



POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones son aplicables a todos los servicios disponibles para ventas directas de nuestra empresa de forma presencial, página web, correo electrónico, WhatsApp, Agencias mayoristas o minoristas, vendedores independientes, redes sociales o a través de cualquiera de los medios establecidos para el efecto. El cliente antes de realizar el pago de una reserva, debe haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación.

Precios de planes y servicios

Todas las tarifas están expresadas en pesos colombianos. Los precios son por persona o evento y están sujetos a la validez que se indique en la reserva, cualquier cambio de tarifa deberá ser informada con tiempo.

Reservas

Para garantizar la reserva de cualquiera de nuestros servicios se deberá cancelar el 50% parcial de la totalidad del plan si son menos de 5 personas y el 100% del valor de la totalidad del plan si son más de 5 personas en la reserva. El valor restante en el caso del 50% será cancelado al momento de tomar el tour, por medio de pago mediante tarjeta débito o tarjeta crédito o en efectivo.

Si la reserva se realiza por medio de la intermediación de alguna de las plataformas de servicios turísticos, agencia y/o operador turístico, se aplicarán las políticas establecidas por cada uno de estos.

El pasajero sólo requiere presentarse al punto de embarque indicado, 30 minutos antes del inicio del tour e identificarse para poder abordar a las embarcaciones.

Responsabilidad del cliente

Al efectuar la reserva el cliente es plena y exclusivamente responsable de la exactitud de todos los datos que hace constar. En caso de que el pasajero desee modificar o cancelar su reserva, podrá comunicarse con alguno de los canales de servicio al cliente habilitados por la compañía.

Sibarita del Mar S.A.S. no se hará responsable por retrasos del pasajero que conlleven a la no presentación a la hora de embarque ni realización del tour.



El pasajero acepta que Sibarita del Mar como prestador de servicios turísticos, no tiene ni obligación ni responsabilidad, por la pérdida, daño o lesión sostenidas en relación con los servicios. Todos estos servicios, operan bajo las leyes del país, sometiéndose a las regulaciones que las autoridades pertinentes proporcionan.

Cancelaciones

En el evento de que se efectúe cancelación del plan o tour por fuerza o caso fortuito (condiciones meteorológicas, restricciones administrativas, entre otros) o por la falla de algunas de las embarcaciones, se podrá realizar reprogramación de la fecha del plan, realizar la cesión a terceros o proceder con la devolución del dinero, lo que se efectuará dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la cancelación.

Si la cancelación del plan o tour se produce de manera unilateral por parte del cliente, los gastos de penalidad dependerán de la antelación con que se comunique ésta:

- En caso de cancelación antes de setenta y dos (72) horas previas se procederá a la devolución del dinero dentro de los 15 días hábiles siguientes. (Aplica únicamente para reservas de menos de 10 personas)
- En caso de cancelación el mismo día no se realizará reembolso del dinero, podría ceder a su nombre o de un tercero su reserva en otra fecha sujeto a disponibilidad.
- En caso de **NO ASISTIR** el cliente al tour sin previo aviso será considerado **NO SHOW** por lo que se cobrará la penalidad del 100% pagado, esta condición aplica para clientes directos o agencias e independientes sin excepción.

En el caso de los eventos exclusivos, las cancelaciones unilaterales por parte del cliente se manejarán de la siguiente manera:

- El evento privado que se cancele con quince (15) días hábiles tendrán una devolución del dinero abonado del 90%
- El evento privado que se cancele en un tiempo menor de quince (15) días no tendrá derecho a devolución.



Variaciones y cambios de los planes o servicios

En caso de que la embarcación seleccionada no esté disponible, Sibarita del Mar S.A.S. notificará a los pasajeros en cualquier momento, ofreciendo la opción de otra embarcación para realizar el tour, así como también, la posibilidad de realizar los cambios en las fechas de las reservas, previa concertación con el cliente. En caso de que no sea posible la prestación de los servicios, se reembolsara el 100% del valor de la reserva, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en la sección de Cancelaciones.

Situaciones que alteren el orden de los planes o servicios

En el evento de presentarse por parte de los clientes, actuación o situación que pueda alterar o altere el orden y la tranquilidad del plan o tour, la empresa se reserva el derecho a prohibir el ingreso del cliente o pedir su retiro.

Menores de Edad

Si en alguno de los planes o servicios se encuentran menores de edad, atendiendo a la normatividad vigente, es absoluta responsabilidad de los acudientes mayores de edad que los acompañen, velar por su estado. Sibarita en ningún caso realiza la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, por lo que responsabiliza a sus acompañantes de cualquier situación anómala presentada con los menores al respecto.