

## TÉRMINOS y CONDICIONES DE AWIA LODGE & CAMP

Al acceder, utilizar o contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por Awia Lodge & Camp (en adelante LA EMPRESA), usted acepta expresamente los presentes términos y condiciones, los cuales se entienden conocidos y aceptados en virtud del principio de buena fe y de conformidad con el Estatuto del Consumidor.

### 1. RESERVAS, DEPÓSITOS Y PAGOS:

**Procedimiento de Reserva:** Toda solicitud de reserva deberá realizarse por escrito al correo electrónico o medio comunicación oficial de la Empresa e incluir la fecha de la actividad, número de personas, nombres completos de los pasajeros y cualquier requerimiento especial que debamos conocer.

**a. Confirmación de reserva provisional y depósito:** Una vez recibida la solicitud de reservarse enviará al cliente un 'Formulario de solicitud de reserva', con los detalles del viaje y los datos personales del cliente. La reserva provisional se considerará realizada al recibir copia firmada de dicho formulario.

**b. Privacidad de su información personal:** La información personal suministrada se tratará conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Esta podrá ser compartida exclusivamente con terceros necesarios para la prestación del servicio contratado. No se divulgará a terceros no vinculados sin consentimiento. El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, corrección, supresión y revocatoria mediante solicitud escrita a los canales de atención de la empresa.

**C. Depósito Inicial:** Para confirmar la reserva provisional. se requerirá un depósito equivalente al 50% del valor total del viaje o chárter, el cual deberá pagarse dentro de los siete (7) días siguientes a la confirmación de la reserva provisional. Cuando se reserva más de un viaje, se aplican cargos de depósito a cada viaje, los cuales le serán informados al momento de realizar el pago.

**d. Confirmación de reserva Definitiva:** Se considerará que la reserva está formalmente aceptada cuando el cliente haya enviado el formulario de reserva firmado, copia de los presentes Términos y Condiciones debidamente firmados, y se haya recibido el pago del depósito. La Empresa emitirá la confirmación por correo electrónico.

**e. Pago del saldo:** El valor restante del servicio contratado deberá ser cancelado por el cliente cuarenta y cinco (45) días antes del inicio del viaje. Recomendamos que el costo total del viaje o chárter debe estar cubierto por una póliza de seguro de viaje y accidente. En caso de no contratarlo, se entiende que actúa bajo su propia responsabilidad.

**f. Incumplimiento en el pago:** Si el depósito o el pago final no se recibe dentro del período de tiempo establecido, la Empresa podrá cancelar la reserva y ofrecerá automáticamente el espacio a otras partes, aplicando las penalidades establecidas en la Cláusula 3.

**g. Reservas con poca antelación:** Las reservas realizadas con menos de cuarenta y cinco (45) días de antelación deberán ser pagadas en su totalidad al momento de efectuar la reserva.

### 2. DETALLES DE PAGO:

**a. Formas de pago:** Se aceptan transferencias bancarias, pagos con, tarjetas de crédito o medios digitales autorizados.

**b. Datos Bancarios:** Serán suministrados previa solicitud. El cliente deberá indicar su nombre o número de reserva y enviar comprobante de pago al siguiente correo electrónico [travelcoordinator@fishcolombia.com](mailto:travelcoordinator@fishcolombia.com) y [travelcoordinator2@fishcolombia.com](mailto:travelcoordinator2@fishcolombia.com), junto con el comprobante del seguro de viaje.

### **3. MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y RETRACTO:**

**a. Modificaciones por el cliente:** Toda solicitud de cambio o cancelación deberá realizarse por escrito y ser enviada al siguiente correo electrónico: [travelcoordinator@fishcolombia.com](mailto:travelcoordinator@fishcolombia.com) y [travelcoordinator2@fishcolombia.com](mailto:travelcoordinator2@fishcolombia.com). No se aceptarán modificaciones telefónicas. Cualquier cambio está sujeto a las tarifas de cancelación y debe confirmarse al cliente por escrito y por correo electrónico. El cliente debe tener en cuenta la cobertura del seguro de viaje que contrató en el momento de realizar la reserva y los depósitos/pagos realizados.

Si un cliente decide cambiar su reserva después de que se haya realizado una reserva, la Empresa hará lo que razonablemente pueda para acomodar al cliente, pero es posible que no siempre sea posible. El cliente debe notificarnos lo antes posible cualquier cambio, para intentar efectuar el cambio con éxito

**b. Modificaciones realizadas por la Empresa:** Por razones operativas, de fuerza mayor, condiciones climáticas adversas o por orden público, la Empresa podrá modificar aspectos del viaje, incluyendo horarios, rutas, duración o personal asignado, informando al cliente a la mayor brevedad posible. Las modificaciones por estas razones no darán lugar a reembolsos totales ni parciales.

**c. Guía sustituto:** Si uno de los guías/capitanes de la Empresa no puede realizar un viaje/chárter debido a enfermedad u otras circunstancias, nos reservamos el derecho de sustituirlo por otro y, en el peor de los casos, cancelar el viaje/chárter.

## **2.**

**e. Modificación del cliente antes del comienzo del viaje/chárter:** Si el cliente solicita un cambio con menos de treinta (30) días de antelación, se aplicará una tarifa administrativa del 20% del valor total de la reserva, además de los incrementos de costos que se hayan llegado a presentar.

