

POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y/O EXPERIENCIAS TURÍSTICAS CARTAGENA TOURS 360

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETO

Artículo 1. Finalidad de los Términos y Condiciones

Los presentes **Términos y Condiciones de Uso y Contratación de Servicios Turísticos** (en adelante, los "**Términos y Condiciones**") regulan el acceso, navegación y utilización del sitio web de **CARTAGENA TOURS 360**, así como la contratación, reserva, pago y prestación de los servicios turísticos ofrecidos por la empresa, ya sea por medios electrónicos, presenciales, telefónicos, mediante aplicaciones de mensajería instantánea o a través de cualquier otro canal autorizado.

Este documento establece los derechos, obligaciones y responsabilidades de CARTAGENA TOURS 360 y de los usuarios, clientes, viajeros, visitantes y demás personas que utilicen los servicios ofrecidos por la empresa.

Los presentes Términos y Condiciones forman parte integral de la relación jurídica entre las partes y constituyen un acuerdo vinculante desde el momento en que el usuario acepta expresamente su contenido o utiliza los servicios ofrecidos por la empresa.

Artículo 2. Objetivos específicos

Los presentes Términos y Condiciones tienen como objetivos:

- a) Regular la utilización del sitio web y demás plataformas digitales de CARTAGENA TOURS 360.
 - b) Establecer las condiciones generales para la contratación de servicios turísticos.
 - c) Definir los derechos y obligaciones de las partes.
 - d) Garantizar la transparencia en la información suministrada a los consumidores.
 - e) Promover prácticas de turismo responsable, sostenible y seguro.
 - f) Dar cumplimiento a la legislación colombiana aplicable.
 - g) Proteger los derechos de consumidores, usuarios y viajeros.
 - h) Establecer mecanismos para la solución de controversias.
 - i) Regular las condiciones de reservas, pagos, modificaciones, cancelaciones y reembolsos.
 - j) Proteger la propiedad intelectual, los datos personales y demás activos de la empresa.
-

Artículo 3. Naturaleza jurídica

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo contractual de adhesión entre CARTAGENA TOURS 360 y el usuario, elaborado conforme a la legislación colombiana vigente.

En consecuencia, toda persona que acceda al sitio web cartagenatours360.com solicite información, efectúe una reserva, contrate un servicio, realice un pago o participe en cualquiera de las actividades ofrecidas por la empresa, acepta quedar vinculada por las disposiciones aquí contenidas, sin perjuicio de las condiciones particulares que puedan pactarse para determinados servicios.

CAPÍTULO II

ALCANCE

Artículo 4. Ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables a todas las relaciones comerciales, precontractuales y contractuales entre CARTAGENA TOURS 360 y los usuarios de sus servicios.

Su aplicación comprende, entre otros:

- El sitio web oficial.
- Formularios electrónicos.
- Plataformas de reservas.
- Aplicaciones móviles.
- Redes sociales oficiales.
- WhatsApp Business.
- Correo electrónico.
- Atención telefónica.
- Atención presencial.
- Plataformas de pago.
- Intermediarios autorizados.
- Aliados comerciales cuando actúen en representación de la empresa.

Artículo 5. Servicios comprendidos

Los presentes Términos y Condiciones regulan, entre otros, los siguientes servicios:

- Walking Tours.
- City Tours.
- Free Walking Tours.
- Tours privados.
- Tours históricos.
- Tours culturales.
- Tours gastronómicos.
- Tours religiosos.
- Tours arquitectónicos.
- Tours literarios.

- Tours comunitarios.
- Tours nocturnos.
- Tours fotográficos.
- Tours de naturaleza.
- Tours de observación de aves.
- Tours de manglares.
- Tours rurales.
- Tours personalizados.
- Transporte turístico.
- Traslados aeropuerto-hotel.
- Traslados hotel-puerto.
- Servicios de guía profesional.
- Organización de experiencias turísticas.
- Venta de paquetes turísticos.
- Servicios complementarios autorizados.

La inclusión de un nuevo servicio dentro del portafolio de CARTAGENA TOURS 360 implicará su sujeción automática a los presentes Términos y Condiciones, salvo que se establezcan condiciones particulares.

Artículo 6. Ámbito territorial

Los servicios podrán prestarse dentro del territorio colombiano y, cuando resulte aplicable, en otros destinos autorizados, conforme a la legislación vigente y a los acuerdos celebrados con operadores aliados.

CAPÍTULO III

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Artículo 7. Aceptación expresa

Se entenderá que el usuario acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones cuando:

- Marque la casilla de aceptación en el sitio web.
- Confirme una reserva por medios electrónicos.
- Realice un pago.
- Solicite la emisión de una factura.
- Confirme la contratación mediante correo electrónico.
- Confirme la contratación mediante WhatsApp Business.
- Firme un contrato físico o electrónico.
- Utilice cualquiera de los servicios ofrecidos por la empresa.

La aceptación tendrá los efectos jurídicos previstos en la legislación colombiana sobre comercio electrónico y contratación por medios electrónicos.

Artículo 8. Aceptación tácita por uso

El acceso y utilización del sitio web, así como la participación en los servicios turísticos ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360, implican que el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones, en aquello que resulte compatible con la naturaleza del servicio utilizado.

Artículo 9. Lectura previa

El usuario declara que ha tenido la oportunidad razonable de conocer el contenido de los presentes Términos y Condiciones antes de contratar cualquier servicio.

En caso de dudas, podrá solicitar aclaraciones a través de los canales oficiales de atención antes de efectuar la reserva o el pago correspondiente.

CAPÍTULO IV

CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR

Artículo 10. Capacidad

Podrán contratar los servicios ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360 únicamente las personas que tengan capacidad legal para celebrar contratos conforme a la legislación colombiana.

Quienes actúen en representación de una persona jurídica declaran contar con las facultades necesarias para obligarla válidamente.

Artículo 11. Menores de edad

Los menores de edad podrán participar en los servicios turísticos únicamente cuando:

- Estén acompañados por sus padres, representantes legales o un adulto responsable debidamente autorizado, cuando así lo exija la naturaleza del servicio.
- Se cumplan las autorizaciones requeridas por la legislación colombiana.
- Se observen las políticas de seguridad establecidas por CARTAGENA TOURS 360.

Cuando un servicio requiera autorizaciones especiales para menores, estas deberán presentarse antes del inicio de la actividad.

Artículo 12. Información veraz

El usuario declara que toda la información suministrada durante el proceso de reserva o contratación es veraz, completa y actualizada.

La empresa podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para verificar la identidad del contratante, prevenir fraudes o cumplir obligaciones legales.

CAPÍTULO V

DEFINICIONES

Artículo 13. Definiciones generales

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

Cliente: Persona natural o jurídica que contrata uno o más servicios ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360.

Usuario: Persona que accede al sitio web, redes sociales o cualquier canal oficial de la empresa, independientemente de que llegue o no a contratar un servicio.

Viajero o Turista: Persona que participa en un recorrido, experiencia o servicio turístico prestado por CARTAGENA TOURS 360.

Reserva: Solicitud de prestación de un servicio turístico que ha sido recibida y confirmada conforme a las condiciones establecidas por la empresa.

Servicio Turístico: Toda actividad, recorrido, experiencia, traslado o servicio complementario ofrecido por CARTAGENA TOURS 360.

Fuerza mayor o caso fortuito: Acontecimiento imprevisible, irresistible y ajeno a la voluntad de las partes que imposibilita total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a la legislación colombiana.

Las definiciones contenidas en este documento deberán interpretarse de manera armónica con la Ley General de Turismo, el Código de Comercio, el Código Civil, el Estatuto del Consumidor, la normativa sobre protección de datos personales y las demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO VI

MARCO NORMATIVO APLICABLE

Artículo 14. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la Constitución Política de Colombia, las leyes de la República de Colombia, los reglamentos expedidos por las autoridades competentes y las demás disposiciones nacionales e internacionales que resulten aplicables a la prestación de servicios turísticos, al comercio electrónico, a la protección del consumidor y a la protección de datos personales.

En especial, este documento se fundamenta en las siguientes normas, sin perjuicio de aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan:

- Constitución Política de Colombia.
 - Código Civil Colombiano.
 - Código de Comercio.
 - Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo).
 - Ley 1101 de 2006.
 - Ley 1558 de 2012.
 - Ley 2068 de 2020.
 - Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
 - Ley 527 de 1999 (Comercio Electrónico).
 - Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
 - Decreto 1074 de 2015.
 - Normativa vigente sobre el Registro Nacional de Turismo (RNT).
 - Normativa tributaria aplicable.
 - Demás normas expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y otras autoridades competentes.
-

Artículo 15. Normativa internacional

Cuando la prestación de los servicios implique la participación de turistas extranjeros, operadores internacionales o actividades desarrolladas en coordinación con entidades de otros países, CARTAGENA TOURS 360 procurará observar, además de la legislación colombiana, los principios y buenas prácticas internacionales aplicables al turismo, siempre que no contravengan el ordenamiento jurídico colombiano.

Lo anterior incluye, entre otros, lineamientos promovidos por organismos internacionales en materia de turismo sostenible, protección del patrimonio, seguridad del viajero y calidad en la prestación de servicios.

Artículo 16. Cumplimiento regulatorio

CARTAGENA TOURS 360 manifiesta su compromiso con el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a los prestadores de servicios turísticos en Colombia, incluyendo aquellas relacionadas con:

- Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Protección del consumidor.
- Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
- Protección de datos personales.
- Facturación electrónica.
- Obligaciones tributarias.
- Protección del patrimonio cultural.
- Protección ambiental.
- Seguridad y salud en el trabajo, cuando corresponda.

- Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, cuando resulte legalmente exigible.
-

CAPÍTULO VII

PRINCIPIOS DE INTERPRETACIÓN

Artículo 17. Buena fe

Las relaciones entre CARTAGENA TOURS 360 y sus clientes se desarrollarán conforme al principio de buena fe, entendido como el deber recíproco de actuar con honestidad, transparencia, lealtad y cooperación durante las etapas precontractual, contractual y postcontractual.

Las partes se comprometen a suministrar información veraz, completa y oportuna, evitando cualquier conducta que pueda inducir a error o afectar injustificadamente los derechos de la otra parte.

Artículo 18. Equilibrio contractual

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse procurando un equilibrio razonable entre los derechos e intereses de la empresa y los de los usuarios, de conformidad con el Estatuto del Consumidor y las demás normas aplicables.

Ninguna disposición deberá interpretarse en el sentido de excluir derechos irrenunciables reconocidos por la legislación colombiana a favor de los consumidores.

Artículo 19. Transparencia

CARTAGENA TOURS 360 procurará proporcionar información clara, suficiente, verificable, comprensible y oportuna sobre las características esenciales de los servicios ofrecidos, incluyendo sus condiciones de contratación, restricciones, precios, formas de pago, políticas de cancelación y demás aspectos relevantes para la toma de decisiones por parte del cliente.

Artículo 20. Interpretación sistemática

Las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera integral y armónica con los demás documentos que regulen la relación entre las partes, incluyendo la Política de Privacidad, la Política de Cookies, las políticas de cancelación y reembolso, los itinerarios, las condiciones particulares del servicio y cualquier otro documento contractual aplicable.

CAPÍTULO VIII

JERARQUÍA DOCUMENTAL

Artículo 21. Documentos que integran la relación contractual

La relación jurídica entre CARTAGENA TOURS 360 y el cliente podrá estar integrada por los siguientes documentos, según corresponda:

- Los presentes Términos y Condiciones.
 - La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.
 - La Política de Cookies.
 - Las condiciones particulares del servicio contratado.
 - La confirmación de la reserva.
 - La cotización aceptada por el cliente.
 - La factura o documento equivalente.
 - El comprobante de pago.
 - Los itinerarios entregados al cliente.
 - Las comunicaciones oficiales intercambiadas entre las partes.
 - Los documentos de autorización suscritos por el cliente cuando resulten aplicables.
-

Artículo 22. Orden de prevalencia

En caso de discrepancia entre los documentos que integran la relación contractual, se aplicará el siguiente orden de prevalencia, salvo pacto expreso en contrario:

1. Las normas imperativas de la legislación colombiana.
 2. Las condiciones particulares aceptadas para el servicio específico.
 3. Los presentes Términos y Condiciones.
 4. La Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.
 5. Las demás políticas corporativas publicadas por CARTAGENA TOURS 360.
-

CAPÍTULO IX

IDIOMA Y VERSIONES

Artículo 23. Idioma oficial

La versión oficial de los presentes Términos y Condiciones será la redactada en idioma español.

La empresa podrá elaborar versiones informativas en otros idiomas, tales como inglés, portugués, francés, alemán u otros, con el propósito de facilitar la comprensión por parte de turistas extranjeros.

Artículo 24. Diferencias entre versiones

En caso de discrepancia entre una traducción y la versión oficial en español, prevalecerá esta última para todos los efectos legales, salvo que una norma aplicable disponga expresamente lo contrario.

CAPÍTULO X

MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Artículo 25. Facultad de modificación

CARTAGENA TOURS 360 podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario para:

- Dar cumplimiento a cambios legislativos o reglamentarios.
- Incorporar nuevos servicios o canales de comercialización.
- Implementar mejoras operativas.
- Adaptarse a innovaciones tecnológicas.
- Fortalecer la protección de los consumidores.
- Mejorar la seguridad de la información y de las transacciones.
- Atender requerimientos de las autoridades competentes.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente los derechos y obligaciones derivados de contratos ya perfeccionados, salvo que una norma de orden público disponga lo contrario o exista acuerdo expreso entre las partes.

Artículo 26. Publicación de actualizaciones

Las nuevas versiones de los presentes Términos y Condiciones serán publicadas a través de los canales oficiales de CARTAGENA TOURS 360, incluyendo, cuando corresponda, su sitio web oficial.

Para facilitar la trazabilidad documental, cada versión indicará como mínimo:

- Número de versión.
- Fecha de aprobación.
- Fecha de entrada en vigor.
- Breve descripción de los cambios relevantes.

Artículo 27. Aceptación de modificaciones

Cuando las modificaciones introduzcan cambios sustanciales que afecten la relación contractual con usuarios registrados o clientes con servicios futuros contratados, CARTAGENA TOURS 360 procurará informar dichas modificaciones por medios razonables, para que los interesados puedan conocerlas antes de la prestación del servicio, cuando ello sea posible y procedente.

CONCLUSIÓN DE LA PARTE I

Con esta segunda entrega queda concluida la **PARTE I – Disposiciones Generales**, integrada por **10 capítulos y 27 artículos**, que establecen el marco jurídico, los principios de interpretación, la jerarquía documental y las reglas generales que regirán todo el Manual de Términos y Condiciones.

Próxima entrega: PARTE II – IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

La siguiente parte desarrollará aspectos fundamentales para el cumplimiento de la legislación colombiana en materia de turismo y protección al consumidor, incluyendo:

- Identificación completa del prestador de servicios turísticos.
- Razón social, NIT y Registro Nacional de Turismo (RNT) (para diligenciar posteriormente).
- Domicilio y cobertura geográfica.
- Canales oficiales de atención y contratación.
- Horarios de atención.
- Medios oficiales de comunicación y pago.
- Representación legal.
- Veracidad de la información institucional.
- Prevención de fraudes y suplantaciones.

CAPÍTULO XI

COMUNICACIONES OFICIALES

Artículo 28. Canales oficiales de comunicación

CARTAGENA TOURS 360 pondrá a disposición de los usuarios canales oficiales para la atención de consultas, reservas, modificaciones, cancelaciones, reclamaciones y demás gestiones relacionadas con la prestación de los servicios turísticos.

Los datos institucionales específicos (correo electrónico, números telefónicos, sitio web y demás canales) serán incorporados en la versión definitiva de este documento y deberán mantenerse actualizados en los medios oficiales de la empresa.

La empresa no será responsable por comunicaciones enviadas a direcciones, perfiles o números que no correspondan a sus canales oficiales.

