



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CULTOUR VALLE

1. Ámbito de Aplicación

Estos términos y condiciones regulan la prestación de servicios turísticos ofrecidos por CultouR Valle, incluyendo tours personalizados, productos estrella por destino, recorridos mensuales y servicios en general. Al contratar nuestros servicios, el cliente acepta cumplir con estas disposiciones.

2. Reservas y Pagos

- Todas las reservas deben confirmarse con el pago completo o un depósito del 80% del valor del servicio máximo 2 días de anterioridad al recorrido. El 20% restante se recibe en efectivo o consignación el día del servicio, antes de iniciar la actividad.
- Las reservas se confirman únicamente tras la recepción del pago.
- El saldo restante (si aplica) debe ser pagado antes del inicio del tour.
- Los precios incluyen únicamente los servicios especificados en la descripción de cada paquete.
- Pagos en dólares: Si el cliente desea pagar en dólares, el monto se convertirá a pesos colombianos al tipo de cambio vigente el día del pago. CultouR Valle no se hace responsable de fluctuaciones en la tasa de cambio.

3. Política de Cancelación y Reembolsos

- Cancelaciones con más de 72 horas de antelación: reembolso completo menos una tarifa administrativa de [100]%.
- Cancelaciones entre 72 y 48 horas antes del tour: reembolso del 80% del valor total.
- Cancelaciones con menos de 24 horas de antelación o no presentarse (no-show): no habrá reembolsos.
- Cambios en la fecha o itinerario deben solicitarse con al menos 24 horas de anticipación y están sujetos a disponibilidad.

4. Responsabilidades del Cliente

- Proveer información precisa al momento de la reserva respondiendo el formulario de registro <https://forms.gle/QYuu29BkFRJj6Rxu7>.
- Informar con antelación sobre cualquier alergia, condición médica o medicamentos que puedan requerir atención especial durante el tour.
- Utilizar transporte privado cuando el servicio no incluye transporte, garantizando llevar al guía y respetar el cronograma establecido.
- Seguir las instrucciones del guía y del personal de CultouR Valle durante el tour.



- Respetar las normas de seguridad, comportamiento y uso responsable de equipos e instalaciones.
- Ser responsable por cualquier daño material o perjuicio causado durante la actividad.

5. Política de Seguridad

- Cultour Valle se encarga de contratar un seguro de viaje que cubra accidentes, cancelaciones y pérdida de objetos personales.
- Cultour Valle no se hace responsable por lesiones, enfermedades o pérdida de pertenencias, excepto en casos de negligencia comprobada por parte de la empresa.
- En caso de emergencias climáticas o condiciones adversas, la empresa se reserva el derecho de modificar o cancelar actividades para garantizar la seguridad de los participantes.

6. Modificaciones de Itinerario

- Cultour Valle se reserva el derecho de alterar rutas o itinerarios por razones climáticas, de seguridad o fuerza mayor.
- En caso de cambios significativos, el cliente será notificado oportunamente y tendrá derecho a reprogramar o solicitar un reembolso parcial.

7. Comportamiento durante los Tours

- No está permitido consumir alcohol ni sustancias psicoactivas durante las actividades.
- Se espera un comportamiento respetuoso hacia los demás participantes, el guía y las comunidades locales.
- Cultour Valle está en contra del turismo sexual y explotación de menores.

8. Protección Ambiental y Cultural

- Se anima a los clientes a preservar los ecosistemas, manteniendo los residuos sólidos consigo, uso de botella de agua recargable y respetando los entornos naturales
- El contacto con comunidades locales debe ser respetuoso, siguiendo las recomendaciones del guía y autoridades locales.

9. Condiciones de Uso de los Canales Digitales

- La información publicada en los canales digitales de Cultour Valle (Instagram, Facebook, YouTube y página web) está sujeta a cambios sin previo aviso.
- Las imágenes y descripciones son representaciones generales y pueden variar ligeramente.

10. Reportes Médicos y Responsabilidad del Cliente

- Los clientes deben reportar previamente cualquier condición médica, alergia o uso de medicamentos que pueda influir en su capacidad para participar en las actividades.



- CultouR Valle no se hace responsable de incidentes derivados de condiciones médicas no informadas.

11. Atención de Reclamos

- Cualquier reclamo debe presentarse por escrito durante o dentro de las 48 horas posteriores a la actividad.
- La empresa se compromete a dar una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles.

12. Política de Cancelación:

- Cancelaciones con más de 30 días de anticipación: No hay reembolso del 1er monto abonado (40% abono para reservar proveedores).
- Cancelaciones entre 29 y 15 días de anticipación: Se reembolsa la 2da cuota abonada.
- Cancelaciones con menos de 15 días de anticipación: Se reembolsa la 3ra cuota abonada con un descuento del 50% sobre la 2da y 3ra cuota debido a que la mayoría de los servicios ya están confirmados y pagados (hoteles, guías, transporte).

13. Política de No Show (No Presentación):

Si el cliente no se presenta el día de inicio del viaje:

- No hay devolución del monto pagado.
- Se otorgará un bono del 10% del valor total abonado para usar en otro paquete turístico dentro de los siguientes 12 meses.

14. Otros

- Los menores de edad deben estar acompañados por un adulto responsable durante todo el tour.
- Se recomienda a los clientes llevar ropa y calzado adecuados según las indicaciones para cada actividad.
- CultouR Valle se reserva el derecho de admisión en casos donde se incumplan estos términos y condiciones.



Diego Alejandro Arias Duque

Diego Alejandro Arias Duque

Director General

Administrador ambiental No. 2426

Guía certificado SENA No. 6475