VIAJEROS CON SABOR

TOURS PRIVADOS · MEDELLÍN Y ANTIOQUIA

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Términos y condiciones

Las condiciones de tu reserva, los servicios incluidos y los derechos que acompañan tu experiencia.

EN ESTE DOCUMENTO

Reserva y condiciones del servicio 02-05

Cancelaciones y devoluciones 06-07

Asistencia y derechos del viajero 08-09

Atención y datos personales 10

REAL ESTATE CAPITAL COLOMBIA SAS

NIT 901630707-1 · RNT 204034 · Agencia de viajes operadora

REVISIÓN 03 · 5 OCTUBRE 2026

LA CONTRATACIÓN

01 Prestador y alcance

Viajeros con Sabor es una marca comercial operada por **REAL ESTATE CAPITAL COLOMBIA SAS**, NIT **901630707-1**, domiciliada en Medellín, Antioquia, Colombia, con RNT **204034**, agencia de viajes operadora.

Dirección comercial: Cl. 26, Av. Las Palmas #38-26, Edificio BIO 26, Medellín. Dirección de notificaciones judiciales: Carrera 75 DA 2 B Sur 320, Medellín. Contacto: **concierge@realestatecol.com.co** y **+57 302 2198159**.

Estas condiciones regulan los tours privados comercializados por Viajeros con Sabor. La ficha y el resumen de cada reserva identifican las prestaciones concretas contratadas. Los servicios adicionales concertados por otros canales se documentarán con sus condiciones y aceptación correspondientes.

02 Información y aceptación

Antes del pago, el cliente podrá revisar la experiencia, fecha, viajeros, duración estimada, recogida y regreso, incluidos, exclusiones, restricciones, precio total y condiciones de cancelación. Si elige el pago parcial, verá también el abono exigido, el saldo pendiente, su vencimiento y los medios disponibles para pagarlo. Podrá corregir los datos antes de contratar.

El resumen de compra y las condiciones completas estarán disponibles para consulta y descarga. La casilla «Acepto los términos y condiciones» estará desmarcada inicialmente y enlazará al texto completo. Conservaremos la aceptación verificable, su fecha y la versión aplicable a cada reserva.

Los cambios posteriores en la web no modificarán unilateralmente lo contratado. La publicidad y las prestaciones ofrecidas expresamente no se desconocen mediante exclusiones genéricas.

03 Precios y cargos adicionales

Los precios se expresan en pesos colombianos, salvo indicación expresa de otra moneda. **El total presentado antes del pago incluye los impuestos aplicables y será definitivo para las prestaciones contratadas.** La verificación tributaria posterior no generará un cobro adicional al cliente.

Solo se cobrarán aparte las actividades, servicios o consumos no incluidos que el cliente elija, previa información de su precio y aceptación. No se añadirán servicios opcionales automáticamente.

Cuando proceda acreditar una exención tributaria para residentes en el exterior, la documentación se coordinará por un canal separado de la compra web y se utilizará exclusivamente para las finalidades informadas. La nacionalidad extranjera no concede por sí sola ese beneficio. No se solicitarán fotografías de documentos durante el pago en línea. Esta verificación no modifica el precio final ya pagado.

04 Pago y confirmación

Modalidades. La reserva por la web puede pagarse por completo o, cuando falten **más de siete días** para la actividad, confirmarse con un **abono del 30% del precio total**. Con siete días o menos, se exige el 100% al reservar. El abono es parte del precio, no un recargo ni un pago automáticamente no reembolsable.

Cómputo. Se utiliza la hora de Colombia. Cuando existe hora de inicio definida, deben faltar más de 168 horas; exactamente 168 horas no habilitan el abono. Cuando solo existe fecha, la actividad debe estar programada al menos ocho días calendario después de la fecha de reserva. La elegibilidad se verifica al crear la orden de pago.

Importes. El abono equivale al 30% del total, redondeado al peso colombiano más cercano; las mitades se redondean hacia arriba. El saldo es la diferencia entre el precio total y el abono y corresponde al 70%, con el ajuste de redondeo necesario. Ambos valores suman siempre el precio contratado.

Saldo y medios de pago. El saldo debe pagarse **a más tardar al comenzar la actividad** y puede anticiparse. Se admite cualquiera de los medios disponibles en la empresa: **datáfono, enlace de pago, efectivo o transferencia**. La confirmación indicará el momento de inicio aplicable; cuando la experiencia comience con la recogida, ese será el vencimiento. El cliente podrá coordinar el medio con los canales oficiales antes de la actividad.

