

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Bienvenido a www.feelmedellin.com (en adelante el "Sitio"), Sitio web de comercio electrónico, constituido bajo las leyes de la República de Colombia, cuya actividad principal es la comercialización de tours en Medellín y Antioquia y productos y servicios conexos a esta actividad.

Con el uso de este sitio web, el Usuario asume la obligación de respetar los Términos y Condiciones de Uso, notificaciones legales, política de privacidad y todas las cláusulas de exención de responsabilidad y términos y condiciones que figuran en el sitio web. Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio. Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email al contacto de servicio al cliente info@feelmedellin.com antes de utilizar este sitio web.

Organización

Este sitio en internet que pertenece a Feel Medellín, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de tours y/o transporte terrestre, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de feel Medellín.

Aceptación de Términos y Condiciones

Al ingresar y/o usar este sitio, el Usuario admite haber leído y entendido estos Términos y Condiciones de Uso y está de acuerdo con acogerse a los mismos y cumplir con todas las leyes y los reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Aquellos Usuarios que decidan ingresar a este sitio desde otros países lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso de este sitio y el material en él contenido está regulado por las leyes de Colombia.

El Sitio es controlado y operado por Feel Medellín, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con estos Términos y Condiciones, debe abstenerse de usar el Sitio.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso. En cualquier momento, bajo la voluntad de Feel Medellín, y a partir de la fecha de modificación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre Feel Medellín y el Usuario se regirán por el documento modificado.

Se prohíbe usar el Sitio indebidamente, falsear la identidad de otro Usuario, utilizar agentes de compra y llevar a cabo actividades fraudulentas en el mismo.

Inscripción del Usuario en el Sitio.

El acceso a www.feelmedellin.com tiene carácter gratuito para el Usuario y no exige la previa suscripción o registro. No obstante, la utilización de algunos servicios requerirá del registro del Usuario, lo cual se indicará en el momento en que sea necesario, garantizando que haremos un uso restringido y responsable de su información personal.

De ser necesario el registro de información personal en el Sitio, se recopilará la siguiente información:

1. Información de contacto, incluyendo nombres y apellidos, número de documento de identidad/ pasaporte, número de teléfono y dirección de e-mail.
2. Así mismo, se podrá solicitar información relacionada con intereses personales y preferencias de productos.
3. Al momento de realizar el pago, se podrá solicitar el número de tarjeta débito o crédito.
4. Cualquier otra información que sea necesaria para la correcta prestación de los servicios contratados.

Capacidad del Usuario

Los servicios ofrecidos a través de www.feelmedellin.com están disponibles sólo para aquellos individuos mayores de edad y que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal para contratar, no podrá hacer uso de los servicios ofrecidos por el Sitio.

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos y servicios que ofrecemos, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por su representante legal.

Exención de responsabilidad y limitación de responsabilidad

Al ingresar al Sitio, el Usuario acepta en forma expresa que el uso del presente sitio web se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Feel Medellín, sus respectivos funcionarios, directores, empleados, agentes, terceros proveedores de contenidos, diseñadores, contratistas, vendedores, patrocinadores, concedentes y demás NO garantizan que el uso del sitio web www.feelmedellin.com no sufrirá interrupciones ni contendrá errores.

Bajo ninguna circunstancia Feel Medellín será responsable de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el Sitio, incluidos de forma no exclusiva, los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el sitio web que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento.

Derechos de Propiedad Intelectual

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos (en adelante "los Contenidos"), puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva de Feel Medellín, o en algunos casos, de terceros que han autorizado a Feel Medellín su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el Sitio, acepta ceder a Feel Medellín el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a Feel Medellín el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de Feel Medellín o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables. Feel Medellín otorga al Usuario una licencia y derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar los contenidos de www.feelmedellin.com en la pantalla de un computador ordenador o asistentes digitales bajo su control.

Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

Publicidad y vínculos

Este sitio puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de Feel Medellín.

Feel Medellín no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de Feel Medellín, no implica ningún tipo de asociación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de Feel Medellín y éste, no tiene, por tanto, ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre su privacidad, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por Feel Medellín.

Exoneración de Responsabilidad

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Usuario la existencia de la violación de su información personal, o cuando el Usuario no haya procedido a notificar a

las correspondientes entidades financieras o cooperativas de la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos conferidos por éstas para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro, Feel Medellín no asume ninguna responsabilidad por tales acciones.

