

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE TUREM

Tour Güejar Aventura Mesetas SAS ZOMAC, debidamente registrada con RNT No. 97555, ofrece experiencias turísticas regenerativas que conectan a los viajeros con la naturaleza, la cultura local y las comunidades del Meta. Estos términos y condiciones establecen las reglas para disfrutar de nuestros servicios y aseguran que nuestras actividades sean sostenibles, seguras y enriquecedoras para todos.

### A. NUESTRO COMPROMISO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- 1. Calidad en cada experiencia:** Nos comprometemos a ofrecer actividades según los itinerarios y condiciones descritos en nuestros planes. Si surgieran ajustes por seguridad, fuerza mayor o razones climáticas, informaremos oportunamente a los viajeros.
- 2. Recomendaciones y documentos:** Proporcionamos información sobre los requisitos necesarios para cada destino, incluyendo recomendaciones de salud y restricciones de acceso. Es responsabilidad del viajero cumplir con estos requisitos para garantizar su participación.
- 3. Aventura responsable:** Al contratar actividades como rafting, senderismo o tubing, los viajeros reconocen que estas conllevan ciertos riesgos naturales. TUREM diseña sus experiencias para minimizar riesgos, pero es fundamental seguir las instrucciones de los guías y usar adecuadamente los equipos proporcionados.
- 4. Respetando las restricciones:** Cada destino tiene límites de capacidad y normativas para preservar su riqueza natural. Pedimos a nuestros viajeros que respeten estas restricciones y las indicaciones de los guías.
- 5. Bienestar y salud del viajero:** Antes de viajar, los usuarios deben informarnos sobre cualquier condición de salud que pueda afectar su participación. Durante las actividades, también deben comunicar cualquier situación inesperada para garantizar su seguridad.
- 6. Cuidado del equipo:** Los equipos entregados para las actividades deben devolverse en las mismas condiciones. En caso de pérdida o daño, el viajero asumirá los costos correspondientes.
- 7. Menores de edad:** Los menores siempre deben estar acompañados por un adulto responsable o presentar una autorización por escrito de sus padres o tutores.

### B. RESPONSABILIDAD DE TUREM

- 1. Excelencia garantizada:** Diseñamos cada experiencia con altos estándares de calidad y seguridad para que los viajeros disfruten plenamente de nuestros destinos.

2. **Limitaciones de responsabilidad:** No nos hacemos responsables por demoras o cambios en servicios externos como transporte aéreo o terrestre. Asimismo, no asumimos responsabilidades por problemas legales o personales que afecten al viajero.
3. **Cuidado personal:** Cada viajero es responsable de sus pertenencias personales. Recomendamos estar atentos a documentos y objetos valiosos durante las actividades.
4. **Situaciones de fuerza mayor:** En casos de huelgas, desastres naturales o cualquier evento fuera de nuestro control, priorizaremos la seguridad del viajero y haremos ajustes razonables en los planes.

## C. POLÍTICAS DE CAMBIOS Y CANCELACIONES

1. **Condiciones para contratar el servicio:**
  - En caso de contratar directamente en el sitio, se deberá hacer con mínimo 24 horas de anticipación a la actividad.
  - El proceso de cotización no implica confirmación de reserva.
  - Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso.
2. **Reservas y depósitos:**
  - Las reservas están sujetas a disponibilidad y posibles cambios en los itinerarios por condiciones climáticas y logísticas de la agencia.
  - **No se realizarán devoluciones de dinero en ningún caso, incluso si el usuario solicita la cancelación de la reserva.**
3. **Anticipos y confirmaciones:**
  - Toda actividad deberá separarse con el 30% del valor total.
  - Las reservas virtuales deberán hacerse con al menos 8 días de anticipación y enviar copia de la consignación al correo indicado.
4. **Reprogramaciones:**
  - Las actividades podrán reprogramarse únicamente en caso de condiciones climáticas adversas, siempre que TUREM decida cancelar la actividad por seguridad de los viajeros.
  - Si la reprogramación es solicitada por el usuario más de dos veces, se aplicará una penalidad del 50% del valor total.
5. **Puntualidad y asistencia:**
  - Estar puntual en el horario señalado es obligatorio. La ausencia a la hora indicada será motivo de pérdida total de la actividad reservada, sin derecho a reembolso ni compensación.

## D. COMPROMISO CON LA NATURALEZA Y LAS COMUNIDADES

1. **Turismo regenerativo:** Cada actividad está diseñada para minimizar el impacto ambiental, promoviendo la conservación de los ecosistemas y el respeto por la biodiversidad.

2. **Apoyo a las comunidades locales:** Trabajamos de la mano con las comunidades del Meta, generando empleo y oportunidades que beneficien a las personas que hacen de este destino un lugar único.
3. **Prevención de explotación infantil:** Nos adherimos al artículo 17 de la Ley 679 de 2001 y a la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia), combatiendo cualquier forma de explotación infantil y reportando actos sospechosos a las autoridades. Los contratos de hospedaje incluirán una cláusula informando sobre las consecuencias legales de la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país.

## **E. POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

TUREM protege la información personal de sus clientes según las leyes colombianas vigentes. Los datos recolectados se usarán únicamente para:

- Gestionar y operar los servicios contratados.
- Realizar actividades de mercadeo relacionadas con nuestros servicios.
- Mejorar la calidad de nuestras experiencias.

Los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación y actualización escribiendo a nuestro correo [tourguejaraventura@gmail.com](mailto:tourguejaraventura@gmail.com)