

Términos y condiciones

Este documento describe los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por **PARAISOCULTO** propietario de www.paraisoculto.com, (en adelante el «sitio») en donde estos términos y Condiciones se encuentren. Cualquier persona que desee acceder a los servicios turísticos podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen a **PARAISOCULTO** y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del sitio. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, así mismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Los términos y condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como formando parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta de servicios comprendidos en este sitio entre los turistas de este sitio y **PARAISOCULTO** o «la Empresa», indistintamente), y por cualquiera de las otras empresas o personas de la región que sean colaboradores directos de **PARAISOCULTO**, y que hagan uso de este sitio.

En caso de que las empresas hubieran fijado sus propios términos y condiciones para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas deberán informar por escrito y entregar un link o un comunicado oficial para que esto aplique y pueda ser publicado y notificado en el sitio oficial de PARAISOCULTO, estas podrán hacer parte de la promoción de sus ofertas y promociones y prevalecerán sobre éstas. CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El turista debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad de **PARAISOCULTO**, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como turista de **PARAISOCULTO** (www.paraisoculto.com) y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin.

Si el turista hiciera uso del sitio de **PARAISOCULTO**, ello implicará la aceptación tácita plena de las condiciones establecidas en los **Términos y Condiciones Generales** y en las Políticas de **PARAISOCULTO**. Por dicha utilización del sitio y/o sus servicios, el turista se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones Generales y Política de Privacidad.

Capacidad legal

Los servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien acceda a los servicios de

PARAISOCULTO, deberá tener capacidad para contratar y de obligar a la misma en los términos de este acuerdo.

Registro y uso del sitio

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para convertirse en turista de **PARAISOCULTO**, acceder a las promociones y para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio. El futuro turista deberá completar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera («Datos Personales») y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. **PARAISOCULTO** podrá utilizar diversos medios para identificar a sus turistas, pero **PARAISOCULTO** NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus turistas. Los turistas garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Si se verificará o sospechará un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos términos y condiciones y/o contrarios a la buena fe, **PARAISOCULTO** tendrá el derecho inapelable de quitar los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores, mediante acciones legales de conformidad con la legislación colombiana.

PARAISOCULTO se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Privacidad de la información

Para utilizar los Servicios ofrecidos por **PARAISOCULTO**, los turistas deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa manteniendo altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica.

Modificaciones del acuerdo

PARAISOCULTO podrá modificar los **Términos y Condiciones Generales** en cualquier momento. Dentro de los 3 (tres) días siguientes a la notificación de modificación de los términos y condiciones, el turista deberá comunicar por escrito si existe alguna observación sobre las mismas; Vencido este plazo, se considerará que el turista acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

Procedimiento para hacer uso de este sitio de internet

En los contratos ofrecidos por medio de este sitio, **PARAISOCULTO** informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deberán seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al consumidor. El solo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indiquen en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este apartado. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

Medios de pago que se podrán utilizar en este sitio

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinadas actividades o servicios, solo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos **términos y condiciones** y en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. A mayor abundamiento, tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, los aspectos relativos a ésta, tales como la fecha de emisión; caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las empresas no tendrán responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. El sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el turista. **PARAISOCULTO** podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los turistas podrán descontar en su compra. En cada caso **PARAISOCULTO** determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el turista podrá utilizar en una compra y lo detallará en el sistema, previo a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los turistas no serán reintegrados en caso de devolución de los productos, por cualquier causa que esto ocurriera.

Formación del consentimiento en los contratos celebrados a través de este sitio

A través de este sitio web **PARAISOCULTO** realizará oferta de bienes y servicios, que podrán ser admitidas a través de la aceptación, por vía electrónica, y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de **PARAISOCULTO**, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción **PARAISOCULTO** deberá verificar: a) Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de los productos y servicios en stock. b) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el turista. c) Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta. d) Que el pago es acreditado por el turista. e) el turista deberá remitir comprobante de pago para garantizar que este será tenido en cuenta.

Para informar al turista o consumidor acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el turista aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al turista y en el lugar en que fue expedida. La oferta efectuada por el turista es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que **PARAISOCULTO** cambie sustancialmente la descripción del artículo después de realizada alguna oferta, o que exista un claro error tipográfico.