Confirmación. La reserva se confirma cuando se aprueba el pago exigido en la modalidad elegida: el 100% o el abono del 30%. En el segundo caso se confirma con saldo pendiente; no equivale a estar totalmente pagada. Un pago pendiente o rechazado no es una aprobación. La empresa comprobará capacidad y disponibilidad antes de admitir el cobro; no habrá aprobación comercial discrecional posterior.

Constancia del pago. Cada pago se imputará a la misma reserva y se entregará su comprobante. Los pagos electrónicos se comprobarán con la aprobación o recepción correspondiente; el efectivo se registrará mediante recibo. El pago inicial no autoriza un cargo automático del saldo. No se exigirá un segundo pago sin verificar previamente una posible duplicidad.

Saldo no pagado. Si llega el inicio sin haberse completado el precio, se verificará la situación con el viajero antes de iniciar el servicio. Esto no establece pérdida automática del abono ni cobro automático del 70% como penalidad. Si la actividad no se realiza, el tratamiento económico se determinará conforme a los apartados 9 a 13 y a los derechos legales aplicables.

A más tardar el día calendario siguiente al pedido, enviaremos un acuse con la referencia, experiencia, fecha y hora, viajeros, recogida, precio exacto con impuestos, modalidad y medio de pago, importe aprobado, saldo y vencimiento. Recibir el pedido no equivale a aprobar un pago pendiente. La confirmación incorporará incluidos, exclusiones y condiciones particulares, y podrá conservarse o descargarse. Si no llega o contiene un error, contáctanos sin pagar de nuevo.

05 Fechas y anticipación

No se admiten reservas para realizar la actividad el mismo día. Cada experiencia tiene una hora límite de reserva el día anterior, informada en su ficha y calendario según el tour y el vehículo requerido.

Se puede reservar con hasta ocho meses de anticipación, sin superar el año calendario en el que se realiza la reserva. No se programan actividades los días **8, 25 y 31 de diciembre**. La disponibilidad del calendario también depende de la operación y los cierres de cada experiencia.

Todas las horas y los plazos comerciales de anticipación se interpretan en horario de Colombia.

06 Recogida y tiempos del recorrido

Los tours incluyen un único punto de recogida y un único punto de regreso elegidos por el cliente dentro del área metropolitana de Medellín, sin recargo por esa cobertura. Ambos puntos pueden ser diferentes. Las recogidas o paradas adicionales no se presumen incluidas.

La hora concreta se acuerda y confirma según las posibilidades de la experiencia. Las duraciones publicadas son estimadas y comprenden el alcance indicado en la ficha. No se garantiza un regreso exacto ante circunstancias externas que afecten el recorrido.

Si el cliente no está listo a la hora acordada, se esperará **hasta una hora**. El tiempo de retraso imputable al cliente se descontará del tiempo del recorrido. La espera se contará desde la hora confirmada, siempre que el vehículo esté presente en el punto correcto y disponible para iniciar. Una llegada anticipada del vehículo no adelanta ese cómputo.

Si transcurre la hora de espera y el cliente no se presenta o no está en condiciones de iniciar, se registrará la **no presentación**, dejando constancia de la llegada y de los intentos razonables de contacto. No se atribuirán al cliente retrasos causados por Viajeros con Sabor. Las circunstancias justificadas se evaluarán según el apartado 10.

La espera no genera un cargo adicional independiente. Si se configura una no presentación, se aplicará el apartado 9, sin presumir la pérdida automática de todo el pago.

07 Participantes y condiciones particulares

Todos los pasajeros, incluidos los niños, cuentan para la capacidad del vehículo. Deben informarse el número y las edades de los menores. Las condiciones infantiles, entradas y alimentación son las indicadas para cada tour; no se presume una gratuidad uniforme para todas las experiencias. Si la composición del grupo requiere otro vehículo o una cotización especial, se resolverá antes de cobrar.

Los menores deben viajar con su padre, madre, representante legal o adulto autorizado, y presentar la documentación pertinente que se informe para la actividad. La autorización de acompañamiento no sustituye las demás acreditaciones que correspondan.

Español e inglés están disponibles sin recargo, con elección al reservar. El acompañamiento y la composición del personal serán los informados para cada servicio.

Debe avisarse con antelación la presencia de mascotas para comprobar transporte y admisión en los lugares. Las condiciones específicas de guacal y limpieza, donde correspondan, se informarán antes de contratar; no se establece aquí un cargo general para todos los tours.

