POLITICAS DE RESERVA

1. OFERTAS, PRECIOS Y RESERVAS

1.1. Los precios exhibidos dentro de nuestro PORTAL WEB, no incluyen impuestos nacionales o locales a los que pueda haber lugar, El cobro del IVA se realizará solo a las personas residentes en Colombia, los extranjeros son exentos de IVA por el decreto 297 del ministerio de comercio, industria y turismo. **Los precios podrán variar de acuerdo a la temporada en que se realice la reserva**. **BOTES DE LA BAHÍA SAS** se reserva el derecho a editar, limitar y suprimir los planes y naves ofrecidas a través de nuestro PORTAL WEB.

1.2. El portal ofrece a los usuarios la capacidad de efectuar una "solicitud de reserva" la cual una vez sea recibida será verificada y estudiada por **BOTES DE LA BAHIA SAS.** Las solicitudes de reservas realizadas por los usuarios estarán sujetas a la disponibilidad de las naves y planes solicitados por estos. Así mismo, **BOTES DE LA BAHÍA SAS** se reserva el derecho de aceptar o rechazar las reservas realizadas por los usuarios en nuestro PORTAL WEB.

1.3. Una vez aprobada la reserva por parte de **BOTES DE LA BAHÍA SAS**, el usuario deberá seguir y cumplir las instrucciones de pago recibidas con el fin confirmar y mantener su reserva para la fecha solicitada.

1.4. Para asegurar y confirmar una reserva es necesario realizar un anticipo de al menos el 30% sobre el valor total pactado y el saldo restante, se pagará a más tardar el mismo día del servicio antes de zarpar.

1.5. El horario de salida está sujeto a petición del cliente (a partir de las 8:30 a.m.) y en cuanto al horario de regreso, la embarcación deberá estar en el muelle de Cartagena a las 5:00 p.m. Horario sujeto a las condiciones climáticas y a las indicaciones de capitanía de puerto.

1.6. Prohibido consolas de Dj de todo tipo y decoraciones con globos.

1.7. El usuario entiende y acepta que **BOTES DE LA BAHÍA SAS** contará con la facultad de reemplazar la nave reservada siempre y cuando su reemplazo cuente con características similares a la inicialmente reservada.

2. MEDIOS DE PAGO

2.1. Los pagos realizados de conformidad con estos Términos y Condiciones, serán realizados a través de los medios de pago disponibles por el sistema Bancario. La confirmación de las transacciones está sujeta a la autorización de los sistemas de tarjetas de crédito, débito o los sistemas de transferencia bancaria.

2.2. El USUARIO reconoce y acepta que **BOTES DE LA BAHÍA SAS** no controla de ninguna forma las páginas en las que se realizan las transacciones a través de tarjetas de débito, crédito o transferencia bancaria en línea. En consecuencia, en ningún caso **BOTES DE LA BAHÍA SAS** será responsable por el manejo de la información que EL USUARIO deba suministrar a las entidades bancarias con ocasión de la realización de dichas transacciones. Lo anterior, habida cuenta que el manejo de la transmisión y archivo de la información mencionada es responsabilidad exclusiva de las entidades bancarias y financieras a las que se encuentra afiliado el titular o usuario de la tarjeta.

2.3. Así mismo resulta importante resaltar que **BOTES DE LA BAHÍA SAS** no será responsable por el funcionamiento eficiente y seguro de los portales o plataformas de pago utilizadas para llevar a cabo las transacciones de pago de los productos y servicios ofrecidos . Teniendo en cuenta lo anterior, EL USUARIO reconoce que todas las plataformas de pago son externas por lo cual exime de toda responsabilidad a **BOTES DE LA BAHÍA SAS** en todo lo relacionados a las transacciones y demás servicios o funciones que se lleven a cabo en estas. EL USUARIO mantendrá indemne **BOTES DE LA BAHÍA SAS** con respecto de cualquier acción, reclamo o controversia que pueda surgir entre EL USUARIO y los portales de pago en línea o similares.