Origen de Ingresos

Para todos sus efectos, el Usuario declara que sus ingresos y los recursos utilizados para la realización de las transacciones en el Sitio, provienen de actividades lícitas y que no se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurrir en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento). En consecuencia, se obligan a responder frente a Feel Medellín por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación de cualquier tipo de contrato, relación o vínculo que pudiera llegar a haber entre Feel Medellín y el usuario, la inclusión del usuario en los listados de la OFAC o de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos.

Para todos los efectos el "lavado de dinero" es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos.

Feel Medellín declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo, verificará que sus subcontratistas, proveedores, su representante legal y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas.

Términos y condiciones de reserva

Al efectuar reservas por medio de www.Feelmedellin.com o la línea de reservas y servicio al cliente (+57) 3008381253, usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación y con las políticas de privacidad y manejo de información y datos personales de Feel Medellín que le informamos en el Sitio Web. Así mismo, garantiza que (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza el Sitio Web para reservar Toures o servicios ofertados por Feel Medellín para usted y/o para otra persona para quien usted tenga autorización de actuar y se garantiza que toda la información que usted brinda a FEEL MEDELLÍN es verídica, exacta, actual y completa.

Antes de confirmar su solicitud de reserva le aconsejamos que revise las políticas que le informamos en el Sitio Web, así evitará sorpresas y podrá disfrutar de sus Toures y/o servicios como lo planeó. La información específica de los Toures como nombre, horarios y disponibilidad, duración, categorización, servicios incluidos, recomendaciones, punto de encuentro y precio se encuentran suficientemente detallados en el Sitio Web.

Manténgase atento a la información que se le enviará al correo electrónico que nos proporcionó como punto de contacto. Se considerará que usted tomó conocimiento

oportuno de la confirmación de su reserva o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por usted.

1. Servicios

Feel Medellín realiza la actualización y revisión constante de los servicios que se exhiben en este sitio. Feel Medellín puede modificar y discontinuar productos y/o servicios exhibidos en página en cualquier momento.

El simple hecho de reservar para participar de cualquier tour y/o servicio de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

1.1 Entrega de los productos y/o servicios:

Una vez confirmada la reserva de los servicios contratados por el cliente, Feel Medellín le enviará a su correo electrónico la confirmación del mismo con todas las indicaciones pertinentes para la exitosa prestación del servicio.

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje. Por la venta de Tours, este intermediario turístico no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

Documentación: Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria.

Equipaje: En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que lleven siempre consigo sus pertenencias.

Cancelaciones: El usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando lo realice en los plazos y fechas estipuladas en la política de cancelación, la cual se encuentra en el presente documento.

Reclamaciones: Deberán ser hechas por escrito vía correo electrónico.

Concordancia: Al solicitar la inscripción en cualquier Tour comercializado por Feel Medellín el cliente declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas en la página.

2. Tarifas

Nuestras tarifas son en dólares americanos, sujetas a cambios sin previo aviso, en la descripción del tour usted podrá ver el valor aproximado del tour en pesos colombianos. Al momento de realizar el pago a través de la página web, se realiza la conversión de dólares a pesos colombianos, los cuales no son iguales a los descritos en la información del tour, estos se actualizan dependiendo de la Tasa Representativa del Mercado.

Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea.

2.1 Códigos promocionales

Estos se hacen efectivos en el momento de la compra. Al realizarse la reserva se debe ingresar el código promocional y se le realizará el descuento pertinente.

3. Política de niños

Los niños que deseen realizar los toures y/o servicios deben estar acompañados de sus padres o de un adulto a cargo, que presente previamente la autorización por escrito firmada por los padres del menor.

El adulto a cargo se hace responsable de las actividades que desarrolle el menor durante los tours y/o servicios. Debe tener en cuenta las recomendaciones que se le den previamente durante la reserva y las que le entregue el operador en el destino.

La tarifa para niños es igual a la tarifa de adultos siempre y cuando no se especifique en cada tour el valor diferencial por el niño con respecto a su edad.

FEEL MEDELLÍN se acoge a la ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 4 de la Constitución Nacional.

4. Política de pago

Sin excepción todas las reservas deben ser pagadas previamente a la realización del tour. Por favor guarde el comprobante de pago, en caso de que le sea solicitado.

En el caso de que no poder comprobar el pago, el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada.

Si el estado de la transacción no fue aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que suministró en el proceso de la compra.

Si el estado de la transacción es aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestra sitio web en el proceso de la reserva donde se confirma que la reserva fue exitosa.

Este sitio cuenta con la plataforma PayU para la realización de los pagos. Los siguientes son los medios de pago: Tarjeta de crédito de las franquicias : American Express, Master Card, Visa, Diners Club International, con pagos en banco: Bancolombia, Banco de Bogotá, Davivienda y Grupo AVAL, pagos en efectivo: Efecty, Su Red, Vía y Baloto, y transferencias bancarias con PSE.

