

## **Política de reservas**

En Montecima Trekking queremos que tu proceso de reserva sea claro, ágil y transparente. Te recomendamos leer detenidamente nuestras políticas, términos y condiciones antes de iniciar.

### **1. Proceso de reserva**

El proceso inicia con una pre-reserva, que puedes solicitar a través de nuestros canales oficiales WhatsApp, llamada o correo electrónico.

La confirmación de tu cupo estará sujeta a:

- Disponibilidad en senderos, cupos y alojamientos dentro del Parque Nacional Natural Los Nevados.
- Diligenciamiento completo del formulario de datos personales y ficha médica.
- Tiempos de respuesta del viajero durante el proceso.

Una vez recibida la información y validada la disponibilidad, nuestro equipo te contactará para confirmar y formalizar tu reserva.

### **2. Confirmación y pagos**

- La reserva se considera confirmada con el pago mínimo del 30% del valor total del plan.
- El saldo restante deberá ser pagado máximo 5 días antes del inicio de la actividad.

Los pagos pueden realizarse a través de:

- Pago en efectivo
- Transferencia bancaria (Bancolombia)
- Pago internacional mediante plataforma Wompi

Los costos asociados a comisiones bancarias, comisión de plataforma Wompi o cambio de divisa serán asumidos por el viajero

### **3. Información para viajeros extranjeros**

El Parque Nacional Natural Los Nevados establece una tarifa diferencial de ingreso para extranjeros, la cual deberá ser asumida directamente por el viajero (aproximadamente \$43.000 COP adicionales, sujeto a cambios por la entidad).

## **Política de cancelaciones**

En Montecima Trekking entendemos que pueden surgir imprevistos. Nuestro objetivo es que vivas experiencias seguras y bien organizadas en la montaña, cuidando al mismo tiempo la planificación operativa y a nuestro equipo de guías y aliados locales.

Cada reserva implica una logística previa y el bloqueo de cupos, por lo que cualquier cancelación o aplazamiento puede generar costos administrativos y operativos, que se aplicarán según el momento de la solicitud.

De acuerdo con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), estas condiciones son informadas y aceptadas al momento de la reserva, garantizando transparencia para ambas partes.

Es importante tener en cuenta que los cambios o inconvenientes laborales (como modificaciones de vacaciones, permisos o ajustes de trabajo) no se consideran fuerza mayor, ya que dependen de la gestión personal del viajero.

Aun así, siempre buscamos apoyarte: según el caso, podrás acceder a opciones como reprogramación o cesión del cupo, de acuerdo con disponibilidad y nuestras políticas vigentes.

### **1. Cancelaciones por parte del viajero**

Las cancelaciones deben solicitarse por escrito (correo electrónico a nuestro equipo de reservas), indicando:

Nombre completo

Documento de identidad

Fecha y nombre de la actividad

Motivo de la cancelación

Correo: [info@montecimatrekking.com](mailto:info@montecimatrekking.com)

La fecha de recepción del correo será la que determine el plazo para aplicar la política correspondiente.

## Retenciones y reembolsos

Tiempo antes de la actividad	Retención sobre el valor total	Opción de reprogramación
Más de 30 días	10% por gastos administrativos y logísticos	Sí
Entre 15 y 30 días	25% por gastos administrativos y logísticos	Sí
Entre 8 y 14 días	50% por gastos administrativos, logística y reservas anticipadas	Sí, sujeto a disponibilidad
Menos de 7 días	No hay reembolso	No (salvo fuerza mayor)

Estas retenciones ayudan a cubrir costos que ya se han asumido en la operación de la experiencia, incluyendo coordinación logística, pagos anticipados a proveedores, aliados y preparación del grupo

### 1.1. Cancelaciones por Fuerza Mayor

Entendemos que hay situaciones realmente fuera de tu control. En estos casos, podemos considerar fuerza mayor como:

- ✓ Enfermedad o accidente que impida tu participación (con certificación médica).
- ✓ Eventos naturales o sociales que imposibiliten la realización segura de la actividad.

En estos casos:

Podrás reprogramar tu participación en otra fecha (según disponibilidad).

Si no deseas reprogramar, el reembolso se hará efectivo con una retención mínima del 10% por gastos administrativos, siempre que se demuestre la causa de fuerza mayor.

### 1.2. Reprogramaciones y cesión de cupo

Si no puedes asistir, puedes transferir tu cupo a otra persona siempre que:

- Se notifique por escrito con al menos 10 días de anticipación.

- El reemplazo cumpla con los requisitos de la actividad.

La reprogramación de fecha está sujeta a disponibilidad operativa y puede implicar ajustes según la temporada o la logística de la actividad.

### **1.3. No presentación o llegada tardía**

No se otorgará reembolso si:

- No te presentas el día de la actividad a la hora establecida.
- Llegas tarde y no puedes integrarte al grupo.