Artículo 29. Validez de las comunicaciones electrónicas

Las partes reconocen que las comunicaciones realizadas por medios electrónicos, incluyendo correo electrónico, formularios web, plataformas de reservas, aplicaciones de mensajería instantánea y otros canales autorizados, podrán producir efectos jurídicos

cuando permitan identificar razonablemente a las partes y conservar evidencia de su contenido.

Cuando la legislación exija una formalidad especial, se observarán los requisitos legales aplicables.

Artículo 30. Confirmación de recepción

Cuando la naturaleza del trámite lo requiera, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar confirmación de recepción de las comunicaciones enviadas al cliente.

La ausencia de confirmación no invalidará necesariamente la comunicación cuando existan elementos objetivos que acrediten su envío al medio de contacto suministrado por el usuario.

Artículo 31. Deber de actualización de la información de contacto

El usuario se compromete a mantener actualizados sus datos de contacto durante toda la relación contractual.

La empresa no será responsable por demoras, errores o imposibilidad de comunicación derivados del suministro de información incompleta, inexacta o desactualizada por parte del cliente.

CAPÍTULO XII

CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo 32. Validez de la contratación electrónica

Los contratos celebrados mediante plataformas digitales, sitios web, aplicaciones, correo electrónico, mensajería instantánea o cualquier otro medio electrónico autorizado producirán los mismos efectos jurídicos que los celebrados por escrito, siempre que cumplan los requisitos previstos por la legislación colombiana.

Artículo 33. Evidencia de aceptación

Constituirán evidencia de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, según corresponda:

- La marcación de casillas de aceptación en el sitio web.
- La aceptación mediante botones o mecanismos electrónicos equivalentes.
- La confirmación expresa enviada por correo electrónico.
- La aceptación remitida a través de WhatsApp Business u otros canales oficiales.
- La realización del pago correspondiente.

- La emisión de un comprobante de reserva.
 - La firma manuscrita o electrónica del contrato cuando resulte aplicable.
 - Cualquier otro medio de prueba permitido por la legislación colombiana.
-

Artículo 34. Conservación de la evidencia contractual

CARTAGENA TOURS 360 podrá conservar los registros electrónicos relacionados con el proceso de contratación, incluyendo solicitudes, cotizaciones, aceptaciones, comprobantes de pago, comunicaciones y demás documentos necesarios para acreditar la existencia y contenido de la relación contractual, durante el tiempo permitido por la legislación aplicable.

Artículo 35. Medidas de autenticidad

Con el fin de prevenir fraudes y proteger a los consumidores, la empresa podrá implementar mecanismos razonables para verificar la autenticidad de las solicitudes, la identidad del contratante y la legitimidad de las transacciones, respetando la normativa sobre protección de datos personales.

CAPÍTULO XIII

INTEGRIDAD CONTRACTUAL

Artículo 36. Acuerdo integral

Los presentes Términos y Condiciones, junto con los documentos que expresamente los complementen, constituyen el acuerdo integral entre CARTAGENA TOURS 360 y el cliente respecto de los servicios contratados.

Artículo 37. Independencia de las cláusulas

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera declarada nula, ineficaz o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo todos sus efectos.

La cláusula afectada se interpretará o ajustará, en la medida de lo posible, para preservar la finalidad originalmente perseguida y cumplir la legislación vigente.

Artículo 38. No renuncia de derechos

La falta de ejercicio o el ejercicio tardío por parte de CARTAGENA TOURS 360 de cualquiera de los derechos previstos en estos Términos y Condiciones no constituirá renuncia a dichos derechos ni impedirá su ejercicio posterior.

Artículo 39. Cesión de derechos y obligaciones

El cliente no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del contrato sin autorización previa y expresa de CARTAGENA TOURS 360, salvo cuando la naturaleza del servicio contratado permita la sustitución del participante y se cumplan las condiciones particulares aplicables.

La empresa podrá ceder determinados derechos u obligaciones cuando ello resulte necesario para la correcta prestación de los servicios, respetando la legislación vigente y los derechos de los consumidores.

CAPÍTULO XIV

PRINCIPIOS DE TURISMO RESPONSABLE

Artículo 40. Compromiso con el turismo sostenible

CARTAGENA TOURS 360 promoverá la prestación de servicios turísticos procurando un equilibrio entre el desarrollo económico, la protección ambiental, la conservación del patrimonio cultural y el bienestar de las comunidades receptoras.

Artículo 41. Protección del patrimonio cultural

Durante el desarrollo de los recorridos turísticos, la empresa fomentará el respeto por los bienes de interés cultural, monumentos históricos, museos, espacios públicos, manifestaciones culturales y demás elementos que integran el patrimonio material e inmaterial de Colombia.

Los usuarios deberán abstenerse de realizar actos que puedan ocasionar daños o deterioro a dichos bienes.

Artículo 42. Protección del medio ambiente

La empresa promoverá prácticas orientadas a minimizar el impacto ambiental de sus actividades, incentivando entre los viajeros el manejo adecuado de residuos, el uso responsable de los recursos naturales y el respeto por la fauna, la flora y los ecosistemas visitados.

Artículo 43. Respeto por las comunidades locales

Los usuarios se comprometen a actuar con respeto hacia las comunidades anfitrionas, evitando conductas discriminatorias, ofensivas o que puedan afectar sus costumbres, tradiciones, actividades económicas o formas de vida.

Artículo 44. Prevención de la ESCNNA

CARTAGENA TOURS 360 manifiesta su compromiso con la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y rechazará cualquier conducta que promueva, facilite o tolere este delito.

La empresa colaborará con las autoridades competentes cuando tenga conocimiento de hechos que puedan constituir una infracción a la legislación colombiana.

CAPÍTULO XV

DEFINICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 45. Definiciones adicionales

Para una adecuada interpretación de los presentes Términos y Condiciones se adoptan, además, las siguientes definiciones:

OPERADOR ALIADO: Persona natural o jurídica que presta servicios complementarios o especializados en coordinación con CARTAGENA TOURS 360.

GUÍA DE TURISMO: Persona que presta el servicio profesional de guianza turística conforme a la legislación colombiana.

VOUCHER: Documento físico o electrónico que acredita la confirmación de una reserva o la contratación de un servicio turístico.

ITINERARIO: Documento que contiene la programación, horarios, actividades y condiciones específicas del servicio contratado.

RESERVA CONFIRMADA: Reserva respecto de la cual se ha verificado el cumplimiento de las condiciones establecidas por la empresa para su aceptación.

RESERVA PENDIENTE: Solicitud de reserva que aún se encuentra sujeta a disponibilidad, validación o cumplimiento de requisitos.

NO SHOW: Inasistencia del cliente al lugar y hora establecidos para la prestación del servicio sin la debida cancelación o reprogramación conforme a las políticas aplicables.

REPROGRAMACIÓN: Modificación acordada entre las partes respecto de la fecha, hora o condiciones del servicio contratado.

CRÉDITO A FAVOR: Valor reconocido al cliente para ser utilizado en futuras contrataciones, cuando proceda conforme a las políticas de la empresa.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios requeridos para la prestación de las actividades turísticas.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Evento imprevisible e irresistible que imposibilita el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales, de conformidad con la legislación colombiana.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PARTE I

Artículo 46. Entrada en vigor de las disposiciones generales

Las disposiciones contenidas en la presente **Parte I** constituyen el marco general de interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones. Todos los capítulos posteriores deberán interpretarse de manera armónica con estos principios y con la legislación colombiana vigente.

En caso de conflicto entre una disposición de este documento y una norma imperativa, prevalecerá esta última, sin que ello afecte la validez del resto de las cláusulas.

IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CAPÍTULO XVI

IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Artículo 47. Identificación del Prestador de Servicios Turísticos

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación de los servicios turísticos ofrecidos por **CARTAGENA TOURS 360**, en calidad de prestador de servicios turísticos legalmente constituido en Colombia, cuyos datos de identificación serán incorporados y actualizados en la versión definitiva del presente documento.

La información institucional comprenderá, como mínimo:

Nombre Comercial:

CARTAGENA TOURS 360

Razón Social:

NIT:

Registro Nacional de Turismo (RNT):

Domicilio Principal:

Ciudad:

Cartagena de Indias D. T. y C., Colombia.

Correo electrónico oficial:

Sitio web oficial:

Teléfono oficial:

Representante Legal:

Artículo 48. Calidad de Prestador de Servicios Turísticos

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades dentro del marco jurídico colombiano y, cuando la legislación así lo exija, mantendrá vigente el Registro Nacional de Turismo (RNT) y las demás autorizaciones necesarias para la prestación de los servicios ofrecidos.

La empresa procurará cumplir las obligaciones legales, tributarias, comerciales y administrativas propias de los prestadores de servicios turísticos.

Artículo 49. Naturaleza de la actividad

CARTAGENA TOURS 360 podrá desarrollar, entre otras, las siguientes actividades:

- Organización de recorridos turísticos.
 - Prestación de servicios de guía de turismo.
 - Comercialización de experiencias turísticas.
 - Coordinación de transporte turístico.
 - Gestión de reservas.
 - Operación de experiencias culturales.
 - Organización de recorridos históricos.
 - Actividades de interpretación del patrimonio.
 - Turismo gastronómico.
 - Turismo comunitario.
 - Turismo religioso.
 - Turismo arquitectónico.
 - Turismo de naturaleza.
 - Observación de aves.
 - Actividades recreativas permitidas por la legislación colombiana.
 - Comercialización de servicios complementarios relacionados con el turismo.
-

CAPÍTULO XVII

REPRESENTACIÓN LEGAL

Artículo 50. Representación

La empresa actuará por conducto de su Representante Legal o de las personas debidamente autorizadas para ello.

Los colaboradores únicamente podrán comprometer a CARTAGENA TOURS 360 dentro del alcance de las funciones y autorizaciones que les hayan sido conferidas.

Artículo 51. Facultades de representación

El Representante Legal ejercerá las funciones previstas en la legislación colombiana, en los estatutos de la empresa y en las decisiones de los órganos competentes.

Podrá delegar determinadas funciones administrativas u operativas, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente le correspondan.

Artículo 52. Personal autorizado

Se entenderá que actúan en representación de CARTAGENA TOURS 360 únicamente aquellas personas que:

- Estén vinculadas laboral o contractualmente con la empresa.
- Hayan sido autorizadas para atender clientes.
- Utilicen canales oficiales de comunicación.
- Actúen dentro del alcance de sus funciones.

Ninguna persona ajena a la empresa podrá ofrecer servicios en nombre de CARTAGENA TOURS 360 sin autorización expresa.

CAPÍTULO XVIII

CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Artículo 53. Medios oficiales

CARTAGENA TOURS 360 dispondrá de canales oficiales para la atención de clientes, reservas y consultas.

Entre ellos podrán encontrarse:

- Sitio web oficial.
- Correo electrónico corporativo.

- WhatsApp Business.
- Línea telefónica.
- Redes sociales oficiales verificadas.
- Atención presencial.
- Plataformas de reservas autorizadas.

Los datos específicos serán incorporados en la versión definitiva de este documento.

Artículo 54. Horario de atención

La empresa publicará los horarios de atención correspondientes a cada canal de comunicación.

Las solicitudes recibidas fuera del horario habitual serán atendidas dentro del siguiente período de atención disponible, salvo que se trate de situaciones de emergencia relacionadas con servicios turísticos en ejecución.

Artículo 55. Atención al cliente

CARTAGENA TOURS 360 procurará atender las solicitudes de información, reservas, modificaciones, consultas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, respetuosa y transparente.

La atención se prestará sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, género, origen étnico, religión, discapacidad, orientación sexual, idioma u otra condición protegida por la legislación colombiana.

CAPÍTULO XIX

AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Artículo 56. Información oficial

La información institucional publicada por CARTAGENA TOURS 360 a través de sus canales oficiales procurará ser clara, suficiente, veraz y actualizada.

No obstante, la empresa podrá corregir errores tipográficos, de digitación, de publicación o de actualización cuando sean detectados, procurando informar oportunamente los cambios que resulten relevantes para los clientes.

Artículo 57. Fotografías y material audiovisual

Las fotografías, videos, mapas, ilustraciones, recorridos virtuales y demás elementos gráficos publicados por CARTAGENA TOURS 360 tienen carácter ilustrativo e informativo.

Aunque la empresa procurará que representen de forma fiel los servicios ofrecidos, factores externos como condiciones climáticas, mantenimiento de atractivos turísticos, modificaciones por parte de autoridades o variaciones propias del entorno pueden generar diferencias razonables entre el material promocional y la experiencia real.

Artículo 58. Información suministrada por terceros

Cuando CARTAGENA TOURS 360 publique información proveniente de hoteles, restaurantes, operadores de transporte u otros proveedores aliados, procurará verificar su razonabilidad antes de divulgarla.

No obstante, cada proveedor será responsable de la información que suministre respecto de sus propios servicios, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a CARTAGENA TOURS 360 conforme a la ley y a la relación contractual con el cliente.

CAPÍTULO XX

PREVENCIÓN DE FRAUDES Y SUPLANTACIÓN

Artículo 59. Canales seguros de contratación

Los usuarios deberán realizar reservas, pagos y comunicaciones únicamente a través de los canales oficiales de CARTAGENA TOURS 360.

La empresa informará oportunamente cuáles son dichos canales y podrá advertir sobre intentos de fraude o suplantación que lleguen a su conocimiento.

Artículo 60. Verificación de identidad

Cuando resulte razonablemente necesario para proteger a las partes o cumplir obligaciones legales, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar documentos o información adicional para verificar la identidad del contratante, del titular del pago o de la persona que participará en el servicio turístico.

La información obtenida será tratada conforme a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

Artículo 61. Reporte de actividades sospechosas

Los usuarios que detecten perfiles falsos, páginas web no oficiales, enlaces fraudulentos o cualquier intento de suplantación relacionado con CARTAGENA TOURS 360 podrán informarlo a través de los canales oficiales de atención.

La empresa podrá adoptar las medidas legales y administrativas que considere pertinentes para proteger a los consumidores, su marca y sus activos digitales.

CAPÍTULO XXI

COBERTURA GEOGRÁFICA

Artículo 62. Ámbito territorial de operación

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará principalmente sus actividades en la ciudad de Cartagena de Indias y demás destinos autorizados dentro del territorio colombiano.

La empresa podrá ampliar su cobertura geográfica mediante alianzas estratégicas o la incorporación de nuevos destinos, siempre que ello se ajuste a la legislación vigente y a su capacidad operativa.

Artículo 63. Servicios fuera del área habitual

Cuando un cliente solicite servicios en destinos distintos de la cobertura ordinaria de la empresa, CARTAGENA TOURS 360 evaluará la viabilidad técnica, logística y jurídica de la operación antes de confirmar la reserva.

La aceptación de este tipo de solicitudes estará sujeta a disponibilidad, condiciones particulares y, cuando corresponda, a la participación de proveedores aliados.

CAPÍTULO XXII

PROVEEDORES ALIADOS Y TERCEROS

Artículo 64. Participación de proveedores aliados

Para la adecuada prestación de determinados servicios turísticos, CARTAGENA TOURS 360 podrá contratar o coordinar la participación de terceros especializados, tales como empresas de transporte, establecimientos de alojamiento, restaurantes, operadores de actividades de naturaleza, embarcaciones, museos, centros culturales u otros proveedores relacionados con la experiencia turística.

Cuando intervengan terceros, la empresa procurará seleccionar proveedores que cuenten con la capacidad técnica, operativa y, cuando corresponda, con las habilitaciones o registros exigidos por la legislación colombiana.

Artículo 65. Responsabilidad de los proveedores

Cada proveedor aliado será responsable por la correcta ejecución de los servicios que se encuentren bajo su control directo, sin perjuicio de las obligaciones legales y contractuales que correspondan a CARTAGENA TOURS 360 frente al consumidor.