En ningún caso Feel Medellín será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados a los Usuarios con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

4.1 Condiciones y restricciones para el pago electrónico

- Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.
- Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).
- La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

5. Derecho de retracto y Política de cancelación

FEEL MEDELLÍN le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en Colombia opera el derecho de Retracto *“en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado”*.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

La cancelación a su reservación deberá solicitarla al correo electrónico info@feelmedellin.com con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas antes de la fecha de realización del Tour o servicio, especificando las características de su reserva (Tour, día, hora y datos personales) de esta forma FEEL MEDELLÍN procederá con la devolución de su dinero, mediante un crédito o una reversión de cargo a su tarjeta de crédito. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, FEEL MEDELLÍN requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

El cargo por servicio bancarios o tarifa administrativa cobrada por FEEL MEDELLÍN es de carácter no reembolsable que para el caso será por un valor equivalente al 10% sobre el valor de la reserva. En caso de cancelación de reservas confirmadas, dicho cargo no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por FEEL MEDELLÍN. Aquellas cancelaciones que se realicen con MENOS de veinticuatro (24) horas de anticipación, no aplicará el reembolso.

6. Cambio de reservas

En caso de requerir cambio de fecha en el tour reservado, esto deber ser informado a FEEL MEDELLÍN al correo electrónico info@feelmedellin.com enviando el nombre completo y documento de identidad de la persona que realizó la reserva, especificaciones de la reserva: tour, día, hora y demás especificaciones especiales.

Si desea adelantar la fecha del tour deberá hacerlo con mínimo 72 horas antes de la fecha que desea realizar el tour , en caso de posponer el tour deberá hacerlo con mínimo 48 horas de anticipación de la hora de salida del tour previamente reservado, con el objetivo de realizar la logística pertinente (transporte, guianza, seguros, alimentación etc.).

Para ambos casos no se asegura hacer el cambio efectivo de la reserva, estas se encuentran sujetas a la verificación de la disponibilidad.

Si el motivo de Cancelación o cambio de fecha es por fuerza mayor (Calamidad) , y no le permite hacer el aviso con los plazos anteriormente estipulados, se pueden solicitar los cambios siempre y cuando se presenten los documentos y/o certificados que acrediten dicha calamidad y se procederá con la reprogramación de su reserva o la cancelación del servicio con las condiciones expuestas en el presente documento..

No se permite cambio de un tour por otro diferente, solo por el mismo producto reservado inicialmente.

Está permitido transferir el tour(s) y o servicio(s) adquirido(s) a otro(s) beneficiario(s), siempre y cuando se informe por medio de correo electrónico a info@feelmedellin.com, donde la persona que realizó la reserva desde el correo que suministró en el momento de la reserva, envía el comprobante de pago, para verificar su identidad, y la autorización escrita del cambio de beneficiario del tour adjuntando los siguientes datos: nombre completo, número de identificación, correo electrónico y número de contacto. Esto se debe efectuar con mínimo 12 horas de anticipación de la salida del tour.

De no realizarse el cambio o cancelación en el tiempo y forma antes mencionadas, no se hará devolución del valor pagado por el Tour y/o servicio.

7. No show

El No Show corresponde a la no presentación en la fecha, hora y/o lugar establecido como punto de encuentro para la realización del tour y/o servicio; en estos casos no se hacen devoluciones del dinero, ni cambio de la reserva, pues para este caso FEEL MEDELLÍN ha garantizado toda la logística para la prestación del servicio.

8. Cláusula de responsabilidad

Feel medellín no asume responsabilidad frente al usuario o viajero por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visados, asuntos legales del viajero, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiere ocurrir antes o durante el viaje.

En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje (accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, factores climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad, entre otros), o simplemente con el fin de garantizar el éxito del plan, el operador y/o Feel Medellín podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, servicios opcionales, lo cual es desde ahora aceptado por el pasajero al momento de adquirir los servicios.

9. Tours Personalizados

El usuario podrá solicitar una cotización, enviando su solicitud al correo info@feelmedellin.com, detallando la fecha, el tipo de tour, si requiere guía bilingüe, tiempo de duración, número de pasajeros y demás características necesarias.

Tiempo de respuesta: La cotización será enviada durante las siguientes 48 horas a partir de la recepción de la solicitud.

Cada cotización tendrá una fecha de vigencia, la cual Feel Medellín se reserva el derecho de elegir su duración.

Estos términos y condiciones fueron publicados en el sitio web de Feel Medellín el 23 de febrero de 2018 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.