## **Políticas de reprogramaciones**

En Montecima Trekking entendemos que a veces necesitas cambiar la fecha de tu actividad. Por eso ofrecemos opciones de reprogramación flexibles, siempre sujetas a disponibilidad y a los tiempos de anticipación de tu solicitud.

### **1. Cómo solicitar una reprogramación**

Para solicitar un cambio de fecha debes:

- Enviar tu solicitud por escrito a nuestro correo de reservas [info@montecimatrekking.com](mailto:info@montecimatrekking.com)
- Incluir tu nombre, documento de identidad, número de contacto
- la actividad inicialmente reservada y la nueva fecha deseada
- Comprobante de pago

La fecha de recepción del correo será la que utilicemos para determinar la penalidad correspondiente.

<b>Plazo de solicitud antes de la fecha original</b>	<b>Penalidad por reprogramación</b>
Más de 30 días	10% del valor total
Entre 29 y 15 días	20% del valor total
Menos de 15 días	35% del valor total

Estas tasas ayudan a cubrir gastos administrativos, logísticos y reservas anticipadas que ya han sido asumidos para tu experiencia.

### **1.1. Reprogramación por causa de fuerza mayor**

Si tu cambio se debe a una enfermedad o accidente que te impida participar y presentas certificación médica, no se aplicará penalidad por reprogramación (según disponibilidad de nuevas fechas).

### **1.2. Vigencia de la reprogramación**

Una vez aprobada, el bono de reprogramación tendrá una vigencia de **6 meses**, contados desde la fecha de emisión del bono, según la política vigente en el momento de tu solicitud.

### **1.3. Notas importantes**

- La reprogramación está sujeta a la disponibilidad operativa y de cupos.
- En fechas de alta demanda (festivos o temporadas altas), te recomendamos solicitar la reprogramación con la mayor anticipación posible.
- Si no puedes asistir a la nueva fecha acordada, podrás optar por ceder tu cupo a otra persona o, según el caso, revisar opciones de reembolso aplicables.

## **Políticas de cumplimiento**

En Montecima Trekking creamos experiencias de montaña en el Parque Nacional Natural Los Nevados, un territorio de alta montaña en los Andes Colombianos donde la naturaleza es cambiante, viva y profundamente poderosa. Todas nuestras rutas se desarrollan por encima de los 3.000 msnm, en terrenos exigentes, con condiciones climáticas variables y entornos volcánicos que hacen parte esencial de la experiencia.

### **1. Seguridad y toma de decisiones en montaña**

La seguridad de nuestros viajeros y equipo de guías es el eje de todo lo que hacemos.

Aunque planificamos cuidadosamente cada expedición, en montaña las condiciones pueden cambiar sin aviso. Por esta razón, no es posible garantizar el cumplimiento exacto de todos los itinerarios, ya que la naturaleza siempre tiene la última palabra.

En este contexto, el guía líder cuenta con autonomía total para ajustar, modificar o detener la ruta cuando sea necesario. Estas decisiones se toman con un único propósito: cuidar la vida, la integridad y la experiencia del grupo.

Cuando ocurren cambios por condiciones naturales, climáticas o de seguridad, estas se consideran situaciones de fuerza mayor y, por tanto, no aplican reembolsos ni

compensaciones, ya que responden a la responsabilidad de operar en alta montaña de forma segura.

## **2. Nuestra filosofía en la montaña**

Creemos que la montaña no se conquista, se comparte.

Por eso diseñamos experiencias donde:

- No existe competencia ni comparación.
- Cada persona avanza a su propio ritmo.
- El objetivo no es el rendimiento, sino la conexión con la naturaleza.
- El grupo se mueve unido, acompañado siempre por nuestros guías.

Si tienes experiencia o buena condición física, te invitamos a vivir la montaña con sensibilidad hacia el grupo, apoyando una dinámica tranquila, respetuosa y colaborativa. Aquí, el ritmo lo marca la montaña y el equipo.

## **3. Mal Agudo de Montaña (MAM)**

La altitud en el Parque Nacional Natural Los Nevados puede generar el llamado Mal Agudo de Montaña (MAM), una respuesta natural del cuerpo a la menor disponibilidad de oxígeno.

Los síntomas pueden variar desde leves hasta graves, por ejemplo:

- Inapetencia
- Dolor de cabeza
- Náuseas
- Mareos
- Vómitos
- Fatiga
- Transtornos del sueño

Riesgos: si no se trata adecuadamente, el MAM puede progresar a afecciones más graves como el Edema Pulmonar de Grandes Alturas (EPGA) o el Edema Cerebral de Grandes Alturas (ECGA), que pueden ser potencialmente mortales.

### **3.1. Medidas de prevención y seguridad**

- Aclimatación: recomendamos a los viajeros dedicar tiempo a entrenar y aclimatarse a la altitud antes de realizar actividades exigentes.