Plazo de validez de la oferta y precio

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al consumidor, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos.

Los precios de los productos y servicios disponibles en el sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por **PARAISOCULTO**, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Las empresas podrán modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo los servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra.

Promociones

Las promociones que se ofrezcan en este sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por **PARAISOCULTO**, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. En los casos que el sitio contenga promociones que consistan en rebajada de un producto por la compra de otro, entonces el servicio o producto se brindara al mismo grupo de turistas o en las mismas condiciones de entrega del producto o servicio, salvo los casos específicos en que se indique que se podrá hacer de forma separada o en otras fechas.

Despacho de los productos

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de ejecución y entrega elegidas por el turista y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del turista. Los plazos elegidos para la realización de la actividad y entrega se cuentan desde que **PARAISOCULTO** haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado. Los pedidos físicos serán entregados en las condiciones indicadas para el caso en particular por **PARAISOCULTO**. Los pedidos de servicios o productos, que sean pagados por un turista, pero que deban ser entregados a un tercero, deberá ser informado por el turista, de lo contrario no será posible brindar el servicio a un tercero que no cuente con previa notificación de autorización, en todo caso, cuando se haya constatado el pago efectivo del pedido y el producto o servicio se pueda prestar en las fechas seleccionadas por el turista, este se ejecutara en las condiciones establecidas.

En los casos eventuales de que un producto servicio no se encuentre disponible, esté descatalogado, agotado o cualquier otro que impida su suministro o el desarrollo de dicha actividad, **PARAISOCULTO** podrá presentar un paquete, producto o servicio en similares condiciones, en fechas similares, para acreditar esta compra a la cuenta del turista a efectos de que pueda usar este valor en una compra futura o a efectuar la devolución del valor de la compra al turista.

Todos los servicios de guía, desarrollo de actividades en áreas exteriores dependerán exclusivamente de las condiciones climáticas, de las indicaciones o restricciones de las autoridades competentes, por lo que en ningún momento se podrá realizar una actividad si esta se encuentra suspendida por orden de autoridad competente, en cuyo caso

PARAISOCULTO se reserva el derecho de reprogramar o cambiar la actividad por otra que permita al turista disfrutar de un plan o paquete que para ese momento no este restringido o prohibido. Si las condiciones lo permiten durante la estadía del turista en las instalaciones de PARAISOCULTO se hará cambio del cronograma con el objetivo de buscar ejecutar todas las actividades contratadas, pero en horarios o días diferentes en espera de que sea levantada la restricción de realizar dicha actividad. En cualquier caso, se mantendrá informado al turista de las indicaciones brindadas por las entidades de control respecto del cierre o levantamiento de alguna medida restrictiva para el desarrollo de alguna actividad en particular. En caso de que por alguna razón no se pueda desarrollar la actividad específica por la que el turista contrató con PARAISOCULTO, esto no será motivo de reintegro de dinero, el turista entendiendo que se trata de productos y servicios que dependen de las condiciones climáticas y de las restricciones emitidas por entidades de control, tendrá la total disposición de realizar otro tipo de actividades afines a las deseadas, en dado caso que ninguna de las demás actividades permitidas para el momento en que está haciendo uso del servicio le llame la atención o sea de su interés realizarla se dará por prestado el servicio y el turista libera de toda responsabilidad a PARAISOCULTO entendiendo que esta no tiene responsabilidad frente a las condiciones del clima o a las instrucciones que den las entidades de control competente.

Derecho de retracto

El turista tiene derecho a retracto de la presente operación comercial (por adquisición de cosas y/o prestación de servicios) durante el plazo de CINCO (5) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se hace la reservación y que no hayan comenzado a ejecutarse. Esta facultad no puede ser dispensada ni renunciada. El turista comunicará fehacientemente dicha revocación al proveedor. Para ejercer el derecho de retracto el turista deberá informar por escrito mediante los medios de comunicación autorizados por PARAISOCULTO. En ese momento **PARAISOCULTO** devolverá al turista el precio total pagado, descontando los costos financieros que esto pueda generar por impuestos o uso de la banca. Pasado ese plazo, PARAISOCULTO podrá buscar la mejor solución posible en post de la satisfacción del turista.