Se informarán restricciones de acceso, esfuerzo físico y condiciones de seguridad relevantes. El cliente podrá comunicar voluntariamente necesidades alimentarias o de movilidad para revisar adaptaciones. No se garantiza accesibilidad universal ni ausencia absoluta de alérgenos; la viabilidad concreta debe verificarse antes de contratar cuando sea relevante.

08 Reprogramaciones voluntarias

Se permiten hasta dos reprogramaciones solicitadas con al menos 48 horas de anticipación a la recogida confirmada, sujetas a disponibilidad. La nueva actividad deberá realizarse dentro del mismo año de la reserva y en una fecha habilitada.

Si la nueva fecha tiene mayor precio, se informará y aceptará la diferencia antes de confirmar el cambio. En un cambio voluntario de fecha del mismo servicio, una tarifa posterior inferior no reduce el precio originalmente acordado. Esta condición no limita devoluciones exigibles por incumplimiento ni permite trasladar al cliente consecuencias de un cambio impuesto por la empresa.

La solicitud no modifica por sí sola la fecha: Viajeros con Sabor dejará constancia de la nueva fecha acordada. Las situaciones justificadas se examinarán conforme al apartado 10.

En reservas con abono, los pagos ya recibidos se aplicarán a la misma reserva reprogramada. Se dejará constancia del precio acordado, los importes pagados, el saldo actualizado y su vencimiento al inicio de la nueva actividad. Acercarse a los siete días no anticipa por sí solo el vencimiento del saldo de una reserva ya confirmada.

09 Cancelación voluntaria y no presentación

La anticipación se calcula en horas corridas, desde la recepción de la solicitud hasta la **hora de recogida confirmada**, no hasta la hora de entrada a un atractivo. Se utilizará la recepción acreditada por un canal oficial y no el momento en que el equipo responda.

Momento de cancelación	Condición comercial
Faltan 48 horas o más	**Devolución del 100% de lo efectivamente pagado**, incluido el abono. Sin deducciones ni cobro del saldo pendiente.
Faltan desde 24 hasta menos de 48 horas	**Retención del 30% del precio total contratado**. Si solo se pagó el abono del 30%, se retiene íntegramente. Si se pagó más, se devuelve el excedente. Sin cargos adicionales ni cobro del saldo pendiente.
Reserva hecha faltando menos de 24 horas y cancelada en los primeros 60 minutos desde el pago aprobado	**Devolución del 100% de lo pagado**, sin deducciones.
Faltan menos de 24 horas y no aplica el beneficio anterior	**Revisión individual** de gastos, compromisos y valores susceptibles de devolución, conforme a los derechos legales.

Las 48 horas exactas corresponden al primer tramo; las 24 horas exactas, al segundo. En el tramo de 24 a menos de 48 horas, la retención se calcula sobre el **precio total contratado**, con el mismo redondeo al peso del abono. Se descuenta una sola vez de lo efectivamente pagado, sin superar ese importe: **devolución = pagos recibidos menos retención aplicable**. No se añaden comisiones de pasarela, impuestos o 4×1000. El 70% pendiente no se cobra por esa cancelación.

Ejemplo del tramo de 24 a menos de 48 horas: para un tour de $1.000.000 COP, la retención es $300.000. Si se abonaron $300.000, la devolución es $0 y no se exige el saldo de $700.000. Si se pagó $1.000.000, se devuelven $700.000. Si se pagó $500.000, se devuelven $200.000.

09 Cancelaciones: revisión y derechos

El beneficio de los primeros 60 minutos solo aplica a nuevas reservas realizadas faltando menos de 24 horas; no se activa de nuevo al pagar el saldo de una reserva anterior. Cuenta la recepción de la solicitud, no la respuesta de la empresa.

Para el último tramo, un importe todavía no desembolsado puede estar comprometido si existe una obligación de pago por el servicio reservado. Las deducciones deben corresponder a conceptos aplicables, informados y sustentables; no se añadirá una penalidad duplicada por el mismo concepto ni se presumirá que todo el saldo es retenible.

Los compromisos con proveedores se cumplirán según sus condiciones existentes; el cliente no adquiere una promesa de renegociación de esos acuerdos. Esto no excluye devoluciones que correspondan por ley o por la situación real del servicio. Un reintegro efectivamente recibido no se describirá como un desembolso definitivamente perdido; su efecto se evaluará sin duplicar devoluciones ni descuentos.