- **Hidratación:** es fundamental mantenerse bien hidratado bebiendo agua con sales minerales regularmente, los energizantes en la altitud son nocivos y aconsejamos no consumirlos ni antes ni durante la actividad.
- **Alimentación:** se aconseja consumir comidas ligeras y evitar el alcohol y el tabaco.
- **Comunicación:** los viajeros deben informar de inmediato a los guías sobre cualquier síntoma de MAM
- **Guías capacitados:** nuestros guías están capacitados como WFR (Socorristas en Áreas Remotas) y están preparados para evaluar y responder a los síntomas del MAM.
- **Monitoreo:** los guías realizarán un seguimiento constante del estado de los viajeros y tomarán las medidas necesarias para garantizar su seguridad.
- **Evacuación:** en caso de emergencia, se implementarán protocolos de evacuación para trasladar a los viajeros a centros médicos.

### **3.2. Responsabilidades del viajero**

- Proporcionar información veraz sobre su estado de salud.
- Seguir las instrucciones de los guías en todo momento.
- Informar de inmediato sobre cualquier síntoma de MAM y no ocultarlos o mentir de su gravedad
- No automedicarse.
- Compromiso con la Seguridad

### **4. Logística y alcance del servicio**

- Nuestros programas no incluyen traslados entre ciudades diferentes al punto de inicio y finalización de la actividad.  
Cuando se requieran traslados adicionales (aeropuertos, hoteles externos, terminales u otros), estos tendrán costo adicional y deberán ser coordinados directamente con el proveedor de transporte.
- Si la ruta inicia y termina en ciudades distintas, el viajero es responsable del traslado de su equipaje.

### **5. Servicios no incluidos**

- No incluye alojamiento en acomodación privada.
- No incluye alimentación a la carta.
- No incluye actividades o recorridos adicionales fuera del itinerario establecido.

Todos los servicios adicionales deben ser acordados previamente con los proveedores correspondientes.

## **6. Equipo, responsabilidad y cuidado del viajero**

### **6.1. Equipos personales**

Montecima Trekking no se hace responsable por pérdida o daño de equipos personales (computadores, tablets, cámaras u otros dispositivos electrónicos).

Recomendamos no llevarlos a la montaña o hacerlo bajo total responsabilidad del viajero.

### **6.2. Equipos suministrados por Montecima**

En algunas actividades se suministrará equipo técnico necesario. El viajero será responsable por su uso adecuado. En caso de pérdida o daño por mal uso, deberá asumir su reposición.

## **7. Tarifas grupales**

Las tarifas aplican según el tipo de operación:

- Si el viajero conforma su propio grupo (familia o amigos), se aplica tarifa grupal.
- Si Montecima conforma el grupo en salidas programadas, aplica tarifa estándar por persona, sin variación por número de participantes.

## **8. Asistencia medica y seguros**

Todas nuestras expediciones cuentan con cubrimiento a través de nuestro aliado **Colasistencia**.

Importante tener en cuenta:

- No cubre enfermedades preexistentes.
- Toda atención será evaluada inicialmente por vía médica o teleasistencia cuando sea posible.
- En caso de accidente o enfermedad derivada de la actividad, se activará el protocolo de atención y traslado a centros médicos autorizados.
- El viajero deberá seguir el proceso médico hasta recibir el alta correspondiente. En caso de decidir retirarse voluntariamente sin autorización médica, asumirá los costos derivados de dicha decisión y deberá firmar el documento de retiro voluntario del servicio médico.

## **9. Marco legal y compromiso ambiental**

Montecima Trekking opera bajo el cumplimiento de la normatividad colombiana vigente y las disposiciones del Sistema de Áreas Protegidas, promoviendo un turismo responsable, consciente y de bajo impacto en el Parque Nacional Natural Los Nevados.

Nos acogemos al cumplimiento de las siguientes leyes y regulaciones:

- Ley 1581 de 2012 – Protección y tratamiento de datos personales.
- Ley 1266 de 2008 – Manejo de información personal, financiera y comercial.
- Ley 679 de 2001 – Prevención de la explotación sexual en turismo.
- Ley 985 de 2005 – Prevención y combate de la trata de personas.
- Ley 2153 de 2021 – Control y prevención del tráfico ilegal de flora y fauna silvestre.

Adicionalmente, nuestras operaciones se rigen por las disposiciones ambientales aplicables a áreas protegidas, incluyendo:

- Regulaciones del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia (PNNC) para el uso, conservación y acceso a áreas protegidas.
- Normas de conservación de ecosistemas de alta montaña y páramos, fundamentales para la regulación hídrica del país.
- Prohibición de actividades que generen impacto ambiental negativo, incluyendo el uso de drones, extracción de flora o fauna, fogatas o alteración del entorno natural.
- Cumplimiento de lineamientos de turismo de naturaleza de bajo impacto y capacidad de carga de los ecosistemas.

En cumplimiento de la normativa del sistema de áreas protegidas, no está permitido el uso de drones dentro del Parque Nacional Natural Los Nevados.