La empresa realizará esfuerzos razonables para coordinar y supervisar la adecuada prestación de los servicios integrados en la experiencia turística, atendiendo los deberes que le impone la legislación colombiana.

Artículo 66. Sustitución de proveedores

Cuando circunstancias operativas, técnicas, climáticas, de seguridad, de fuerza mayor o de caso fortuito impidan la participación del proveedor inicialmente previsto, CARTAGENA TOURS 360 podrá sustituirlo por otro de características similares o equivalentes, procurando que ello no implique una disminución injustificada en la calidad esencial del servicio contratado.

Si la sustitución implica modificaciones relevantes en el servicio, estas serán informadas al cliente tan pronto como sea razonablemente posible.

CAPÍTULO XXIII

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 67. Portafolio de servicios

Los servicios ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360 podrán clasificarse, entre otros, en las siguientes categorías:

- Walking Tours.
- City Tours.
- Tours privados.
- Tours compartidos.
- Tours históricos.
- Tours culturales.
- Tours gastronómicos.
- Tours religiosos.
- Tours literarios.
- Tours arquitectónicos.
- Tours de naturaleza.
- Tours de observación de aves.
- Tours de manglares.
- Turismo comunitario.

- Turismo rural.
- Tours fotográficos.
- Tours nocturnos.
- Transporte turístico.
- Traslados.
- Experiencias personalizadas.
- Servicios corporativos.
- Programas para instituciones educativas.
- Servicios para grupos organizados.

La empresa podrá incorporar nuevas modalidades de servicios de acuerdo con su estrategia comercial y con la normativa vigente.

Artículo 68. Condiciones particulares

Cada servicio podrá contar con condiciones particulares relacionadas con:

- Duración.
- Horarios.
- Punto de encuentro.
- Nivel de exigencia física.
- Edad mínima recomendada.
- Capacidad máxima.
- Restricciones de seguridad.
- Equipamiento sugerido.
- Recomendaciones médicas.
- Políticas específicas de cancelación.

Estas condiciones complementarán los presentes Términos y Condiciones y serán informadas al cliente antes de la confirmación de la reserva.

Artículo 69. Modificaciones operativas

Por razones justificadas, CARTAGENA TOURS 360 podrá realizar ajustes razonables al itinerario, horario, punto de encuentro, orden de las actividades o recorrido previsto, cuando ello sea necesario para preservar la seguridad de los participantes, cumplir

instrucciones de las autoridades, responder a condiciones climáticas o atender situaciones imprevistas.

Siempre que sea posible, las modificaciones se comunicarán con antelación suficiente y se procurará mantener la esencia de la experiencia contratada.

CAPÍTULO XXIV

CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 70. Compromiso con la calidad

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades procurando ofrecer servicios turísticos seguros, organizados y acordes con la información suministrada al cliente.

La empresa promoverá procesos de mejora continua, capacitación del personal y evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios.

Artículo 71. Capacitación del personal

La empresa fomentará que su personal y sus colaboradores mantengan actualizados sus conocimientos en materias relacionadas con:

- Atención al cliente.
- Patrimonio cultural.
- Historia local.
- Turismo sostenible.
- Primeros auxilios, cuando resulte pertinente.
- Gestión del riesgo.
- Protección de datos personales.
- Prevención de la ESCNNA.
- Normativa turística vigente.

Artículo 72. Evaluación de satisfacción

Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar a los clientes que diligencien encuestas de satisfacción, formulen observaciones o compartan recomendaciones sobre la experiencia recibida.

La participación en estas evaluaciones será voluntaria y el tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la Política de Privacidad.

CAPÍTULO XXV

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 73. Información previa

Antes de la contratación, CARTAGENA TOURS 360 procurará informar al cliente, de manera clara y suficiente, aspectos relevantes del servicio, tales como:

- Descripción general.
- Duración aproximada.
- Lugar de inicio y finalización.
- Precio.
- Impuestos cuando correspondan.
- Servicios incluidos.
- Servicios no incluidos.
- Recomendaciones generales.
- Restricciones relevantes.
- Condiciones de cancelación y reprogramación.

Artículo 74. Exactitud de la información

La empresa realizará esfuerzos razonables para mantener actualizada la información publicada en sus canales oficiales.

Cuando se detecten errores materiales o cambios significativos, estos serán corregidos tan pronto como resulte posible.

Artículo 75. Deber de consulta del cliente

El cliente deberá revisar cuidadosamente la información suministrada antes de confirmar su reserva y comunicar oportunamente cualquier duda relacionada con el servicio, requisitos especiales, restricciones o necesidades particulares.

CAPÍTULO XXVI

PUBLICIDAD, PROMOCIONES Y OFERTAS

Artículo 76. Publicidad

La publicidad difundida por CARTAGENA TOURS 360 tendrá carácter informativo y buscará describir de manera objetiva las características esenciales de los servicios ofrecidos.

Las imágenes, ilustraciones y videos utilizados en campañas promocionales podrán tener fines representativos, sin perjuicio del deber de la empresa de brindar información veraz y suficiente sobre las condiciones efectivas de cada servicio.

Artículo 77. Promociones

Las promociones, descuentos, códigos promocionales, campañas especiales y beneficios temporales estarán sujetos a las condiciones específicas que se informen para cada actividad.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, las promociones:

- No serán acumulables entre sí.
- Estarán sujetas a disponibilidad.
- Tendrán vigencia limitada.
- Podrán establecer cupos máximos.
- Podrán excluir determinados servicios.

Artículo 78. Errores manifiestos en precios

Cuando por un error evidente de digitación, programación o publicación se anuncie un precio manifiestamente incorrecto o irrazonablemente inferior al valor real del servicio, CARTAGENA TOURS 360 informará la situación al cliente antes de perfeccionar la contratación, ofreciendo la posibilidad de confirmar la reserva con el precio correcto o desistir de la operación sin costo alguno.

Esta disposición no limita los derechos que la legislación colombiana reconoce a los consumidores en materia de información y publicidad.

CAPÍTULO XXVII

CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS

Artículo 79. Certificaciones

Cuando CARTAGENA TOURS 360 obtenga certificaciones, reconocimientos, sellos de calidad o acreditaciones otorgadas por autoridades u organismos competentes, podrá divulgarlos en sus canales oficiales respetando las condiciones de uso establecidas por la entidad que los expida.

Artículo 80. Mejora continua

La empresa promoverá la revisión periódica de sus procesos administrativos, operativos y de atención al cliente con el fin de fortalecer la calidad, la seguridad, la sostenibilidad y el cumplimiento de la legislación vigente.

Artículo 81. Cooperación institucional

CARTAGENA TOURS 360 podrá participar en programas, proyectos o iniciativas lideradas por entidades públicas, privadas, académicas o comunitarias que contribuyan al desarrollo sostenible del turismo, la protección del patrimonio cultural, la conservación ambiental y el fortalecimiento del destino turístico.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PARTE II

Artículo 82. Alcance de la identificación institucional

Las disposiciones contenidas en la presente Parte II deberán interpretarse como el marco institucional que identifica a CARTAGENA TOURS 360 frente a los usuarios, consumidores, autoridades y demás partes interesadas.

Los datos de identificación, registros, autorizaciones y demás información institucional deberán mantenerse actualizados y disponibles en los canales oficiales de la empresa, de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

CAPÍTULO XXVIII

DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LOS SERVICIOS

Artículo 83. Objeto de los servicios turísticos

CARTAGENA TOURS 360 ofrecerá experiencias turísticas diseñadas para promover el conocimiento del patrimonio histórico, cultural, arquitectónico, gastronómico, religioso, ambiental y comunitario de Cartagena de Indias y de otros destinos donde la empresa desarrolle actividades autorizadas.

Los servicios se prestarán procurando estándares de calidad, seguridad, sostenibilidad, accesibilidad progresiva y respeto por los derechos de los consumidores.

Artículo 84. Naturaleza de los servicios

Los servicios ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360 constituyen actividades turísticas que podrán comprender, entre otras:

- Servicios profesionales de guía de turismo.
- Recorridos interpretativos.
- Experiencias culturales.
- Actividades recreativas permitidas por la ley.
- Transporte turístico cuando haga parte del servicio contratado.
- Coordinación logística.
- Gestión de reservas.
- Asistencia básica al viajero durante la ejecución del recorrido.
- Servicios complementarios expresamente incluidos en cada programa.

Cada experiencia tendrá características particulares que serán informadas previamente al cliente.

Artículo 85. Disponibilidad

Todos los servicios estarán sujetos a factores como:

- Disponibilidad de cupos.
- Condiciones climáticas.
- Horarios autorizados.
- Restricciones de las autoridades competentes.
- Disponibilidad de guías.
- Disponibilidad de transporte.
- Disponibilidad de operadores aliados.
- Condiciones de seguridad.
- Conservación de los atractivos turísticos.

La empresa podrá limitar la disponibilidad cuando existan razones operativas o de seguridad debidamente justificadas.

Artículo 86. Actualización del portafolio

CARTAGENA TOURS 360 podrá crear, modificar, suspender o retirar servicios turísticos de su portafolio cuando ello obedezca a razones comerciales, operativas, ambientales, de seguridad, legales o de mejora continua.

Estas modificaciones no afectarán los derechos derivados de reservas previamente confirmadas, salvo que exista una causa legal o contractual que justifique el cambio.

CAPÍTULO XXIX

SERVICIOS DE GUÍA DE TURISMO

Artículo 87. Servicio profesional de guía

Cuando el servicio contratado incluya acompañamiento de un guía de turismo, este desarrollará actividades de interpretación del patrimonio, orientación al visitante, coordinación básica del recorrido y suministro de información relacionada con los atractivos turísticos visitados.

Artículo 88. Alcance del servicio de guía

Salvo que se indique expresamente lo contrario, el servicio comprenderá:

- Recepción del grupo en el punto acordado.
- Presentación del itinerario.
- Interpretación histórica y cultural.
- Orientación general durante el recorrido.
- Información práctica para el visitante.
- Atención básica de consultas relacionadas con el recorrido.

El servicio no comprenderá asesorías profesionales ajenas al objeto turístico, tales como asesoría jurídica, médica, financiera, migratoria o tributaria.

Artículo 89. Idiomas disponibles

Los recorridos podrán ofrecerse en uno o varios idiomas, dependiendo de la disponibilidad del personal y de las condiciones previamente informadas al cliente.

La empresa procurará indicar con anticipación el idioma en que se desarrollará cada experiencia y, cuando corresponda, los posibles costos adicionales asociados a servicios en idiomas distintos al español.

CAPÍTULO XXX

TOURS PRIVADOS

Artículo 90. Definición

Se consideran tours privados aquellos contratados para un cliente o grupo específico, sin integración con otros participantes, salvo acuerdo expreso entre las partes.

Artículo 91. Características

Los tours privados podrán ofrecer ventajas como:

- Horarios personalizados.
- Flexibilidad razonable del itinerario.
- Atención exclusiva.
- Adaptación a intereses específicos.
- Mayor privacidad.
- Ritmo de recorrido ajustado al grupo.

La personalización estará sujeta a las limitaciones operativas, logísticas, legales y de seguridad del servicio.

Artículo 92. Modificaciones solicitadas por el cliente

Cuando el cliente solicite modificaciones durante el desarrollo de un tour privado, CARTAGENA TOURS 360 evaluará su viabilidad.

La empresa podrá aceptar, rechazar o proponer alternativas cuando las modificaciones:

- Comprometan la seguridad.
 - Excedan la duración contratada.
 - Generen costos adicionales.
 - Requieran autorizaciones especiales.
 - Afecten la programación previamente acordada.
-

CAPÍTULO XXXI

TOURS COMPARTIDOS

Artículo 93. Definición

Los tours compartidos son aquellos en los que participan simultáneamente personas o grupos que realizaron reservas independientes, respetando la capacidad máxima establecida para cada actividad.

Artículo 94. Organización del grupo

Durante los tours compartidos los participantes deberán mantener una conducta respetuosa hacia los demás viajeros y atender las instrucciones impartidas por el guía u otro personal autorizado.

La empresa podrá establecer reglas relacionadas con puntualidad, orden del recorrido, tiempos de permanencia en los atractivos y demás aspectos necesarios para el adecuado desarrollo de la experiencia.

Artículo 95. Cambios en la composición del grupo

La cantidad de participantes podrá variar hasta el inicio del recorrido por razones de nuevas reservas, cancelaciones, inasistencias o ajustes operativos.

Ello no constituirá incumplimiento contractual mientras se respeten las condiciones esenciales del servicio ofrecido.

CAPÍTULO XXXII

WALKING TOURS

Artículo 96. Definición

Los Walking Tours son recorridos turísticos realizados principalmente a pie, orientados a la interpretación del patrimonio histórico, cultural, arquitectónico, gastronómico, artístico o comunitario.

Artículo 97. Requisitos de participación

Los participantes deberán:

- Utilizar calzado cómodo.
 - Mantener una condición física compatible con la actividad.
 - Seguir las instrucciones del guía.
 - Respetar las normas de tránsito peatonal.
 - Portar hidratación cuando resulte recomendable.
 - Informar previamente cualquier condición médica relevante que pueda afectar su participación.
-

Artículo 98. Limitaciones

Los Walking Tours podrán sufrir modificaciones debido a:

- Obras públicas.
- Eventos masivos.
- Restricciones de movilidad.
- Condiciones climáticas.
- Órdenes de autoridades competentes.
- Situaciones de seguridad.

Cuando ello ocurra, la empresa procurará ofrecer rutas alternativas que conserven la esencia de la experiencia.

CAPÍTULO XXXIII

CITY TOURS

Artículo 99. Definición

Los City Tours comprenden recorridos diseñados para conocer los principales atractivos turísticos de una ciudad mediante desplazamientos peatonales, vehiculares o combinados, de acuerdo con el programa contratado.

Artículo 100. Alcance

Dependiendo del programa adquirido, los City Tours podrán incluir visitas a:

- Centros históricos.
- Monumentos.
- Museos.
- Plazas.
- Fortificaciones.
- Barrios tradicionales.
- Miradores.
- Mercados.
- Iglesias.
- Sitios de interés cultural.
- Espacios gastronómicos.

La inclusión de cada atractivo dependerá del itinerario contratado y de las condiciones operativas del momento.

Artículo 101. Tiempo de permanencia

El tiempo destinado a cada atractivo podrá variar según factores como:

- Flujo de visitantes.
- Tránsito vehicular.
- Condiciones climáticas.
- Horarios de funcionamiento.
- Instrucciones de las autoridades.
- Seguridad del recorrido.

Estas variaciones no constituirán incumplimiento cuando respondan a causas razonables y no alteren sustancialmente el objeto del servicio.

CAPÍTULO XXXIV

TOURS HISTÓRICOS Y CULTURALES

Artículo 102. Finalidad

Los tours históricos y culturales tienen como finalidad divulgar el patrimonio material e inmaterial de los destinos visitados mediante actividades de interpretación, contextualización y divulgación turística.

Artículo 103. Contenido informativo

La información suministrada durante los recorridos procurará fundamentarse en fuentes históricas, académicas, institucionales o de reconocida confiabilidad.

Cuando existan diversas interpretaciones históricas sobre un mismo acontecimiento, el guía podrá presentarlas de manera objetiva, indicando su carácter cuando resulte pertinente.

Artículo 104. Respeto por el patrimonio

Los participantes deberán abstenerse de:

- Dañar monumentos.
- Realizar grafitis.

- Extraer elementos patrimoniales.
 - Alterar bienes culturales.
 - Ingresar a zonas restringidas.
 - Incumplir las instrucciones impartidas por las autoridades administradoras de los bienes visitados.
-

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PRIMERA ENTREGA DE LA PARTE III

Artículo 105. Integración con las condiciones particulares

Las disposiciones contenidas en esta Parte III deberán complementarse con la información específica suministrada para cada servicio, incluyendo itinerarios, fichas técnicas, recomendaciones de seguridad, condiciones operativas y demás documentos entregados al cliente antes de la ejecución del recorrido.

