

1. Aceptación de términos

Al contratar un paquete turístico, el cliente acepta los términos y condiciones especificados, incluyendo políticas de reservas, cancelaciones, reembolsos y responsabilidades.

2. Reservas y pagos

- Para confirmar la reserva, se requiere un anticipo del 50% del valor total. El saldo debe pagarse **10 días antes** del inicio del paquete; de lo contrario, la reserva podrá cancelarse sin derecho a reembolso del anticipo.
- La agencia se reserva el derecho de modificar precios antes de la confirmación si hay fluctuaciones operativas.

3. Derecho de retracto (contratación a distancia)

Si el contrato se realiza de forma no presencial (correo, WhatsApp, otros), el cliente puede retractarse dentro de **5 días hábiles**, siempre que el servicio no haya iniciado y falten más de 5 días para el viaje.

El reembolso se realizará en un plazo máximo de **30 días calendario**, descontando costos administrativos.

4. Cancelaciones y cambios por parte del cliente

- Con **15 días o más** de anticipación: reembolso del **80%** del valor abonado.
- Entre **14 y 7 días** antes del inicio: reembolso del **50%**.
- Dentro de los últimos 7 días: **no hay reembolso**.
- Cambios solicitados por el cliente deben hacerse con anticipación (mínimo 15 días) y están sujetos a disponibilidad y posibles cargos adicionales.

5. Cancelaciones y cambios por parte de la agencia (fuerza mayor)

La agencia puede cancelar o modificar el itinerario por causas de fuerza mayor —como desastres naturales, conflictos sociales, cierres de vías, epidemias, permisos denegados, entre otros—. El cliente recibirá una alternativa o el reembolso total.

6. Modificaciones operativas al itinerario

- Los tiempos estimados (como los del bus entre sitios) son aproximados. Las condiciones climáticas, tráfico, seguridad o imprevistos pueden alterar el orden o duración de las visitas.
- La agencia informará con la mayor antelación posible y ofrecerá alternativas de calidad equivalente o superior.

Documentación y obligaciones del cliente

- El cliente debe portar documentos válidos (cédula, pasaporte, visa, carnet de vacunación, etc.), vigentes al menos 6 meses después del viaje.
- Debe proporcionar datos verídicos de todos los pasajeros; los errores son responsabilidad del cliente.
- Si el cliente no se presenta a la hora y lugar indicados, no tendrá derecho a devolución.

Responsabilidad y exoneración

- La AGENCIA **ECO BORBUR TOURS** no será responsable por perjuicios causados por fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a terceros (aerolíneas, proveedores, autoridades, etc.)
- En caso de accidentes, inseguridad, actos por terceros o incumplimientos de terceros, la responsabilidad será de quien corresponda, excluyendo a la AGENCIA

Quejas y reclamaciones

Las quejas deben presentarse por escrito dentro de los **10 días siguientes** a la finalización del servicio.

La agencia responderá en un plazo de **15 días hábiles**

Legislación aplicable

Las políticas se rigen por las leyes colombianas; cualquier disputa se resolverá ante la justicia competente en Colombia.