Ante una cancelación en las últimas 24 horas fuera del beneficio de primera hora o una no presentación, el viajero podrá solicitar la revisión de su caso por los canales oficiales. Viajeros con Sabor explicará los gastos y compromisos específicos de la reserva y reintegrará los valores que correspondan. Solo se aplicarán deducciones informadas, sustentadas y legalmente procedentes, sin duplicar cargos. Haber destinado dinero a proveedores no implica por sí solo la pérdida de todo lo pagado.

Las reglas comerciales no sustituyen el retracto, la reversión, la responsabilidad por incumplimiento ni otros derechos imperativos. Su aplicación no podrá producir cobros abusivos.

10 Atención de imprevistos justificados

Si una enfermedad, accidente, fallecimiento u otra circunstancia justificada impide participar, el viajero podrá solicitar reprogramación o devolución y aportar los soportes disponibles, como constancia médica, registro de defunción o informe de tránsito. No se exige como regla general una historia clínica completa.

Debe avisarse tan pronto como sea razonablemente posible. Si no fue posible avisar o reunir el soporte de inmediato, podrá explicarse. Cada caso se evaluará según sus circunstancias, los servicios utilizados, importes susceptibles de devolución y derechos aplicables; no se promete un porcentaje universal ni se rechaza automáticamente por carecer inicialmente de un documento específico.

11 Responsabilidad durante la experiencia

Viajeros con Sabor responde por la prestación y calidad de los servicios que ofrece y contrata. La participación de terceros no constituye una exoneración general de sus obligaciones frente al viajero. Se comprobarán las habilitaciones aplicables a los prestadores y al transporte.

Por fuerza mayor o caso fortuito podrán realizarse los ajustes operativos necesarios previstos por la normativa turística, informando al viajero. Un cierre o una condición meteorológica no se tratarán automáticamente como fuerza mayor ni justificarán cualquier sustitución. Las alternativas particulares previstas en la ficha se explicarán con sus condiciones y viabilidad de seguridad.

Si el cambio afecta una prestación esencial, se informará su alcance y las soluciones que correspondan, incluidos servicios equivalentes, reprogramación o devoluciones procedentes. No se trasladará una reserva de fecha ni se impondrá un servicio de menor calidad por mera conveniencia de la empresa.

Cuando la actividad completa no pueda prestarse por una causa atribuible a Viajeros con Sabor, se devolverá **el 100% de lo pagado, sin deducciones**. Ante incumplimiento parcial se atenderán los derechos del viajero respecto de lo incumplido, sin imponer un bono en lugar de una devolución exigible.

El viajero deberá respetar instrucciones de seguridad y normas de los lugares. Una eventual interrupción por una conducta grave se justificará y documentará, sin convertirla por sí sola en pérdida de cualquier derecho económico.

La empresa informará la documentación necesaria para el desplazamiento y participación; el viajero deberá cumplir los requisitos previamente comunicados. El cuidado ordinario de objetos personales corresponde al viajero, sin excluir responsabilidades por custodia asumida, daño imputable o las que establezca la ley.

Durante los traslados se deben utilizar los cinturones y los dispositivos de retención que correspondan, respetar la capacidad del vehículo y seguir las indicaciones para subir, bajar y ubicar el equipaje. Las necesidades de transporte de menores y mascotas se coordinarán antes del recorrido. No se debe distraer al conductor ni pedir maniobras inseguras. Una incidencia se comunicará al guía o a los canales oficiales de VCS.

12 Asistencia al viajero y actividades opcionales

Todos nuestros tours incluyen asistencia al viajero de Colasistencia, con un plan adecuado a la actividad contratada. También cubre a los menores que participen sin costo adicional de tour, según las condiciones de su reserva. La asistencia estará emitida y activa antes de comenzar el servicio. Antes de contratar, el cliente podrá consultar las coberturas, límites, exclusiones y vigencia del plan; recibirá su tarjeta antes de la actividad. La protección se prestará durante la vigencia contratada, conforme al certificado y las condiciones del proveedor. Esta asistencia no limita las responsabilidades legales de Viajeros con Sabor.

Para solicitar asistencia, comunícate con Colasistencia al 310 315 7335, al 018000 510058 o por WhatsApp al 311 522 9880. Nuestro equipo te ayudará a gestionar la comunicación.

Las actividades opcionales, como experiencias acuáticas o vuelo en helicóptero, no están incluidas por el hecho de mencionarse en el recorrido. Se informarán proveedor, disponibilidad, precio y condiciones antes de su contratación. Para Guatapé, las actividades acuáticas se gestionan con Viajeros con Sabor y el vuelo se paga directamente al operador correspondiente. La intervención de terceros no elimina obligaciones propias que legalmente correspondan a VCS.