CAPÍTULO XXXV

TOURS GASTRONÓMICOS

Artículo 106. Definición

Los tours gastronómicos son experiencias diseñadas para acercar a los participantes a la cultura culinaria del destino mediante visitas a establecimientos autorizados, mercados tradicionales, espacios comunitarios u otros lugares donde sea posible conocer preparaciones típicas, ingredientes locales y manifestaciones gastronómicas representativas.

Artículo 107. Degustaciones y alimentos

Cuando el itinerario incluya degustaciones, la empresa informará previamente si estas hacen parte del precio del servicio o si deberán ser adquiridas directamente por el participante.

La disponibilidad de determinados productos podrá variar por factores de temporada, abastecimiento, regulaciones sanitarias o decisiones de los establecimientos visitados.

Artículo 108. Restricciones alimentarias

El participante deberá informar con antelación cualquier alergia, intolerancia alimentaria, condición médica o restricción dietaria que pueda afectar su participación.

CARTAGENA TOURS 360 realizará esfuerzos razonables para coordinar alternativas cuando ello sea posible, sin garantizar la disponibilidad de menús especiales en todos los establecimientos aliados.

CAPÍTULO XXXVI

TOURS RELIGIOSOS

Artículo 109. Objeto

Los tours religiosos tienen como finalidad promover el conocimiento del patrimonio religioso, histórico, artístico y arquitectónico de templos, conventos, santuarios, iglesias y demás espacios de interés espiritual o cultural.

Artículo 110. Conducta en lugares de culto

Los participantes deberán observar una conducta respetuosa dentro de los recintos religiosos, atendiendo las normas establecidas por las autoridades eclesiásticas o administradores del lugar.

Podrán existir restricciones relacionadas con vestimenta, fotografía, grabaciones, uso de dispositivos electrónicos o acceso a determinadas áreas.

CAPÍTULO XXXVII

TOURS COMUNITARIOS

Artículo 111. Finalidad

Los tours comunitarios buscan promover el intercambio cultural entre los visitantes y las comunidades receptoras, incentivando prácticas de turismo responsable y el fortalecimiento de las economías locales.

Artículo 112. Respeto por la comunidad

Los participantes deberán respetar las costumbres, tradiciones, expresiones culturales, espacios privados y normas comunitarias de los lugares visitados.

No se permitirá realizar actividades que puedan afectar la dignidad, privacidad o integridad de las personas que integran las comunidades anfitrionas.

Artículo 113. Registro de imágenes

Cuando el recorrido incluya visitas a comunidades locales, los participantes deberán respetar el derecho a la imagen de sus integrantes.

En aquellos casos en que las circunstancias lo aconsejen, la empresa podrá recomendar solicitar autorización antes de realizar fotografías o grabaciones de personas identificables.

CAPÍTULO XXXVIII

TOURS DE NATURALEZA

Artículo 114. Objeto

Los tours de naturaleza comprenden actividades desarrolladas en ecosistemas naturales con fines recreativos, educativos, científicos, interpretativos o de apreciación ambiental.

Artículo 115. Conservación ambiental

Durante estas actividades los participantes deberán:

- Abstenerse de arrojar residuos.
 - No extraer especies vegetales o animales.
 - No alimentar fauna silvestre.
 - Permanecer en los senderos autorizados cuando existan.
 - Respetar las instrucciones impartidas por los guías.
-

Artículo 116. Condiciones ambientales

La realización de los recorridos podrá depender de factores ambientales como lluvias, mareas, vientos, incendios forestales, cierres preventivos o medidas adoptadas por autoridades ambientales.

Cuando tales circunstancias afecten la seguridad o viabilidad del recorrido, CARTAGENA TOURS 360 podrá modificar, reprogramar o cancelar la actividad conforme a las políticas previstas en estos Términos y Condiciones.

CAPÍTULO XXXIX

TOURS DE OBSERVACIÓN DE AVES (BIRDWATCHING)

Artículo 117. Finalidad

Los recorridos de observación de aves tienen como propósito facilitar la apreciación responsable de especies de aves en su hábitat natural, promoviendo la educación ambiental y la conservación de la biodiversidad.

Artículo 118. Conducta durante la actividad

Los participantes deberán:

- Mantener niveles bajos de ruido.
- Evitar perturbar las especies observadas.
- No manipular fauna silvestre.
- No utilizar equipos de reproducción de cantos (playback) cuando ello pueda afectar el comportamiento de las aves o contravenir las recomendaciones del guía o de las autoridades ambientales.
- Seguir las rutas autorizadas.

Artículo 119. Avistamientos

La empresa procurará desarrollar la actividad en lugares con alta probabilidad de observación de aves; sin embargo, debido a la naturaleza silvestre de las especies, no garantiza el avistamiento de ejemplares específicos ni de un número determinado de especies durante el recorrido.

CAPÍTULO XL

TOURS DE MANGLARES

Artículo 120. Objeto

Los recorridos por ecosistemas de manglar buscan promover el conocimiento de estos ambientes naturales, su importancia ecológica y la relación histórica y cultural de las comunidades locales con dichos ecosistemas.

Artículo 121. Seguridad en embarcaciones

Cuando el recorrido implique desplazamientos en embarcaciones, los participantes deberán cumplir las instrucciones impartidas por el personal responsable y utilizar correctamente los elementos de seguridad que resulten obligatorios conforme a la normativa aplicable.

Artículo 122. Protección del ecosistema

Durante la actividad estará prohibido:

- Arrojar residuos al agua.

- Extraer especies.
 - Alterar la vegetación.
 - Generar contaminación.
 - Realizar actividades que puedan afectar el equilibrio del ecosistema.
-

CAPÍTULO XLI

TRANSPORTE TURÍSTICO Y TRASLADOS

Artículo 123. Servicios de transporte

Cuando el servicio contratado incluya transporte turístico, este podrá ser prestado directamente por CARTAGENA TOURS 360 o mediante empresas transportadoras legalmente habilitadas, según la modalidad del servicio.

Artículo 124. Horarios de recogida

El cliente deberá presentarse en el punto de recogida dentro del horario previamente informado.

Los tiempos máximos de espera podrán establecerse en las condiciones particulares del servicio, considerando factores operativos y el respeto por los demás participantes.

Artículo 125. Equipaje

El transporte de equipaje estará sujeto a la capacidad del vehículo y a las condiciones previamente informadas al cliente.

Por razones de seguridad, la empresa podrá limitar el transporte de objetos voluminosos, peligrosos, ilícitos o cuya naturaleza resulte incompatible con el servicio contratado.

CAPÍTULO XLII

EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS

Artículo 126. Servicios a la medida

CARTAGENA TOURS 360 podrá diseñar experiencias personalizadas atendiendo los intereses específicos del cliente, siempre que estas sean técnica, logística y legalmente viables.

Artículo 127. Cotizaciones personalizadas

Las cotizaciones elaboradas para servicios personalizados tendrán el período de vigencia que se indique expresamente en cada propuesta.

Transcurrido dicho plazo sin aceptación, la empresa podrá modificar precios, disponibilidad, itinerarios o condiciones operativas.

Artículo 128. Cambios solicitados por el cliente

Una vez aceptada la propuesta personalizada, cualquier modificación solicitada por el cliente estará sujeta a evaluación de disponibilidad, costos adicionales y viabilidad operativa.

CAPÍTULO XLIII

SERVICIOS PARA GRUPOS

Artículo 129. Grupos organizados

La empresa podrá ofrecer condiciones especiales para grupos familiares, empresariales, institucionales, académicos o de otra naturaleza, de conformidad con las características del servicio solicitado.

Artículo 130. Coordinador del grupo

Cuando exista un coordinador designado por el grupo, CARTAGENA TOURS 360 podrá canalizar a través de dicha persona las comunicaciones relacionadas con aspectos logísticos, operativos y administrativos del servicio, sin perjuicio del derecho de cada participante a recibir la información que legalmente le corresponda.

Artículo 131. Responsabilidad compartida

El coordinador del grupo colaborará con la empresa en la organización del servicio, especialmente en lo relacionado con horarios, lista de participantes, necesidades especiales y comunicaciones generales, sin que ello implique asumir responsabilidades propias de CARTAGENA TOURS 360.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA SEGUNDA ENTREGA DE LA PARTE III

Artículo 132. Condiciones específicas por modalidad

Cada modalidad de servicio podrá contar con fichas técnicas, recomendaciones de seguridad, requisitos de participación, itinerarios, listas de elementos sugeridos y demás documentos complementarios que harán parte integral de la información suministrada al cliente antes del inicio de la actividad.

CAPÍTULO XLIV

REQUISITOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN

Artículo 133. Condiciones generales para participar

Para participar en cualquiera de los servicios turísticos ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360, los usuarios deberán cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Haber aceptado los presentes Términos y Condiciones.
- Cumplir las condiciones particulares del servicio contratado.
- Presentarse en el punto de encuentro dentro del horario establecido.
- Atender las instrucciones impartidas por el guía o el personal autorizado.
- Mantener un comportamiento respetuoso y compatible con el desarrollo de la actividad.
- Informar oportunamente cualquier condición médica, física o de otra naturaleza que pueda afectar la prestación segura del servicio.

Artículo 134. Información previa del participante

El cliente será responsable de suministrar información veraz y suficiente respecto de circunstancias que puedan influir en la adecuada prestación del servicio, incluyendo, cuando corresponda:

- Limitaciones de movilidad.
- Alergias relevantes.
- Restricciones alimentarias.
- Embarazo.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Uso de medicamentos que puedan afectar la actividad.
- Necesidades especiales de asistencia.

La omisión de información relevante podrá limitar la posibilidad de adaptar el servicio a las necesidades del participante.

CAPÍTULO XLV

CONDICIONES FÍSICAS Y DE SALUD

Artículo 135. Aptitud para participar

Cada participante declara que se encuentra en condiciones físicas y de salud compatibles con la actividad contratada o que ha evaluado previamente, con el profesional de la salud correspondiente cuando resulte pertinente, la conveniencia de participar.

Cuando un servicio exija un nivel particular de esfuerzo físico, esta circunstancia será informada antes de la contratación.

Artículo 136. Enfermedades preexistentes

Los participantes con enfermedades crónicas, lesiones, discapacidades temporales o permanentes u otras condiciones que puedan aumentar el riesgo durante el recorrido deberán comunicarlo previamente a la empresa.

CARTAGENA TOURS 360 evaluará si es posible realizar ajustes razonables al servicio, sin que ello implique asumir obligaciones que excedan su capacidad operativa o comprometan la seguridad de los participantes.

Artículo 137. Embarazo

Las personas en estado de embarazo podrán participar en aquellos servicios cuya naturaleza sea compatible con su condición y siempre que ello no represente un riesgo evidente para su salud o la del nasciturus.

La empresa podrá recomendar la consulta previa con un profesional de la salud y, cuando existan riesgos significativos asociados a una actividad específica, podrá abstenerse de confirmar la reserva o proponer alternativas más adecuadas.

CAPÍTULO XLVI

MENORES DE EDAD Y PERSONAS QUE REQUIEREN APOYO

Artículo 138. Participación de menores de edad

Los menores de edad podrán participar en los servicios turísticos conforme a la legislación colombiana y a las condiciones particulares de cada actividad.

Cuando la naturaleza del servicio lo requiera, deberán estar acompañados por sus padres, representantes legales o un adulto responsable debidamente autorizado.

Artículo 139. Personas que requieren apoyo

Las personas que, por razones de edad, discapacidad u otras circunstancias, requieran apoyo para participar en una actividad podrán hacerlo siempre que el servicio contratado

sea compatible con sus condiciones y que cuenten, cuando resulte necesario, con un acompañante responsable.

CARTAGENA TOURS 360 promoverá medidas de accesibilidad razonables dentro de sus capacidades operativas, técnicas y económicas.

CAPÍTULO XLVII

PUNTUALIDAD Y DESARROLLO DEL RECORRIDO

Artículo 140. Hora de presentación

Los participantes deberán presentarse en el punto de encuentro con la antelación informada para cada servicio.

La empresa podrá establecer tiempos mínimos de presentación con el fin de garantizar la adecuada organización logística del recorrido.

Artículo 141. Retrasos del participante

Cuando un participante llegue con posterioridad a la hora prevista para el inicio del recorrido, CARTAGENA TOURS 360 evaluará la posibilidad de incorporarlo al grupo sin afectar el desarrollo del servicio.

Si ello no resulta posible por razones operativas, de seguridad o por respeto a los demás participantes, la situación se tratará conforme a las políticas de cancelación, reprogramación o inasistencia previstas en estos Términos y Condiciones.

Artículo 142. Abandono voluntario del recorrido

El participante que decida retirarse voluntariamente de la actividad antes de su finalización deberá informar dicha decisión al guía o al personal autorizado cuando ello sea posible.

Salvo disposición expresa en contrario, el abandono voluntario no dará lugar a reembolsos por los servicios no utilizados.

CAPÍTULO XLVIII

COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 143. Conducta esperada

Los usuarios deberán mantener durante toda la actividad un comportamiento respetuoso hacia:

- Los demás participantes.

- El personal de CARTAGENA TOURS 360.
 - Los proveedores aliados.
 - Las comunidades receptoras.
 - Las autoridades.
 - El patrimonio cultural y natural.
-

Artículo 144. Conductas no permitidas

Sin perjuicio de otras restricciones específicas, durante la prestación del servicio no se permitirá:

- Agresiones físicas o verbales.
 - Actos discriminatorios.
 - Acoso.
 - Daño a bienes públicos o privados.
 - Porte de armas no autorizadas por la ley.
 - Comercialización no autorizada de bienes o servicios durante el recorrido.
 - Consumo de sustancias cuya utilización comprometa la seguridad del grupo.
-

Artículo 145. Medidas frente a conductas inadecuadas

Cuando la conducta de un participante represente un riesgo para sí mismo, para terceros o para el adecuado desarrollo del servicio, CARTAGENA TOURS 360 podrá adoptar medidas proporcionales, incluyendo la exclusión de la actividad, siempre respetando la dignidad de la persona y la normativa aplicable.

La adopción de estas medidas no implicará automáticamente el derecho a reembolso cuando la exclusión sea consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del participante.

CAPÍTULO XLIX

OBJETOS PERSONALES

Artículo 146. Custodia de pertenencias

Cada participante será responsable del cuidado de sus objetos personales durante el desarrollo de los servicios turísticos.

Se recomienda portar únicamente los elementos necesarios para la actividad y mantener bajo su control documentos de identidad, dispositivos electrónicos, dinero y demás objetos de valor.

Artículo 147. Objetos olvidados

Cuando se encuentren objetos aparentemente olvidados durante la prestación del servicio, CARTAGENA TOURS 360 realizará esfuerzos razonables para facilitar su recuperación por parte del propietario.

Los gastos derivados del envío o entrega posterior de dichos objetos podrán ser asumidos por el propietario, salvo que exista una disposición legal o un acuerdo diferente.

CAPÍTULO L

CONSUMO DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

Artículo 148. Consumo responsable de bebidas alcohólicas

En aquellas actividades donde la naturaleza del servicio lo permita, el consumo de bebidas alcohólicas deberá realizarse de manera responsable y conforme a la legislación colombiana.

La empresa podrá restringir o prohibir dicho consumo cuando resulte incompatible con la seguridad del recorrido.

Artículo 149. Sustancias psicoactivas

No se permitirá la participación de personas cuyo estado de alteración por consumo de sustancias psicoactivas comprometa la seguridad propia, la de los demás participantes o la adecuada ejecución del servicio.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos de las personas que utilicen medicamentos prescritos por profesionales de la salud.

CAPÍTULO LI

SEGURIDAD Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Artículo 150. Instrucciones de seguridad

Los participantes deberán atender las instrucciones impartidas por el guía, conductor, operador aliado o cualquier otra persona autorizada durante el desarrollo de la actividad.