Procedimiento de cambios y devoluciones

Los servicios comprados en **PARAISOCULTO** pueden ser devueltos y reembolsados dentro del plazo de cinco días hábiles contados desde la fecha en que se recibió.

Para poder realizar el reembolso o cambio el producto debe:

- No haber hecho uso de ningún servicio total o parcialmente de manera personal o por alguno de los miembros del grupo que figuren en la reservación.
- No haber iniciado algún recorrido y no hacerse presente in situ.
- Asumir los costos bancarios e impuestos que se pudieron generar.

PARAISOCULTO realizará la devolución del dinero, en caso de que corresponda, mediante el mismo medio de pago que fue utilizado por el turista para realizar la compra.

La aplicación de la devolución de dinero se procesará a más tardar dentro de los 30 treinta días calendario siguientes a la fecha del recibo de la notificación de la cancelación o presentación de retracto.

Proceso de garantía

Los productos ofrecidos por **PARAISOCULTO** que sean de tipo alimenticio y que contengan ingredientes alergenos o que no sean del gusto del turista, serán reemplazados por el equivalente o por uno que no genere malestar al turista. Para hacer efectiva la garantía el turista debe comunicarse con nuestra línea de atención al cliente, ya sea por vía telefónica o por medio de correo electrónico previo a la actividad, donde le darán las instrucciones para gestionar la garantía.

Términos de ley

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de este acuerdo es ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada como centro del marco del acuerdo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

Desarrollo de actividades:

Todas las actividades se programan y coordinan con antelación para que el turista tenga claros los horarios, puntos de encuentro y actividades a desarrollar, los cuales se harán por grupos, para dar inicio a cada desplazamiento o a la ejecución de una actividad se citara al turista a un horario específico en un lugar de fácil ubicación, por lo que no podrá darse espera de mas de 15 minutos al turista para iniciar la actividad debido a que esto podrá afectar la correcta ejecución del itinerario del resto del grupo, en estos casos el turista se hará responsable de su propia seguridad y desplazamiento a su costo, para alcanzar al grupo con el que debería iniciar la actividad, de no ser posible encontrar un medio idóneo para ello, PARAISOCULTO no se hará responsable de su inasistencia y se dará por prestado el servicio.

Alimentos:

Para la adquisición de alimentos o bebidas PARAISOCULTO informara al turista las alternativas con las que cuenta con el tiempo suficiente para que este tenga conocimiento informado de las alternativas culinarias que podrá deleitar, en caso de tener algún requerimiento específico por temas de salud o de hábitos alimenticios, deberá informar con anticipación al personal de PARAISOCULTO para que este tome las medidas necesarias.

TÉRMINO Y CONDICIÓN – DECLARACIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS, EMOCIONALES Y DE SALUD

Antes de iniciar cualquier actividad, excursión o servicio turístico prestado por PARAISOCULTO, el turista declara de manera libre, voluntaria y bajo la gravedad de juramento, que se encuentra en condiciones físicas, mentales y emocionales aptas para participar, y que no padece enfermedades o condiciones médicas que puedan poner en riesgo su salud, seguridad o la de los demás durante el desarrollo del servicio.

El turista se compromete a informar de manera completa y veraz, con anterioridad al inicio del servicio, cualquier condición física, emocional o alimentaria relevante, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Enfermedades cardíacas, respiratorias, neurológicas, psiquiátricas o autoinmunes.
- Fobias, trastornos de ansiedad o antecedentes de ataques de pánico.
- Alergias alimentarias, restricciones médicas o intolerancias.
- Embarazo o condiciones médicas especiales que puedan requerir atención durante el desarrollo de la actividad.

En caso de omisión, falseamiento o falta de veracidad en esta información, la empresa quedará exonerada de toda responsabilidad civil, contractual o extracontractual derivada de complicaciones de salud o emergencias que pudieran surgir durante el servicio, incluyendo, pero sin limitarse a descompensaciones, ataques de pánico, crisis nerviosas, reacciones alérgicas o lesiones.

Asimismo, el turista acepta que la participación en las actividades es bajo su propio riesgo, y autoriza a la empresa a tomar las medidas que considere necesarias en caso de emergencia, incluyendo la suspensión de la actividad, atención médica inmediata, o traslado a un centro asistencial, con cargo al turista si así se requiere.