3. CANCELACIONES

3.1. **BOTES DE LA BAHÍA SAS** y quienes funjan como sus representantes o agentes podrán cancelar las reservas realizadas por los usuarios por las siguientes razones:

3.1.1. Por el no pago de la tarifa de reserva de acuerdo a las instrucciones recibidas por el usuario.

3.1.2. Por caso fortuito o fuerza mayor

3.1.3. Por condiciones climáticas adversas que pongan en peligro la integridad de la nave y su tripulación.

3.1.4. Por cualquier razón que comprometa la seguridad del trayecto programado según considere **BOTES DE LA BAHIA SAS**, el capitán o su tripulación.

3.1.5. Por mal comportamiento que ponga en riesgo la seguridad de los pasajeros y tripulantes.

3.1.6. Los Usuarios también podrán cancelar el servicio y podrán solicitar el reembolso de las sumas depositadas de acuerdo a las instrucciones enunciadas en la sección titulada "**POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DERECHO DE RETRACTO".**

4. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DERECHO DE RETRACTO

4.1. **BOTES DE LA BAHÍA SAS**, ofrece a sus USUARIOS la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros cinco (5) días hábiles después de haber efectuado el pago correspondiente a la reserva de los servicios ofrecidos.

4.2. Dicho derecho de retracto deberá ser notificado al siguiente correo electrónico auditoria@botesdelabahia.com. o a la dirección Calle 24A # 34-17 piso 1, Manga, en la ciudad de Cartagena, Colombia, teléfonos +57 3502404477, +57 3007681588, +57 3504528567,

4.3. Si la reserva del producto o servicio solicitado fue cancelada con efectivo o a través de transferencia o depósito bancario, **BOTES DE LA BAHÍA SAS** tendrá hasta 30 días calendario contados a partir de la recepción de dicha solicitud de retracto para efectuar el reembolso de las sumas depositadas por el usuario.

4.4. Si la reserva del producto o servicio solicitado fue cancelada por medio de tarjeta de crédito, se hará la reversión de la transacción realizada y se reembolsará el dinero a la tarjeta utilizada. Dicho proceso puede durar hasta 30 días hábiles después de que **BOTES DE LA BAHÍA SAS** acepte dicho retracto. Los tiempos de reversión en estos casos dependerán directamente de la entidad bancaria a la cual se encuentre vinculado el usuario.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

5.1. Cancelación:

5.1.1. Un mes antes de la salida: Reembolso del 100% menos los recargos generados por la transacción.

5.1.2. Una semana antes de la salida: Reembolso del 90% menos los recargos generados por la transacción.

5.1.3. El día antes de la salida: Reembolso 50% menos los recargos generados por la transacción.

5.1.4. El día de la salida: No se realizará ningún reembolso.

5.2. **Reprogramación**

5.2.1. Una semana antes de la salida: No hay cargos adicionales por el cambio, pero está sujeto a disponibilidad.

5.2.2. Tres días antes de la salida: No hay cargos adicionales por el cambio, pero está sujeto a disponibilidad.

5.2.3. El día anterior a la salida: Se pueden realizar cambios pero están sujetos a disponibilidad y hay una penalidad del 5% por el cambio.

5.2.4. El día de la salida: Se puede realizar cambios pero están sujetos a disponibilidad, hay una penalidad 10% por el cambio.

5.3. Reembolsos.

5.4. En caso de presentarse alguna de las siguientes situaciones se realizará un reembolso de la reserva pero no de los gastos administrativos generados por el pago.

5.4.1. Cancelación del viaje por problemas técnicos de la embarcación que impidan realizar el Tour.

5.4.2. Cancelación del viaje por un clima extremo que pueda poner en peligro la seguridad de los pasajeros.

5.4.3. Problemas mecánicos de la embarcación durante el viaje que afecten más del 30% del tiempo programado del viaje.

5.4.4. En caso de muerte del contratante principal o alguno de los pasajeros.

5.4.5. Cancelación del viaje por que la embarcación no cumple con los requisitos básicos de seguridad y calidad.