Estas instrucciones tendrán como finalidad proteger la integridad de los participantes y asegurar el adecuado desarrollo del recorrido.

Artículo 151. Situaciones de emergencia

En caso de emergencia, accidente, fenómeno natural, alteración del orden público u otra situación que pueda afectar la seguridad de los participantes, CARTAGENA TOURS 360 podrá modificar, suspender, interrumpir o finalizar anticipadamente el recorrido cuando ello resulte razonablemente necesario.

Artículo 152. Primeros auxilios

Cuando las circunstancias lo permitan y el personal cuente con la capacitación correspondiente, CARTAGENA TOURS 360 podrá brindar asistencia básica de primeros auxilios mientras se gestionan los servicios de atención médica competentes.

Esta actuación no sustituye la atención profesional que deba ser prestada por las instituciones de salud.

CAPÍTULO LII

SERVICIOS INCLUIDOS Y NO INCLUIDOS

Artículo 153. Servicios incluidos

Los servicios incluidos en cada experiencia serán aquellos expresamente indicados en la cotización, confirmación de reserva, itinerario, ficha técnica o descripción oficial del servicio.

Artículo 154. Servicios no incluidos

Salvo que se indique expresamente lo contrario, no se entenderán incluidos:

- Gastos personales.
- Propinas.
- Compras realizadas durante el recorrido.
- Alimentación no especificada.
- Bebidas no incluidas.
- Seguros adicionales.
- Gastos médicos.
- Transporte distinto al expresamente contratado.
- Entradas no mencionadas.

- Servicios prestados por terceros contratados directamente por el participante.

CAPÍTULO LIII

DISPOSICIONES FINALES SOBRE LOS SERVICIOS

Artículo 155. Condiciones particulares

Cada servicio podrá complementarse mediante fichas técnicas, itinerarios, recomendaciones operativas, listas de elementos sugeridos y demás documentos informativos que harán parte de la relación contractual en cuanto resulten compatibles con los presentes Términos y Condiciones.

Artículo 156. Interpretación favorable a la seguridad

Cuando exista duda razonable respecto de la forma de ejecutar una actividad durante el recorrido, prevalecerán las decisiones adoptadas por CARTAGENA TOURS 360 que tengan como finalidad proteger la vida, la integridad física, el patrimonio cultural, el medio ambiente o la seguridad de los participantes, siempre dentro del marco de la legislación colombiana y del respeto por los derechos de los consumidores.

RESERVAS, COTIZACIONES, PAGOS Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

CAPÍTULO LIV

SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y COTIZACIONES

Artículo 157. Solicitud de información

Los usuarios podrán solicitar información sobre los servicios turísticos ofrecidos por CARTAGENA TOURS 360 a través de cualquiera de sus canales oficiales de atención.

La información suministrada tendrá carácter orientador y buscará permitir al interesado conocer las características esenciales del servicio antes de iniciar el proceso de contratación.

Artículo 158. Elaboración de cotizaciones

Cuando un usuario solicite una propuesta económica, CARTAGENA TOURS 360 elaborará una cotización que podrá contener, entre otros aspectos:

- Descripción del servicio.
- Fecha prevista de prestación.
- Horarios.

- Duración.
- Número de participantes.
- Servicios incluidos.
- Servicios no incluidos.
- Valor total.
- Forma de pago.
- Vigencia de la oferta.
- Condiciones particulares aplicables.

Las cotizaciones tendrán carácter informativo mientras no sean aceptadas por las partes y no se cumplan las condiciones para el perfeccionamiento del contrato.

Artículo 159. Vigencia de las cotizaciones

Toda cotización indicará expresamente su período de vigencia.

Vencido dicho término sin que el cliente haya manifestado su aceptación y cumplido las condiciones de reserva establecidas por la empresa, CARTAGENA TOURS 360 podrá modificar precios, disponibilidad, proveedores, itinerarios o cualquier otra condición de la propuesta.

Artículo 160. Disponibilidad de cupos

La emisión de una cotización no implica la reserva automática de cupos ni garantiza la disponibilidad futura del servicio.

La disponibilidad será confirmada únicamente cuando se cumplan las condiciones establecidas para la reserva y la empresa comunique expresamente su aceptación.

CAPÍTULO LV

SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE RESERVAS

Artículo 161. Solicitud de reserva

La reserva de un servicio turístico podrá solicitarse mediante los canales oficiales habilitados por CARTAGENA TOURS 360.

El cliente deberá suministrar la información necesaria para identificar adecuadamente el servicio solicitado y a los participantes.

Artículo 162. Información requerida para la reserva

Dependiendo del servicio contratado, la empresa podrá solicitar, entre otros, los siguientes datos:

- Nombre completo del contratante.
- Documento de identidad o pasaporte cuando resulte necesario.
- Nacionalidad.
- Número de participantes.
- Edad de los menores de edad.
- Datos de contacto.
- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Fecha del servicio.
- Idioma requerido.
- Hotel o lugar de recogida cuando aplique.
- Requerimientos especiales.
- Restricciones alimentarias.
- Condiciones médicas relevantes para la actividad.

La información será tratada conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Artículo 163. Confirmación de la reserva

La reserva se entenderá confirmada cuando CARTAGENA TOURS 360 comunique expresamente al cliente su aceptación y se hayan cumplido las condiciones establecidas para tal efecto, incluyendo el pago del anticipo o del valor total cuando así corresponda.

Artículo 164. Reserva provisional

En determinados casos la empresa podrá registrar solicitudes de reserva con carácter provisional mientras verifica disponibilidad, confirma proveedores o recibe el pago correspondiente.

Las reservas provisionales no generan obligación definitiva para ninguna de las partes hasta que sean expresamente confirmadas.

CAPÍTULO LVI

PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Artículo 165. Formación del contrato

El contrato de prestación de servicios turísticos se entenderá perfeccionado cuando concurren, según corresponda:

- La aceptación de la oferta por parte del cliente.
- La aceptación de la reserva por CARTAGENA TOURS 360.
- El cumplimiento de las condiciones de pago establecidas.
- La aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

Lo anterior sin perjuicio de otros requisitos exigidos por la legislación colombiana para determinados servicios.

Artículo 166. Medios de perfeccionamiento

El contrato podrá perfeccionarse mediante:

- Firma física.
 - Firma electrónica.
 - Confirmación por correo electrónico.
 - Confirmación mediante WhatsApp Business.
 - Plataformas de reservas.
 - Aceptación en el sitio web.
 - Pago realizado a través de medios autorizados.
 - Cualquier otro medio permitido por la legislación colombiana.
-

Artículo 167. Evidencia contractual

La empresa podrá conservar los documentos y registros relacionados con la contratación, incluyendo cotizaciones, comprobantes de pago, mensajes electrónicos, formularios, confirmaciones y demás evidencias que acrediten la existencia del contrato.

CAPÍTULO LVII

PRECIOS

Artículo 168. Determinación del precio

Los precios de los servicios serán establecidos por CARTAGENA TOURS 360 teniendo en cuenta factores como:

- Tipo de servicio.
 - Número de participantes.
 - Duración.
 - Temporada.
 - Costos operativos.
 - Proveedores aliados.
 - Impuestos aplicables.
 - Servicios adicionales contratados.
-

Artículo 169. Moneda

Salvo que se indique expresamente otra condición, los precios serán expresados en pesos colombianos (COP).

Cuando la empresa publique precios en moneda extranjera, estos tendrán carácter informativo y podrán ajustarse conforme a la tasa de cambio aplicable al momento del pago, salvo que se pacte una condición diferente.

Artículo 170. Impuestos

Los valores informados al cliente indicarán si incluyen o no los impuestos legalmente aplicables.

Cuando una modificación normativa genere cambios en la carga tributaria antes de la prestación del servicio, la empresa podrá realizar los ajustes necesarios conforme a la legislación vigente, informando oportunamente al cliente.

CAPÍTULO LVIII

FORMAS DE PAGO

Artículo 171. Medios de pago autorizados

CARTAGENA TOURS 360 podrá aceptar, entre otros, los siguientes medios de pago:

- Transferencias bancarias.
- Consignaciones.
- Tarjetas débito.
- Tarjetas de crédito.
- Pasarelas de pago autorizadas.
- Enlaces de pago.

- Plataformas electrónicas.
 - Pagos internacionales cuando estén disponibles.
 - Otros medios previamente autorizados por la empresa.
-

Artículo 172. Confirmación del pago

El pago se entenderá realizado únicamente cuando los recursos hayan sido efectivamente recibidos y verificados por CARTAGENA TOURS 360 o por la entidad financiera correspondiente.

La simple generación de un comprobante de transacción o la iniciación de una operación bancaria no implican necesariamente la confirmación del pago.

Artículo 173. Costos financieros

Los costos, comisiones, cargos bancarios o diferencias cambiarias que puedan generarse por el uso de determinados medios de pago serán asumidos conforme a las condiciones informadas por la entidad financiera o por el proveedor del servicio de pago, salvo pacto expreso en contrario.

CAPÍTULO LIX

ANTICIPOS Y PAGOS PARCIALES

Artículo 174. Anticipos

Dependiendo del tipo de servicio contratado, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar el pago de un anticipo como requisito para confirmar la reserva.

El porcentaje del anticipo será informado previamente al cliente en la cotización o en la confirmación del servicio.

Artículo 175. Pago del saldo

Cuando se pacten pagos parciales, el cliente deberá cancelar el saldo pendiente dentro del plazo informado por la empresa.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de la reserva, conforme a las políticas previstas en estos Términos y Condiciones y respetando los derechos del consumidor.

Artículo 176. Mora en el pago

Cuando el cliente incumpla las fechas de pago acordadas, CARTAGENA TOURS 360 podrá requerir el cumplimiento de la obligación, suspender temporalmente la reserva o dejarla sin efecto cuando ello haya sido informado previamente y resulte compatible con la legislación aplicable.

CAPÍTULO LX

FACTURACIÓN

Artículo 177. Facturación electrónica

Cuando resulte legalmente aplicable, CARTAGENA TOURS 360 expedirá la factura electrónica correspondiente conforme a la normativa tributaria colombiana.

El cliente deberá suministrar la información necesaria para la correcta expedición del documento.

Artículo 178. Datos para facturación

Será responsabilidad del cliente verificar la exactitud de los datos suministrados para la emisión de la factura.

Las solicitudes de corrección se atenderán conforme a la legislación tributaria y a los procedimientos internos de la empresa.

Artículo 179. Conservación de documentos tributarios

La empresa conservará los documentos tributarios durante los términos previstos por la legislación colombiana y podrá facilitar copias o consultas cuando ello resulte procedente.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PRIMERA ENTREGA DE LA PARTE IV

Artículo 180. Integración contractual

Las disposiciones contenidas en esta Parte IV deberán interpretarse conjuntamente con las políticas de cancelación, reprogramación, reembolsos, protección al consumidor, tratamiento de datos personales y demás documentos que integran la relación contractual entre CARTAGENA TOURS 360 y sus clientes.

Nota jurídica importante: *Las siguientes cláusulas están redactadas procurando evitar estipulaciones que puedan ser consideradas abusivas. Las políticas de cancelación y reembolso deben interpretarse de conformidad con la legislación colombiana y con los derechos irrenunciables de los consumidores.*

RESERVAS, COTIZACIONES, PAGOS Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

CAPÍTULO LXI

MODIFICACIONES DE LA RESERVA

Artículo 181. Solicitud de modificaciones

El cliente podrá solicitar modificaciones a una reserva previamente confirmada, siempre que ello se haga con la antelación razonablemente requerida para la adecuada reorganización del servicio y sujeto a la disponibilidad existente.

Las solicitudes podrán referirse, entre otros aspectos, a:

- Fecha.
- Horario.
- Idioma.
- Punto de encuentro.
- Número de participantes.
- Modalidad del recorrido.
- Servicios adicionales.

Artículo 182. Evaluación de la solicitud

CARTAGENA TOURS 360 analizará cada solicitud teniendo en cuenta:

- Disponibilidad de cupos.
- Disponibilidad de guías.
- Disponibilidad de transporte.
- Disponibilidad de proveedores.
- Costos operativos.
- Tiempo restante para el inicio del servicio.
- Naturaleza del cambio solicitado.

La empresa informará al cliente la viabilidad de la modificación dentro de un plazo razonable.

Artículo 183. Costos derivados de modificaciones

Cuando la modificación solicitada genere costos adicionales razonables derivados de proveedores, transporte, entradas, impuestos, logística u otros conceptos, dichos valores serán informados previamente al cliente para su aceptación.

Ninguna modificación se entenderá aprobada hasta que las partes hayan aceptado las nuevas condiciones aplicables.

CAPÍTULO LXII

CAMBIOS OPERATIVOS POR PARTE DE CARTAGENA TOURS 360

Artículo 184. Modificaciones operativas justificadas

CARTAGENA TOURS 360 podrá realizar modificaciones razonables al servicio contratado cuando ello resulte necesario para:

- Proteger la seguridad de los participantes.
- Atender instrucciones de autoridades competentes.
- Preservar el patrimonio cultural o ambiental.
- Afrontar condiciones climáticas adversas.
- Responder a cierres de vías, monumentos o atractivos turísticos.
- Resolver situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

Siempre que sea posible, estas modificaciones serán informadas oportunamente al cliente.

Artículo 185. Sustitución de actividades

Cuando una actividad no pueda ejecutarse por causas ajenas a la voluntad de la empresa, CARTAGENA TOURS 360 procurará ofrecer una actividad equivalente o una alternativa razonable que conserve la finalidad esencial de la experiencia contratada.

Si ello no fuera posible, se aplicarán las políticas de reembolso, crédito o reprogramación previstas en estos Términos y Condiciones y en la legislación aplicable.

Artículo 186. Cambio de guía o personal operativo

La empresa podrá sustituir al guía, conductor u otro colaborador inicialmente asignado cuando existan razones operativas, de salud, seguridad, fuerza mayor o disponibilidad, procurando mantener la calidad del servicio ofrecido.

CAPÍTULO LXIII

CANCELACIONES SOLICITADAS POR EL CLIENTE

Artículo 187. Derecho a cancelar

El cliente podrá solicitar la cancelación de la reserva antes del inicio del servicio mediante los canales oficiales de CARTAGENA TOURS 360.

La solicitud deberá contener la información suficiente para identificar la reserva correspondiente.

Artículo 188. Momento de la cancelación

Las consecuencias económicas de una cancelación dependerán de factores tales como:

- El momento en que se presente la solicitud.
- Los compromisos adquiridos con proveedores.
- Los costos efectivamente asumidos por la empresa.
- La posibilidad razonable de reasignar el cupo.

En todos los casos, CARTAGENA TOURS 360 procurará actuar conforme a los principios de buena fe, equidad contractual y protección del consumidor.

Artículo 189. Gastos no recuperables

Cuando la empresa haya efectuado pagos a terceros que no sean recuperables o haya incurrido en gastos operativos razonablemente demostrables como consecuencia directa de la reserva confirmada, dichos valores podrán ser tenidos en cuenta al determinar el monto del eventual reembolso, siempre dentro del marco de la legislación colombiana.

CAPÍTULO LXIV

CANCELACIONES POR PARTE DE CARTAGENA TOURS 360

Artículo 190. Cancelación excepcional del servicio

CARTAGENA TOURS 360 únicamente cancelará un servicio confirmado cuando existan razones objetivas, justificadas o legalmente relevantes, tales como:

- Fuerza mayor.
- Caso fortuito.
- Riesgos para la seguridad.
- Órdenes de autoridad competente.
- Imposibilidad material de ejecución.
- Riesgos ambientales.
- Circunstancias extraordinarias que hagan imposible la prestación del servicio.

Artículo 191. Información al cliente

Cuando resulte necesario cancelar un servicio, la empresa procurará informar al cliente tan pronto como tenga conocimiento de la circunstancia que impida la ejecución del recorrido.

