

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **1. Introducción**

Bienvenido a Heaven Tours Cartagena SAS, NIT 901271267-1, una agencia de turismo y transportadora marítima que ofrece servicios turísticos y de transporte en Cartagena, Colombia. Estos términos y condiciones regulan la relación entre usted y nuestra empresa para la prestación de nuestros servicios.

### **2. Marco Legal**

Nuestra empresa se rige bajo las leyes y decretos que regulan el turismo y el transporte en Colombia, incluyendo, pero no limitados a: - Ley 300 de 1996, por la cual se expide la Ley General de Turismo. - Ley 1101 de 2006, por la cual se modifica la Ley 300 de 1996. - Decreto 1075 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. - Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

### **3. Servicios**

Nuestra empresa ofrece servicios turísticos y de transporte marítimo en Cartagena, Colombia. Los servicios se describen en detalle en nuestro sitio web y se rigen por estos términos y condiciones.

### **4. Política de Devoluciones**

Aceptamos devoluciones de pagos siempre y cuando sean notificadas con un mínimo de 72 horas antes del día de realización del tour o servicio. Las devoluciones se realizarán de acuerdo con nuestra política de pago y pueden estar sujetas a penalizaciones o cargos administrativos.

### **5. Cancelaciones**

Nuestra empresa se reserva el derecho de cancelar cualquier tour o servicio turístico en caso de fuerza mayor o circunstancias imprevisibles, incluyendo, pero no limitados a condiciones climáticas adversas. En caso de cancelación, nos comprometemos a devolver el pago realizado por el cliente o a reclasificar la fecha del servicio.

### **6. Responsabilidad del Cliente**

El cliente es responsable de cumplir con las instrucciones y recomendaciones proporcionadas por nuestra empresa para garantizar su seguridad y la de sus pertenencias durante el tour o servicio. El cliente es responsable de cualquier suceso o daño que resulte de su incumplimiento de nuestras instrucciones.

## **7. Pérdida de Pertenencias**

Cada cliente es responsable de sus pertenencias personales y de su cuidado durante el tour o servicio. Nuestra empresa no se responsabiliza por la pérdida o daño de pertenencias personales de los clientes.

## **8. Seguros**

Nuestra empresa cuenta con seguros de responsabilidad civil y de embarcaciones para proteger a nuestros clientes y empleados. Sin embargo, es importante que los clientes verifiquen sus propias pólizas de seguro para asegurarse de que están adecuadamente cubiertos.

## **9. Aceptación**

Al contratar nuestros servicios, usted acepta los términos y condiciones descritos en este documento. Si tiene alguna pregunta o inquietud, por favor no dude en contactarnos.

## **10. Modificaciones**

Nuestra empresa se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento sin previo aviso. Es importante que los clientes revisen periódicamente estos términos y condiciones para estar al tanto de cualquier cambio. Esperamos que disfrute de nuestros servicios y que tenga una experiencia segura y agradable con nosotros.