13 Derechos de retracto y reversión

Cuando la compra a distancia cumpla los requisitos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el retracto dentro de cinco días hábiles desde la celebración del contrato de servicios. Se evaluarán el momento de ejecución, la naturaleza del servicio y las excepciones legales; entre ellas, que la prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor. El solo pago o la contratación de proveedores no se equiparan automáticamente al inicio del tour.

Si procede el retracto, se devolverá íntegramente el dinero sin aplicar las penalidades comerciales. En comercio electrónico rige el máximo de quince días calendario desde el ejercicio del derecho y cumplimiento de los requisitos aplicables para efectuar el reintegro. Se informará el medio de devolución, que será el instrumento correspondiente o el acordado legalmente con el cliente.

Cuando proceda la reversión de un pago electrónico, el consumidor deberá reclamar ante Viajeros con Sabor y notificar al emisor del instrumento de pago dentro de los cinco días hábiles que señala la ley desde el conocimiento del hecho o el momento legal correspondiente. Comprende los supuestos legalmente previstos, como fraude, operación no solicitada, falta de entrega o prestación y falta de correspondencia con lo adquirido. No exige aceptar primero una cancelación comercial. Su procedencia y trámite se rigen por el artículo 51 y su reglamentación.

Las devoluciones sujetas al régimen turístico del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto 1074 se efectuarán dentro de su plazo máximo de treinta días calendario desde la reclamación o la ejecutoria de la decisión correspondiente. Si el supuesto tiene un plazo legal menor, se aplicará ese plazo: por ejemplo, el retracto electrónico o la devolución prevista por falta de disponibilidad en el artículo 50 de la Ley 1480. No se inicia el cómputo por una aprobación interna discrecional.

ATENCIÓN Y DATOS PERSONALES

14 Solicitudes y reclamaciones

Para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de cambio o devolución, escribe a **concierge@realestatecol.com.co** o al WhatsApp **+57 302 2198159**. Indica tu nombre, un medio de respuesta, la reserva si la tienes, lo ocurrido y la solución solicitada. Adjunta únicamente soportes pertinentes; no envíes contraseñas ni datos completos de tarjetas.

Las reclamaciones contarán con **número de registro o radicado, fecha y hora de recepción**. Podrás consultar su estado por los mismos canales indicando ese número. El acceso de atención de la web deberá permitir radicar y hacer seguimiento. Una solicitud recibida válidamente se gestionará internamente, sin obligarte a repetirla ante otra área ni a disponer de un formulario para ejercer tus derechos.

Para cancelaciones cuenta la recepción acreditada por el canal oficial, no el momento en que el equipo lea o responda. Las reclamaciones directas tendrán respuesta motivada en el término legal de **15 días hábiles**. Una actividad próxima requiere atención operativa oportuna. El plazo de respuesta no reemplaza los plazos de devolución del apartado 13 ni los de protección de datos.

Si procede una devolución, informaremos su importe, cualquier liquidación justificada que corresponda, medio y plazo aplicable, y entregaremos constancia al efectuarla. No exigiremos certificación bancaria por defecto si el reintegro puede hacerse al medio original; los datos adicionales se solicitarán solo cuando sean necesarios.

Puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio y a las demás autoridades competentes. No imponemos arbitraje obligatorio, renuncia a acciones ni una jurisdicción que limite tus derechos.

15 Privacidad y vigencia

El tratamiento de datos se explica en la Política de Privacidad. Los permisos para recibir ofertas, para imágenes publicitarias de adultos y para medición opcional de navegación no se confunden con la aceptación de este contrato. Rechazarlos no impedirá reservar. No se utilizarán imágenes identificables de menores en publicidad.

Los términos se rigen por la legislación colombiana. Ninguna aceptación implica renunciar a derechos irrenunciables. Cada reserva conservará la versión aceptada y las condiciones particulares correspondientes.

Revisión 03 del 5 de octubre de 2026. Esta edición se aplicará a las nuevas reservas que la acepten desde su publicación. Cada reserva conservará la versión y condiciones aceptadas; la actualización no modificará unilateralmente las reservas anteriores.

MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA

Estatuto del Consumidor · Ley 1480 de 2011

Turismo · Decreto 1074 de 2015

Protección al consumidor · Superintendencia de Industria y Comercio