Asimismo, propondrá, cuando sea posible, alternativas como:

- Reprogramación.
- Cambio de recorrido.
- Crédito para un servicio futuro.
- Reembolso conforme a la legislación aplicable.

Artículo 192. Protección del consumidor

Las decisiones adoptadas por CARTAGENA TOURS 360 en materia de cancelación deberán respetar los derechos reconocidos a los consumidores por el ordenamiento jurídico colombiano.

CAPÍTULO LXV**REPROGRAMACIONES****Artículo 193. Reprogramación por solicitud del cliente**

El cliente podrá solicitar la reprogramación del servicio cuando ello sea compatible con la disponibilidad de la empresa y de los proveedores involucrados.

La reprogramación podrá estar sujeta a diferencias tarifarias, cambios de temporada o costos adicionales previamente informados.

Artículo 194. Reprogramación por causas operativas

Cuando CARTAGENA TOURS 360 deba modificar la fecha del servicio por razones operativas justificadas, procurará ofrecer al cliente fechas alternativas razonables para la prestación del servicio.

Artículo 195. Vigencia de las reprogramaciones

Las condiciones específicas de vigencia de una reprogramación, así como el plazo para utilizarla, serán informadas al cliente al momento de su aprobación, procurando que sean razonables y compatibles con la naturaleza del servicio.

CAPÍTULO LXVI

REEMBOLSOS

Artículo 196. Procedencia

Los reembolsos procederán cuando así corresponda conforme a:

- La legislación colombiana.
- Los presentes Términos y Condiciones.
- Los acuerdos alcanzados entre las partes.
- Las circunstancias particulares del caso.

Artículo 197. Medio de devolución

Salvo que las partes acuerden un mecanismo diferente, los reembolsos se efectuarán utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente, siempre que ello sea técnicamente posible.

Artículo 198. Tiempo de procesamiento

Los tiempos para el procesamiento de un reembolso podrán depender de:

- Verificaciones administrativas.
- Entidades financieras.
- Pasarelas de pago.
- Bancos nacionales o internacionales.
- Procesadores de tarjetas.

La empresa informará al cliente el estado del proceso cuando este lo solicite.

CAPÍTULO LXVII

CRÉDITOS A FAVOR DEL CLIENTE

Artículo 199. Emisión de créditos

Cuando las partes así lo acuerden, CARTAGENA TOURS 360 podrá reconocer créditos a favor del cliente para ser utilizados en futuras reservas.

Artículo 200. Utilización del crédito

Los créditos podrán aplicarse al pago total o parcial de servicios futuros conforme a las condiciones particulares comunicadas al cliente.

Artículo 201. Restricciones

Las condiciones de uso, vigencia, transferibilidad y acumulación de los créditos serán informadas de manera clara al momento de su emisión.

CAPÍTULO LXVIII

POLÍTICA DE NO SHOW

Artículo 202. Definición

Se entenderá por **No Show** la inasistencia del cliente al punto de encuentro o la imposibilidad de iniciar el servicio por causas atribuibles al participante, sin que exista una cancelación o reprogramación previamente aceptada por la empresa.

Artículo 203. Tiempo de espera

Cada servicio podrá establecer un tiempo máximo de espera razonable, el cual será informado previamente al cliente.

Vencido dicho plazo, la empresa podrá iniciar el recorrido con los demás participantes o dar por no presentada la persona ausente, según la modalidad del servicio.

Artículo 204. CONSECUENCIAS DEL NO SHOW

Las consecuencias económicas derivadas de un NO SHOW dependerán de las condiciones particulares del servicio, de los costos efectivamente asumidos y de la posibilidad de reasignar el cupo, siempre respetando la legislación colombiana sobre protección al consumidor.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA SEGUNDA ENTREGA DE LA PARTE IV

Artículo 205. Interpretación de las políticas de modificación y cancelación

Las disposiciones contenidas en esta Parte IV deberán interpretarse de conformidad con los principios de buena fe, equilibrio contractual, protección del consumidor, razonabilidad, proporcionalidad y respeto por los derechos reconocidos en la legislación colombiana.

CAPÍTULO LXIX

PRINCIPIOS GENERALES DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Artículo 206. Buena fe contractual

Las relaciones entre CARTAGENA TOURS 360 y sus clientes estarán regidas por el principio de buena fe, entendido como el deber recíproco de actuar con honestidad, lealtad, transparencia, cooperación y respeto durante las etapas precontractual, contractual y posterior a la ejecución del servicio.

Artículo 207. Equilibrio contractual

Las partes procurarán interpretar y ejecutar el contrato de manera equilibrada, evitando actuaciones abusivas, cláusulas desproporcionadas o comportamientos que puedan afectar injustificadamente los derechos de cualquiera de ellas.

Artículo 208. Cooperación

Las partes colaborarán razonablemente para facilitar la adecuada prestación de los servicios turísticos, suministrando la información necesaria y adoptando conductas compatibles con el correcto desarrollo del contrato.

CAPÍTULO LXX

DERECHOS DEL CLIENTE

Artículo 209. Derecho a recibir información

El cliente tiene derecho a recibir información clara, suficiente, verificable, oportuna y comprensible respecto de los servicios ofrecidos, incluyendo sus características esenciales, condiciones de contratación, precios, restricciones y políticas aplicables.

Artículo 210. Derecho a un trato digno

Todo cliente será atendido con respeto, cortesía y sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, identidad de género, orientación sexual, origen étnico, idioma, religión, discapacidad, edad u otra condición protegida por la legislación colombiana.

Artículo 211. Derecho a la seguridad

El cliente tiene derecho a que CARTAGENA TOURS 360 adopte medidas razonables para reducir los riesgos previsibles asociados a la prestación de los servicios turísticos, sin

perjuicio de los riesgos inherentes a determinadas actividades desarrolladas en entornos naturales, patrimoniales o de uso público.

Artículo 212. Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El cliente podrá formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones mediante los canales oficiales de atención.

La empresa atenderá dichas comunicaciones dentro de los plazos y procedimientos previstos por la legislación colombiana y sus políticas internas.

Artículo 213. Derecho a la protección de datos personales

El cliente tiene derecho a que sus datos personales sean tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de CARTAGENA TOURS 360 y a la legislación colombiana vigente, incluyendo el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización cuando proceda.

CAPÍTULO LXXI

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Artículo 214. Suministro de información veraz

El cliente deberá proporcionar información completa, veraz y actualizada durante el proceso de reserva y contratación, especialmente cuando dicha información resulte necesaria para la adecuada prestación del servicio.

Artículo 215. Cumplimiento de instrucciones

Durante el desarrollo de la actividad, el cliente deberá atender las instrucciones impartidas por el guía de turismo, el conductor, el operador aliado o cualquier otro colaborador autorizado cuando estas tengan por finalidad proteger la seguridad, la integridad de las personas, el patrimonio cultural o el medio ambiente.

Artículo 216. Puntualidad

El cliente deberá presentarse en el lugar y hora indicados para el inicio del servicio, teniendo en cuenta los tiempos mínimos de anticipación informados por CARTAGENA TOURS 360.

Artículo 217. Respeto hacia terceros

El cliente deberá mantener una conducta respetuosa hacia:

- Los demás participantes.
 - Los colaboradores de la empresa.
 - Los guías.
 - Los conductores.
 - Las comunidades receptoras.
 - Las autoridades.
 - Los prestadores aliados.
-

Artículo 218. Protección del patrimonio

Durante los recorridos turísticos el cliente deberá abstenerse de realizar actos que deterioren, alteren o pongan en riesgo el patrimonio cultural, histórico, arqueológico, arquitectónico o ambiental de los lugares visitados.

Artículo 219. Cumplimiento de la legislación

El cliente deberá respetar la legislación colombiana, las normas de convivencia ciudadana, las disposiciones de las autoridades competentes y los reglamentos aplicables en los lugares visitados.

CAPÍTULO LXXII

DERECHOS DE CARTAGENA TOURS 360

Artículo 220. Derecho a verificar información

La empresa podrá verificar la información suministrada por el cliente cuando ello resulte necesario para la adecuada prestación del servicio, la prevención del fraude o el cumplimiento de obligaciones legales.

Artículo 221. Derecho a adoptar medidas de seguridad

CARTAGENA TOURS 360 podrá implementar medidas razonables destinadas a proteger la seguridad de los participantes, del personal, de los proveedores aliados y del patrimonio cultural o ambiental involucrado en la actividad.

Artículo 222. Derecho a modificar aspectos operativos

La empresa podrá efectuar modificaciones operativas justificadas conforme a las reglas establecidas en estos Términos y Condiciones cuando ello resulte necesario para garantizar la continuidad, seguridad o viabilidad del servicio.

Artículo 223. Derecho a rechazar solicitudes inviables

CARTAGENA TOURS 360 podrá negar solicitudes que resulten técnica, operativa o jurídicamente inviables, explicando al cliente las razones correspondientes cuando ello sea procedente.

CAPÍTULO LXXIII

OBLIGACIONES DE CARTAGENA TOURS 360

Artículo 224. Prestación diligente del servicio

La empresa se compromete a ejecutar los servicios contratados con diligencia, profesionalismo y observando los estándares razonablemente exigibles para la naturaleza de cada actividad turística.

Artículo 225. Información transparente

CARTAGENA TOURS 360 procurará mantener actualizada la información publicada en sus canales oficiales y comunicar oportunamente aquellas circunstancias que puedan afectar el desarrollo del servicio contratado.

Artículo 226. Protección del consumidor

La empresa actuará respetando los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana, evitando prácticas comerciales engañosas, información insuficiente o cualquier conducta que pueda afectar el equilibrio contractual.

Artículo 227. Protección del patrimonio y del ambiente

En desarrollo de sus actividades, CARTAGENA TOURS 360 promoverá el respeto por el patrimonio cultural, las comunidades locales y el medio ambiente, fomentando prácticas de turismo responsable y sostenible.

CAPÍTULO LXXIV

DEBERES DE LOS GUÍAS DE TURISMO Y DEMÁS COLABORADORES

Artículo 228. Conducta profesional

Los guías de turismo y demás colaboradores deberán desempeñar sus funciones con profesionalismo, imparcialidad, respeto, cortesía y responsabilidad, procurando brindar una experiencia segura y de alta calidad a los participantes.

Artículo 229. Deber de información

Los guías procurarán suministrar información turística basada en fuentes confiables, actualizadas y compatibles con el carácter interpretativo de la actividad, diferenciando claramente los hechos históricos documentados de las tradiciones, leyendas o versiones no verificadas cuando estas formen parte de la experiencia cultural.

Artículo 230. Deber de asistencia

Durante el desarrollo del recorrido, los guías brindarán orientación general a los participantes y coordinarán, dentro del alcance de sus funciones, las acciones necesarias para el adecuado desarrollo de la experiencia turística.

Su intervención no sustituye los servicios especializados de salud, seguridad, asistencia jurídica o cualquier otra actividad reservada por la ley a profesionales o autoridades competentes.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PRIMERA ENTREGA DE LA PARTE V

Artículo 231. Interpretación armónica de los derechos y obligaciones

Los derechos y obligaciones establecidos en la presente Parte V deberán interpretarse de manera integral con las demás disposiciones de estos Términos y Condiciones, procurando un equilibrio entre los intereses legítimos de los consumidores y las obligaciones propias de CARTAGENA TOURS 360 como prestador de servicios turísticos.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CAPÍTULO LXXV

INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

Artículo 232. Incumplimiento por parte del cliente

Se entenderá que el cliente incumple sus obligaciones cuando, entre otras circunstancias:

- Suministre información falsa o incompleta que afecte la prestación del servicio.
- Incumpla las obligaciones de pago.
- No respete las instrucciones de seguridad impartidas durante la actividad.

- Adopte conductas que comprometan la integridad de otros participantes o del personal.
- Cause daños intencionales o por culpa grave a bienes de terceros o de la empresa.
- Incumpla las obligaciones expresamente previstas en estos Términos y Condiciones.

El incumplimiento podrá dar lugar a las medidas contractuales y legales que correspondan, respetando el debido proceso y los derechos del consumidor.

Artículo 233. Incumplimiento por parte de CARTAGENA TOURS 360

La empresa responderá por los incumplimientos que le sean imputables conforme a la legislación colombiana, siempre que estos no obedezcan a fuerza mayor, caso fortuito, hecho exclusivo de un tercero o culpa exclusiva del cliente.

Cuando resulte procedente, la empresa procurará adoptar medidas razonables para corregir la situación, incluyendo reprogramaciones, sustituciones, créditos o reembolsos, según la naturaleza del caso.

CAPÍTULO LXXVI

RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

Artículo 234. Alcance de la responsabilidad

La responsabilidad de CARTAGENA TOURS 360 estará determinada por la legislación colombiana, por el contrato celebrado entre las partes y por la naturaleza de los servicios efectivamente contratados.

En ningún caso las disposiciones de estos Términos y Condiciones podrán interpretarse como una renuncia por parte del consumidor a derechos reconocidos como irrenunciables por la ley.

Artículo 235. Riesgos inherentes a la actividad turística

El cliente reconoce que determinadas actividades turísticas implican riesgos propios de su naturaleza, especialmente aquellas desarrolladas en espacios públicos, áreas naturales, zonas costeras, embarcaciones, senderos o lugares de alta afluencia de visitantes.

CARTAGENA TOURS 360 implementará medidas razonables para reducir dichos riesgos, sin que ello implique garantizar la eliminación absoluta de cualquier eventualidad.

Artículo 236. Exclusiones permitidas por la ley

La empresa no será responsable por perjuicios derivados de circunstancias ajenas a su control, entre ellas:

- Actos de autoridad.
- Disturbios o alteraciones del orden público.
- Desastres naturales.
- Emergencias sanitarias.
- Hechos exclusivos de terceros.
- Conductas imputables al cliente.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan al prestador del servicio.

CAPÍTULO LXXVII

PROVEEDORES ALIADOS

Artículo 237. Participación de terceros

Para la adecuada ejecución de algunos servicios, CARTAGENA TOURS 360 podrá contratar o coordinar actividades con proveedores aliados legalmente habilitados, tales como empresas de transporte, operadores turísticos, establecimientos gastronómicos, museos, embarcaciones u otros prestadores de servicios.

Artículo 238. Selección de proveedores

La empresa procurará contratar proveedores que cumplan con los requisitos legales y administrativos exigibles para la prestación de sus respectivos servicios.

Artículo 239. Responsabilidad de los proveedores

Cada proveedor responderá por las obligaciones que legalmente le correspondan respecto de los servicios que preste directamente, sin perjuicio de las responsabilidades que puedan derivarse para CARTAGENA TOURS 360 conforme al ordenamiento jurídico colombiano.

CAPÍTULO LXXVIII

DEBER DE MITIGACIÓN DE LOS DAÑOS

Artículo 240. Cooperación para minimizar perjuicios

Cuando ocurra una situación que pueda generar perjuicios durante la prestación del servicio, tanto el cliente como CARTAGENA TOURS 360 procurarán adoptar medidas razonables para reducir sus consecuencias.

Artículo 241. Comunicación oportuna

El cliente deberá informar al guía o al personal autorizado cualquier incidente, accidente o situación que pueda afectar el desarrollo normal del recorrido tan pronto como tenga conocimiento de ella.

La empresa registrará la novedad cuando resulte pertinente y adoptará las medidas razonables dentro del ámbito de sus competencias.

CAPÍTULO LXXIX

INCIDENTES Y NOVEDADES DURANTE EL SERVICIO

Artículo 242. Registro de incidentes

Cuando durante la ejecución de un servicio se presente un incidente relevante, CARTAGENA TOURS 360 podrá elaborar un registro interno que contenga la información necesaria para documentar los hechos y facilitar su análisis posterior.

