

En estos casos, Colombia Oculta no cobrará la penalidad del 20 % y la situación no se tratará como no-show. El cliente podrá elegir entre:

a) Reprogramación gratuita hasta por 12 meses, bajo las mismas condiciones, o

b) Reembolso del 100 % del valor pagado, descontando únicamente los costos documentados y no recuperables ya pagados a proveedores.

Para casos relacionados con salud, se requerirá certificado médico. Los reembolsos se realizarán en un plazo máximo de 30 días calendario. El precio cotizado ya incluye la comisión de Wompi (u otra pasarela de pagos), por lo que no se descontará ningún porcentaje por este concepto.

5. Pagos con tarjeta. El precio cotizado ya incluye la comisión de la pasarela de pagos. En caso de reembolso, se devolverá el 100 % del valor pagado por el cliente.

Viajes internacionales – Política de cancelación

Dado que se trata de viajes con proveedores en el exterior que tienen sus propias políticas no reembolsables, aplican condiciones especiales, que el cliente acepta al momento de la reserva.

1. Depósito inicial de USD 500. Corresponde a la reserva de cupos aéreos/terrestres y a costos administrativos. En caso de cancelación, se reembolsará el 100 % de este depósito, descontando los costos documentados y no recuperables ya pagados a proveedores internacionales a la fecha de la cancelación. Si aún no se ha pagado nada a terceros, se reembolsará el 100 % de los USD 500. El monto retenido nunca superará los USD 500 si la cancelación ocurre dentro del período de retracto de 5 días.

2. Cancelación entre 120 y 91 días antes de la salida. Reembolso del 70 % del valor total pagado a la fecha. El 30 % restante corresponde a costos de intermediación y penalidades cobradas por proveedores externos.

3. Cancelación a 90 días o menos de la salida. No se realizará reembolso en dinero, pero el cliente podrá:

a) Ceder su cupo a otra persona, cubriendo únicamente los costos de cambio de nombre cobrados por la aerolínea u hotel, o

b) Reprogramar para otra fecha al mismo destino dentro de los 12 meses siguientes, pagando únicamente la diferencia de tarifa, si la hubiere.

Si el cliente demuestra fuerza mayor (por ejemplo, hospitalización o fallecimiento de un familiar en primer grado), se realizará un reembolso descontando únicamente los costos documentados y no recuperables.

4. Cancelación por parte de Colombia Oculta (no se alcanza el número mínimo de personas del grupo, viajes internacionales). Se notificará al cliente con un mínimo de 30

días de anticipación. El cliente podrá elegir entre reprogramación gratuita o reembolso del 100 % sin penalidades.