Artículo 243. Colaboración del cliente

El cliente se compromete a colaborar razonablemente en la recopilación de información relacionada con los hechos, cuando ello resulte necesario para la atención de un incidente, una reclamación o un requerimiento de autoridad competente.

Artículo 244. Conservación de evidencias

La empresa podrá conservar fotografías, videos, reportes, comunicaciones y demás elementos probatorios relacionados con incidentes, respetando la legislación sobre protección de datos personales y demás normas aplicables.

CAPÍTULO LXXX

TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Artículo 245. Terminación por cumplimiento

La relación contractual finalizará normalmente con la correcta ejecución del servicio contratado y el cumplimiento de las obligaciones asumidas por ambas partes.

Artículo 246. Terminación anticipada

La relación contractual podrá terminar anticipadamente cuando:

- Exista acuerdo entre las partes.
 - Se configure una causal legal.
 - Se presente fuerza mayor o caso fortuito que imposibilite definitivamente la prestación del servicio.
 - Se produzca un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales.
 - Una autoridad competente ordene la suspensión o terminación de la actividad.
-

Artículo 247. Efectos de la terminación

La terminación del contrato no afectará las obligaciones que, por su naturaleza, deban subsistir con posterioridad a la ejecución del servicio, tales como las relacionadas con:

- Protección de datos personales.
 - Confidencialidad.
 - Facturación.
 - Obligaciones tributarias.
 - Conservación de documentos.
 - Atención de reclamaciones.
 - Responsabilidad legal.
-

CAPÍTULO LXXXI

INTERPRETACIÓN Y PREVALENCIA

Artículo 248. Interpretación conforme a la ley

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la legislación vigente y los principios generales del derecho.

En caso de conflicto entre una disposición contractual y una norma imperativa, prevalecerá esta última.

Artículo 249. Nulidad parcial

La eventual nulidad, invalidez o inaplicabilidad de alguna de las cláusulas contenidas en este documento no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo efectos en la medida permitida por la ley.

Artículo 250. Integración documental

Hacen parte integrante de estos Términos y Condiciones, en cuanto resulten aplicables:

- La Política de Tratamiento de Datos Personales.
 - La Política de Privacidad.
 - La Política de Sostenibilidad.
 - La Política de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
 - La Política de Prevención de la Discriminación.
 - Las políticas de seguridad.
 - Los itinerarios.
 - Las fichas técnicas.
 - Las cotizaciones.
 - Las confirmaciones de reserva.
 - Los documentos particulares de cada servicio.
-

CAPÍTULO LXXXII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 251. Actualización de los Términos y Condiciones

CARTAGENA TOURS 360 podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario para:

- Adaptarse a cambios normativos.
- Incorporar nuevos servicios.
- Mejorar sus procesos.
- Ajustar procedimientos operativos.
- Implementar nuevas medidas de seguridad o sostenibilidad.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente los contratos ya perfeccionados, salvo cuando una norma de orden público disponga lo contrario o las partes acuerden expresamente su aplicación.

Artículo 252. Publicidad y disponibilidad

La versión vigente de estos Términos y Condiciones estará disponible para consulta a través de los canales oficiales de CARTAGENA TOURS 360, incluyendo su sitio web y aquellos medios electrónicos que la empresa determine.

Artículo 253. Entrada en vigor

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación por CARTAGENA TOURS 360 y permanecerán vigentes hasta que sean modificados o sustituidos por una versión posterior.

RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL

CAPÍTULO LXXXIII

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Artículo 254. Principio de protección al consumidor

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades comerciales respetando los derechos de los consumidores consagrados en la Constitución Política de Colombia, el Estatuto del Consumidor y las demás normas aplicables.

En consecuencia, la empresa procurará suministrar información suficiente, clara, verificable, oportuna y comprensible sobre los servicios ofrecidos, absteniéndose de realizar prácticas comerciales engañosas o contrarias a la buena fe.

Artículo 255. Información precontractual

Antes de la contratación, el cliente tendrá acceso, cuando resulte aplicable, a información relacionada con:

- Características del servicio.
- Precio.
- Impuestos aplicables.
- Restricciones.
- Requisitos de participación.
- Duración.

- Itinerario.
 - Políticas de cancelación.
 - Condiciones de seguridad.
 - Servicios incluidos y no incluidos.
-

Artículo 256. Prohibición de cláusulas abusivas

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera compatible con las disposiciones del Estatuto del Consumidor.

No producirán efectos las estipulaciones que, conforme a la legislación colombiana, sean consideradas abusivas, impliquen renuncia anticipada a derechos irrenunciables del consumidor o generen un desequilibrio contractual manifiesto.

CAPÍTULO LXXXIV

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Artículo 257. Derecho a presentar PQRSF

Los clientes, usuarios y demás interesados podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con los servicios prestados por CARTAGENA TOURS 360 mediante los canales oficiales habilitados para tal efecto.

Artículo 258. Canales de atención

Las PQRSF podrán presentarse, entre otros medios, a través de:

- Sitio web.
- Correo electrónico.
- Formularios electrónicos.
- Atención telefónica.
- WhatsApp Business.
- Atención presencial cuando exista.

La empresa podrá actualizar estos canales de acuerdo con sus necesidades operativas.

Artículo 259. Trámite interno

Las solicitudes recibidas serán registradas, analizadas y atendidas dentro de los plazos previstos por la legislación colombiana, procurando una respuesta clara, motivada y oportuna.

Cuando la solicitud requiera información adicional, la empresa podrá solicitarla al interesado para facilitar su adecuada gestión.

CAPÍTULO LXXXV

MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 260. Solución directa

Antes de acudir a instancias administrativas o judiciales, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier diferencia relacionada con la interpretación o ejecución del contrato mediante mecanismos de diálogo y negociación directa.

Artículo 261. Mecanismos alternativos

Cuando resulte procedente y exista acuerdo entre las partes, podrán emplearse mecanismos alternativos de solución de conflictos reconocidos por la legislación colombiana, tales como la conciliación, sin perjuicio del derecho de acudir a las autoridades competentes.

Artículo 262. Conservación de derechos

La utilización de mecanismos de solución directa o alternativa no implicará renuncia a los derechos que la legislación colombiana reconoce a consumidores y prestadores de servicios turísticos.

CAPÍTULO LXXXVI

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD TURÍSTICA

Artículo 263. Observancia de la legislación turística

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades conforme a la legislación colombiana aplicable al sector turismo y a las obligaciones derivadas de su calidad de prestador de servicios turísticos.

Artículo 264. Registro Nacional de Turismo

Cuando la legislación lo exija, la empresa mantendrá vigente su inscripción en el Registro Nacional de Turismo y cumplirá las obligaciones asociadas a dicho registro.

La información específica del Registro Nacional de Turismo será incorporada en la versión definitiva de este documento una vez sea suministrada por la empresa.

Artículo 265. Colaboración con las autoridades

CARTAGENA TOURS 360 colaborará con las autoridades competentes en las actuaciones administrativas, judiciales o de inspección, vigilancia y control que se adelanten dentro del marco legal.

CAPÍTULO LXXXVII

PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCNA)

Artículo 266. Política de cero tolerancia

CARTAGENA TOURS 360 adopta una política de absoluta y permanente **cero tolerancia** frente a cualquier forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

La empresa rechazará toda conducta que pueda favorecer, facilitar, promover, encubrir o tolerar este tipo de delitos.

Artículo 267. Compromiso institucional

La empresa promoverá acciones de sensibilización dirigidas a colaboradores, proveedores, aliados comerciales y clientes sobre la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el contexto del turismo.

Artículo 268. Deber de reporte

Cuando CARTAGENA TOURS 360 tenga conocimiento de hechos que razonablemente puedan constituir conductas relacionadas con la explotación sexual comercial de niños, niñas o adolescentes, colaborará con las autoridades competentes conforme a la legislación vigente.

CAPÍTULO LXXXVIII

PREVENCIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN

Artículo 269. Igualdad de trato

CARTAGENA TOURS 360 promoverá un ambiente de respeto e inclusión, procurando que la prestación de sus servicios se realice sin discriminación por motivos prohibidos por la Constitución Política y la legislación colombiana.

Artículo 270. Conductas discriminatorias

No se permitirá que colaboradores, proveedores o participantes adopten conductas discriminatorias que afecten la dignidad de otras personas durante la prestación de los servicios turísticos.

CAPÍTULO LXXXIX**PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL****Artículo 271. Protección del patrimonio**

Durante el desarrollo de sus actividades, CARTAGENA TOURS 360 fomentará el respeto por el patrimonio histórico, arquitectónico, arqueológico, documental, artístico, paisajístico y demás bienes de interés cultural protegidos por la legislación colombiana.

Artículo 272. Conducta de los participantes

Los participantes deberán respetar las normas establecidas por las autoridades administradoras de los sitios visitados y abstenerse de realizar actos que puedan afectar su conservación.

Artículo 273. Protección ambiental

La empresa promoverá prácticas responsables orientadas a la conservación de ecosistemas, biodiversidad, recursos hídricos y demás componentes del patrimonio natural, incentivando el turismo sostenible y la minimización de impactos ambientales.

CAPÍTULO XC**CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE DATOS PERSONALES****Artículo 274. Integración con la Política de Tratamiento de Datos**

El tratamiento de datos personales realizado por CARTAGENA TOURS 360 se regirá por la Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual hace parte integral de estos Términos y Condiciones.

Artículo 275. Derechos del titular

Los titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de la autorización y demás previstos en

la legislación colombiana, conforme al procedimiento establecido en la política correspondiente.

Artículo 276. Seguridad de la información

La empresa implementará medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger la información personal bajo su responsabilidad frente a riesgos de pérdida, acceso no autorizado, alteración, uso indebido o divulgación no autorizada.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PRIMERA ENTREGA DE LA PARTE VI

Artículo 277. Interpretación sistemática

Las disposiciones contenidas en la presente Parte VI deberán interpretarse de manera armónica con la legislación colombiana vigente, con las políticas corporativas de CARTAGENA TOURS 360 y con los principios generales del derecho aplicables a la prestación de servicios turísticos.

CAPÍTULO XCI

ÉTICA EMPRESARIAL, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO

Artículo 278. Principios de integridad

CARTAGENA TOURS 360 desarrollará sus actividades con base en los principios de legalidad, transparencia, integridad, honestidad, responsabilidad, imparcialidad y respeto por los derechos humanos, procurando fortalecer la confianza de clientes, proveedores, colaboradores y autoridades.

Artículo 279. Prevención de la corrupción

La empresa rechaza cualquier forma de corrupción, fraude, soborno, extorsión, conflicto de intereses no declarado o práctica que pueda afectar la transparencia de sus operaciones.

Los colaboradores y aliados comerciales deberán actuar conforme a estos principios durante la prestación de los servicios.

Artículo 280. Relación con autoridades públicas

Las relaciones con entidades públicas se desarrollarán con estricto cumplimiento de la legislación colombiana, evitando cualquier conducta que pueda interpretarse como ofrecimiento, promesa, entrega o aceptación de beneficios indebidos.

CAPÍTULO XCII

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Artículo 281. Compromiso institucional

CARTAGENA TOURS 360 manifiesta su compromiso con la prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, de conformidad con la legislación colombiana y los estándares que resulten aplicables a su actividad económica.

Artículo 282. Verificación de operaciones

Cuando la naturaleza de una operación, el monto involucrado, las exigencias legales o las políticas internas lo hagan necesario, la empresa podrá realizar verificaciones razonables sobre la identidad del cliente, el origen de los recursos o la legitimidad de la transacción, respetando los derechos fundamentales y la normativa sobre protección de datos personales.

Artículo 283. Colaboración con autoridades

Cuando exista una obligación legal, la empresa colaborará con las autoridades competentes suministrando la información que deba ser entregada conforme al ordenamiento jurídico colombiano.

CAPÍTULO XCIII

PROPIEDAD INTELECTUAL

Artículo 284. Titularidad de los derechos

Salvo indicación expresa en contrario, los derechos de propiedad intelectual sobre el sitio web, textos, diseños, logotipos, marcas, fotografías, videos, ilustraciones, bases de datos, materiales promocionales y demás contenidos utilizados por CARTAGENA TOURS 360 pertenecen a la empresa o a sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación colombiana y los tratados internacionales aplicables.

Artículo 285. Uso autorizado

Los usuarios podrán acceder a los contenidos únicamente para fines personales, informativos y relacionados con la contratación de los servicios.

Queda prohibida su reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, comercialización o explotación sin autorización previa y por escrito del titular de los derechos, salvo las excepciones previstas en la ley.

Artículo 286. Respeto por derechos de terceros

Los usuarios se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros y a abstenerse de utilizar materiales protegidos de manera contraria a la legislación vigente.

CAPÍTULO XCIV

USO DE IMÁGENES, FOTOGRAFÍAS Y MATERIAL AUDIOVISUAL

Artículo 287. Registro fotográfico y audiovisual

Durante el desarrollo de algunos recorridos podrán captarse fotografías o videos con fines operativos, promocionales, institucionales o de documentación.

El tratamiento de las imágenes que permitan identificar personas se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales y a las autorizaciones que resulten legalmente exigibles.

Artículo 288. Derechos de imagen

Cuando sea necesario obtener autorización para el uso de la imagen de una persona identificable, CARTAGENA TOURS 360 gestionará dicha autorización de conformidad con la legislación colombiana.

La negativa del titular será respetada en los casos en que la ley así lo disponga.

Artículo 289. Fotografías tomadas por los participantes

Los participantes podrán realizar fotografías y videos para uso personal, siempre que ello no afecte la seguridad, la privacidad de terceros, los derechos de autor, las restricciones de los sitios visitados o las instrucciones impartidas por el guía o las autoridades competentes.

CAPÍTULO XCV

COMERCIO ELECTRÓNICO Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Artículo 290. Contratación electrónica

Las reservas y contrataciones realizadas por medios electrónicos producirán los efectos jurídicos previstos en la legislación colombiana, siempre que se cumplan los requisitos aplicables para la formación del consentimiento.

Artículo 291. Validez de las comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones efectuadas mediante correo electrónico, formularios web, plataformas digitales, aplicaciones de mensajería autorizadas o cualquier otro medio electrónico habilitado por CARTAGENA TOURS 360 podrán constituir evidencia de las actuaciones realizadas entre las partes, conforme a la legislación aplicable.

Artículo 292. Conservación de registros electrónicos

La empresa podrá conservar registros electrónicos relacionados con reservas, pagos, comunicaciones y demás actuaciones contractuales durante los plazos previstos por la legislación colombiana o mientras resulte necesario para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

CAPÍTULO XCVI

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Artículo 293. Conservación de documentos

CARTAGENA TOURS 360 conservará los documentos relacionados con su actividad empresarial durante los términos previstos por la legislación colombiana y conforme a sus políticas internas de gestión documental.

Artículo 294. Acceso a la información

El acceso a la documentación estará restringido a las personas autorizadas y a las autoridades competentes en los casos previstos por la ley.

CAPÍTULO XCVII

FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Artículo 295. Eventos extraordinarios

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de obligaciones cuando este sea consecuencia directa de eventos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, conforme a la legislación colombiana.

Artículo 296. Medidas de mitigación

Cuando ocurra un evento de fuerza mayor o caso fortuito, las partes procurarán adoptar medidas razonables para reducir sus efectos y, cuando resulte posible, acordar alternativas como reprogramaciones, sustituciones de servicios o créditos a favor.

Artículo 297. Información oportuna

La parte que tenga conocimiento de una circunstancia constitutiva de fuerza mayor o caso fortuito procurará informar a la otra tan pronto como sea razonablemente posible, indicando el impacto estimado sobre la prestación del servicio.

CAPÍTULO XCVIII

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Artículo 298. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a la Constitución Política de Colombia, las leyes de la República de Colombia y las demás normas que regulen la actividad turística, la protección al consumidor, el comercio electrónico, la protección de datos personales y las relaciones contractuales.

Artículo 299. Autoridades competentes

Las actuaciones administrativas relacionadas con la actividad de CARTAGENA TOURS 360 serán atendidas por las autoridades que, conforme a la legislación colombiana, ejerzan funciones de inspección, vigilancia y control sobre el sector turismo y la protección del consumidor.

Artículo 300. Jurisdicción competente

Las controversias que no puedan resolverse mediante mecanismos directos o alternativos de solución de conflictos serán conocidas por la jurisdicción competente de la República de Colombia, conforme a las reglas procesales aplicables.

CAPÍTULO XCIX

DISPOSICIONES FINALES DEL RÉGIMEN JURÍDICO ESPECIAL

Artículo 301. Integración normativa

Todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en estos Términos y Condiciones se interpretará e integrará conforme a la Constitución Política, las leyes de la

República de Colombia, la jurisprudencia aplicable, los principios generales del derecho y las normas especiales del sector turístico.

Artículo 302. Actualización permanente

CARTAGENA TOURS 360 podrá revisar y actualizar periódicamente este documento con el propósito de mantener su conformidad con la legislación vigente, las mejores prácticas del sector y la evolución de sus servicios.

Las modificaciones serán publicadas por los canales oficiales de la empresa y regirán hacia el futuro, sin afectar los contratos perfeccionados con anterioridad, salvo disposición legal en contrario.

Artículo 303. Versión oficial

La versión oficial y vigente de los presentes Términos y Condiciones será la publicada por CARTAGENA TOURS 360 en sus canales oficiales, sin perjuicio de las copias entregadas a los clientes para fines informativos o contractuales.

ANEXOS NORMATIVOS Y OPERATIVOS

ANEXO A

GLOSARIO GENERAL DE TÉRMINOS

Artículo 304. Finalidad del glosario

El presente glosario tiene por objeto facilitar la interpretación uniforme de los Términos y Condiciones, evitando ambigüedades y asegurando la aplicación coherente de las disposiciones contenidas en este documento.

Cuando exista una definición legal expresa en la legislación colombiana, esta prevalecerá sobre las definiciones aquí contenidas.

Artículo 305. Definiciones generales

Para efectos de este documento se entenderá por:

Actividad turística: Conjunto de experiencias, recorridos, visitas, traslados o servicios organizados por CARTAGENA TOURS 360.

Autoridad competente: Entidad pública con funciones de inspección, vigilancia, control o regulación sobre la actividad turística o sobre cualquier materia relacionada con este documento.

Cliente: Persona natural o jurídica que contrata directamente uno o varios servicios turísticos.

Consumidor: Persona que adquiere o disfruta un servicio turístico como destinatario final.

Contrato: Acuerdo celebrado entre CARTAGENA TOURS 360 y el cliente para la prestación de servicios turísticos.

Cotización: Propuesta económica preliminar elaborada por la empresa que no constituye, por sí sola, una aceptación definitiva del contrato.

Guía de turismo: Profesional o persona habilitada conforme a la legislación colombiana para orientar e interpretar el patrimonio turístico durante el desarrollo de un recorrido.

Participante: Persona que efectivamente toma parte en un recorrido, independientemente de quién haya realizado la contratación.

Proveedor aliado: Persona natural o jurídica que presta servicios complementarios necesarios para la ejecución del recorrido turístico.

Reserva: Solicitud aceptada por CARTAGENA TOURS 360 para la prestación futura de un servicio turístico.

Servicio turístico: Toda actividad ofrecida por CARTAGENA TOURS 360 en desarrollo de su objeto social.

Sitio web: Portal oficial mediante el cual la empresa pública información, recibe reservas o presta servicios digitales.

ANEXO B

DEFINICIONES TÉCNICAS DE TURISMO

Artículo 306. Turismo cultural

Modalidad orientada al conocimiento, interpretación y valoración del patrimonio histórico, arquitectónico, arqueológico, artístico y cultural.

Artículo 307. Turismo comunitario

Actividad turística desarrollada con participación activa de comunidades locales, procurando beneficios económicos, sociales y culturales para ellas.

Artículo 308. Turismo sostenible

Modelo de turismo que busca equilibrar el desarrollo económico, la conservación ambiental y el respeto por las comunidades receptoras.

Artículo 309. Turismo de naturaleza

Experiencias realizadas en ecosistemas naturales que promueven la conservación ambiental y la interpretación responsable de la biodiversidad.

Artículo 310. Interpretación del patrimonio

Proceso mediante el cual el guía comunica al visitante el significado histórico, cultural o ambiental de un lugar utilizando técnicas pedagógicas y narrativas.

ANEXO C

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS PARTICIPANTES

Artículo 311. Principios generales

Todo participante deberá comportarse de manera respetuosa durante el desarrollo de la actividad.

Artículo 312. Deberes mínimos

Los participantes deberán:

- Respetar a los demás visitantes.
 - Atender las instrucciones del guía.
 - Proteger el patrimonio cultural.
 - Respetar el medio ambiente.
 - Evitar comportamientos peligrosos.
 - Mantener un lenguaje respetuoso.
 - Conservar limpios los espacios visitados.
 - Cumplir las normas de las autoridades locales.
-

Artículo 313. Conductas incompatibles

Constituyen conductas incompatibles con los servicios de CARTAGENA TOURS 360, entre otras:

- Agresiones físicas.
- Agresiones verbales.
- Actos discriminatorios.
- Daño al patrimonio.

- Alteración del orden público.
 - Consumo irresponsable de alcohol.
 - Porte de sustancias ilícitas.
 - Acoso.
 - Violencia contra cualquier persona.
 - Maltrato animal.
-

ANEXO D

PRINCIPIOS DE TURISMO RESPONSABLE

Artículo 314. Compromiso con la sostenibilidad

CARTAGENA TOURS 360 promoverá un turismo ambientalmente responsable, socialmente incluyente y económicamente sostenible.

Artículo 315. Protección del patrimonio

Toda actividad turística deberá desarrollarse procurando la conservación de los bienes culturales y naturales.

Artículo 316. Respeto por las comunidades

Los recorridos turísticos promoverán el respeto por las costumbres, tradiciones, expresiones culturales y formas de vida de las comunidades receptoras.

ANEXO E

POLÍTICA DE USO DE REDES SOCIALES DURANTE LOS RECORRIDOS

Artículo 317. Publicaciones responsables

Los participantes podrán compartir fotografías y videos obtenidos durante el recorrido siempre que respeten:

- La privacidad de terceros.
- Los derechos de imagen.
- Las restricciones de los sitios visitados.
- Las normas de propiedad intelectual.
- La legislación colombiana.

Artículo 318. Información falsa

Los participantes deberán abstenerse de difundir información falsa o que pueda afectar injustificadamente la reputación de personas, comunidades, autoridades o de CARTAGENA TOURS 360.

ANEXO F**RECOMENDACIONES GENERALES PARA LOS RECORRIDOS****Artículo 319. Antes del recorrido**

Se recomienda a los participantes:

- Dormir adecuadamente.
 - Mantener buena hidratación.
 - Llevar identificación.
 - Revisar las condiciones climáticas.
 - Confirmar el punto de encuentro.
 - Informar condiciones médicas relevantes.
-

Artículo 320. Elementos sugeridos

Dependiendo del recorrido contratado podrán recomendarse:

- Protector solar.
 - Sombrero o gorra.
 - Gafas de sol.
 - Zapatos cómodos.
 - Repelente de insectos.
 - Impermeable.
 - Agua potable.
 - Medicamentos personales.
 - Batería portátil para dispositivos electrónicos.
-

Artículo 321. Durante el recorrido

Los participantes deberán seguir las indicaciones del guía y contribuir al adecuado desarrollo de la actividad mediante una actitud colaborativa y respetuosa.

ANEXO G

CLÁUSULA GENERAL DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA

Artículo 322. Actualización permanente

Los presentes anexos podrán actualizarse cuando:

- Cambie la legislación colombiana.
- Se modifiquen requisitos del Registro Nacional de Turismo.
- Se actualicen normas de protección al consumidor.
- Cambien los protocolos internos.
- Se incorporen nuevos servicios.
- Se implementen certificaciones nacionales o internacionales.

Las modificaciones deberán integrarse armónicamente con el cuerpo principal de estos Términos y Condiciones.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA PRIMERA ENTREGA DE LA PARTE VII

Artículo 323. Naturaleza jurídica de los anexos

Los anexos contenidos en la presente Parte VII forman parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso y Contratación de CARTAGENA TOURS 360 y deberán interpretarse conjuntamente con las demás disposiciones del documento, siempre que resulten aplicables a la naturaleza del servicio contratado.

ANEXO H

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Artículo 324. Finalidad

Como requisito previo a la contratación de determinados servicios, CARTAGENA TOURS 360 podrá solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales cuando esta sea exigible conforme a la legislación colombiana.

La autorización podrá obtenerse por medios físicos o electrónicos y deberá permitir demostrar el consentimiento otorgado por el titular cuando ello resulte legalmente necesario.

Artículo 325. Contenido mínimo de la autorización

La autorización podrá incluir, entre otros aspectos:

- Identificación del responsable del tratamiento.
 - Finalidades del tratamiento.
 - Derechos del titular.
 - Medios para ejercer dichos derechos.
 - Referencia a la Política de Tratamiento de Datos Personales.
 - Manifestación expresa de aceptación cuando sea requerida.
-

ANEXO I

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE IMAGEN

Artículo 326. Uso institucional de imágenes

Cuando CARTAGENA TOURS 360 pretenda utilizar fotografías, videos o material audiovisual en el que una persona sea identificable con fines promocionales, educativos o institucionales, gestionará la autorización correspondiente en los casos exigidos por la ley.

Artículo 327. Revocatoria

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización en los eventos y bajo las condiciones previstas por la legislación colombiana, sin perjuicio de los tratamientos previamente realizados de manera legítima.

ANEXO J

DECLARACIÓN SOBRE CONDICIONES MÉDICAS Y PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Artículo 328. Información relevante

Antes del inicio de determinadas actividades, la empresa podrá solicitar al participante que informe de manera veraz cualquier condición médica que razonablemente pueda afectar el desarrollo seguro del recorrido.

Artículo 329. Participación informada

El participante declara que comprende las características generales del servicio contratado, que ha recibido la información pertinente y que participa voluntariamente en la actividad, sin perjuicio de los derechos que le reconoce la legislación colombiana.

ANEXO K

PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Artículo 330. Objetivo

El presente protocolo tiene como finalidad establecer lineamientos generales para responder de manera organizada y razonable frente a situaciones de emergencia que puedan presentarse durante la prestación de los servicios turísticos.

Artículo 331. Principios de actuación

Ante una situación de emergencia, el personal de CARTAGENA TOURS 360 procurará actuar conforme a los siguientes principios:

- Protección de la vida.
 - Prioridad de la integridad física.
 - Coordinación.
 - Comunicación oportuna.
 - Cooperación con autoridades.
 - Registro de la situación.
-

Artículo 332. Activación del protocolo

Dependiendo de la naturaleza del incidente, podrán adoptarse medidas tales como:

- Contactar los servicios de emergencia.
 - Solicitar apoyo de autoridades.
 - Coordinar la atención inicial.
 - Reubicar al grupo.
 - Suspender temporalmente la actividad.
 - Elaborar el informe correspondiente.
-

ANEXO L

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSF

Artículo 333. Recepción

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación será registrada por los canales oficiales establecidos por la empresa.

Artículo 334. Clasificación

Las comunicaciones podrán clasificarse según su naturaleza para facilitar su análisis y respuesta.

Artículo 335. Investigación

Cuando resulte necesario, la empresa recopilará la información pertinente para establecer los hechos y adoptar las medidas que correspondan.

Artículo 336. Respuesta

Las respuestas serán emitidas dentro de los términos previstos por la legislación aplicable y procurando ofrecer soluciones claras, objetivas y fundamentadas.

ANEXO M

CÓDIGO DE ÉTICA PARA COLABORADORES Y GUÍAS

Artículo 337. Principios éticos

Todo colaborador de CARTAGENA TOURS 360 deberá actuar conforme a los siguientes principios:

- Honestidad.
 - Respeto.
 - Profesionalismo.
 - Transparencia.
 - Imparcialidad.
 - Legalidad.
 - Responsabilidad.
 - Confidencialidad.
-

Artículo 338. Conductas esperadas

Los colaboradores deberán:

- Brindar información veraz.
 - Tratar dignamente a todas las personas.
 - Respetar la diversidad cultural.
 - Evitar conflictos de interés.
 - Proteger la información confidencial.
 - Actuar conforme a la legislación colombiana.
-

Artículo 339. Conductas prohibidas

Se consideran incompatibles con el presente Código de Ética, entre otras:

- Solicitar beneficios indebidos.
 - Discriminar.
 - Maltratar usuarios.
 - Divulgar información confidencial.
 - Alterar información oficial.
 - Favorecer actividades ilícitas.
 - Consumir sustancias que afecten el adecuado desempeño de las funciones durante la prestación del servicio.
-

ANEXO N

MATRIZ GENERAL DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Artículo 340. Objeto

La empresa mantendrá una matriz de cumplimiento normativo destinada a identificar las principales obligaciones legales aplicables a su actividad.

Artículo 341. Contenido mínimo

La matriz podrá incluir, entre otros aspectos:

- Norma aplicable.
- Autoridad competente.
- Obligación.
- Responsable interno.

- Periodicidad.
 - Evidencia documental.
 - Estado de cumplimiento.
-

Artículo 342. Actualización

La matriz será revisada periódicamente para incorporar nuevas disposiciones legales y eliminar aquellas que hayan perdido vigencia.

ANEXO O

CONTROL DOCUMENTAL

Artículo 343. Versiones

Los presentes Términos y Condiciones estarán sujetos a control documental interno.

Cada versión deberá indicar:

- Número de versión.
 - Fecha de aprobación.
 - Fecha de entrada en vigor.
 - Responsable de la actualización.
 - Descripción de los cambios.
-

Artículo 344. Conservación histórica

La empresa podrá conservar versiones anteriores del documento con fines jurídicos, administrativos, probatorios o históricos.

Artículo 345. Publicación de versiones

La versión vigente será publicada por los canales oficiales de CARTAGENA TOURS 360 y sustituirá las versiones anteriores a partir de su entrada en vigor.

ANEXO P

LISTADO GENERAL DE NORMAS APLICABLES

Artículo 346. Marco normativo de referencia

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán, entre otras, conforme a las siguientes disposiciones, así como aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan:

Normas constitucionales

- Constitución Política de Colombia.

Legislación turística

- Ley 300 de 1996.
- Ley 1101 de 2006.
- Ley 1558 de 2012.
- Ley 2068 de 2020.

Protección al consumidor

- Ley 1480 de 2011.

-

Protección de datos personales

- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1074 de 2015.

Comercio electrónico

- Ley 527 de 1999.

Patrimonio cultural

- Ley 397 de 1997.
- Ley 1185 de 2008.

Protección de niños, niñas y adolescentes

- Ley 679 de 2001.
- Ley 1336 de 2009.
- Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006).

Régimen civil y comercial

- Código Civil Colombiano.
- Código de Comercio Colombiano.

Otras normas

- Decretos reglamentarios del sector turismo.
- Normativa expedida por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Normativa de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Demás disposiciones concordantes vigentes.

DISPOSICIÓN FINAL DE LA SEGUNDA ENTREGA DE LA PARTE VII

Artículo 347. Integración de los anexos

Todos los anexos contenidos en esta Parte VII constituyen documentos complementarios de los presentes Términos y Condiciones y deberán interpretarse conjuntamente con el texto principal, en la medida en que resulten aplicables al servicio contratado y no contravengan normas imperativas de la legislación colombiana.

CANTIDAD DE CAPITULOS Y ANEXOS

El contenido de este documento está dividido por la siguiente cantidad de capítulos y anexos:

- **99 capítulos.**
- **347 artículos.**
- **16 anexos (A–P).**