**f. Modificaciones durante el viaje/chárter:** Los cambios durante el viaje deberán ser solicitados al Gerente de Operaciones. No se garantiza la modificación ni reembolsos. Los clientes deben tener en cuenta que la Empresa puede cobrar una tarifa de modificación por este servicio y que no hay reembolso disponible si el cliente modifica durante un viaje/chárter.

**g. Pasajero sustituto:** En caso de que el titular no pueda asistir, podrá transferir su reserva a otra persona, informando a la Empresa en un período de quince (15) días calendario antes del viaje. El nuevo pasajero estará sujeto a los presentes Términos y Condiciones. La Empresa no se hace

responsable de los cambios en las reservas no realizadas por Darién Adventures en nombre del pasajero (es decir, boletos aéreos, reserva de hotel, etc.)

**h. Tarifas de cambios/cancelaciones:** En caso de cancelación por parte del cliente, se aplicarán las siguientes penalidades sobre el total de la factura:

1. 180 días o más: 10% de penalidad
2. 179 a 91 días: 70% de penalidad
3. 90 días menos: 100% de penalidad.

La fecha en que la Empresa recibe las modificaciones de la reserva por correo electrónico será la fecha utilizada para determinar si se cobrará una tarifa. Los viernes, sábados y festivos contará el siguiente día hábil.

Se enviará un reconocimiento y aprobación cuando se realicen las modificaciones. Ninguna modificación será válida sin la emisión de un nuevo "Formulario de solicitud de reserva" y la Factura adjunta.

Cuando se modifica más de un viaje/chárter, todas las condiciones se aplican a cada viaje/modificación.

**i. Derecho de Retracto:** El cliente podrá ejercer el derecho de retrato cinco (5) días después de haber realizado la reserva inicial, siempre que el servicio no se haya iniciado, de conformidad con la Ley 1480 de 2011.

#### **4. POLÍTICA DE PRECIOS:**

##### **a. General:**

i. Los precios indicados en moneda extranjera se calculan con base en los tipos de cambio vigentes al momento de la cotización. Darién Adventures se reserva el derecho de ajustar dichos precios en cualquier momento, sin previo aviso, en caso de fluctuaciones significativas del mercado o del tipo de cambio.

ii. Los precios se cotizan pueden cotizarse en pesos colombianos (COP) o dólares estadounidenses (USD), y se indicará claramente en cada cotización y factura.

iii. En caso de que se informen tarifas referenciales de terceros (como taxis, toures locales o servicios de terceros) durante la reserva o posteriores comunicaciones, Awia Lodge & Camp no se responsabiliza por modificaciones posteriores de dichas tarifas, al no ser parte de los contratos con dichos terceros.

**b. Incluido en el Precio:** Tarifa Charter de Pesca: Incluye: uso de embarcación, capitán/tripulación/guía profesional, combustible y agua potable.

**c. Alojamiento:**El alojamiento estará incluido conforme a lo detallado y confirmado en la reserva. En caso de permitirse el consumo de bebidas alcohólicas, éstas serán suministradas por el cliente y su consumo será bajo su exclusiva responsabilidad. Darién Adventures no asume responsabilidad alguna por incidentes derivados de su consumo.

**d. Transporte y traslados:** Los traslados terrestres y el transporte en general son provistos por terceros. Darién Adventures no asume responsabilidad por accidentes, lesiones, enfermedades o fallecimientos ocurridos durante dichos trayectos. El uso de estos servicios por parte del cliente es bajo su propio riesgo y responsabilidad.

**e. No incluido en el Precio:** Los siguientes ítems no están incluidos salvo que expresamente se indiquen en la factura:

1. Cargos por consumos o servicios adicionales en hoteles.
2. Excursiones, tours privados y gastos personales.
3. Traslados, refrigerios y alojamiento no contratados explícitamente.
4. Transporte aéreo nacional o internacional.
5. Comidas en Medellín, tanto la primera como la última noche del viaje.
6. Equipos de pesca (varas, carretes, señuelos, etc.).
7. Terminal Tackle (líderes, giratorios, anillas, etc.).
8. Permiso de pesca (deberá ser tramitado individualmente por el cliente).
9. Exceso de equipaje (pagadero directamente a la aerolínea).
10. Seguro de viaje.
11. Producción o edición de material fotográfico.
12. Servicios de telecomunicaciones a bordo.
13. Propinas para la tripulación y el equipo (recomendamos un 10% del valor total del viaje).
14. Bebidas alcohólicas
15. Cualquier otro ítem no descrito expresamente como incluido en la factura o el paquete contratado.

**f. Tarifas administrativas:** La Empresa podrá cobrar una tarifa administrativa adicional, no reembolsable, cuando la prestación del servicio requiera gestiones adicionales como reservas con terceros (boletos, hoteles, seguros, etc.) no incluidas en el paquete base. Esta tarifa superior sobre el valor gestionado y estará claramente indicada en la cotización o factura correspondiente.

## **5. SOLICITUDES ESPECIALES**

**a.** Darién Adventures hará su mejor esfuerzo para atender las solicitudes especiales hechas por los clientes (como preferencias alimentarias o necesidades particulares), siempre que se informen con antelación. No obstante, no garantiza su cumplimiento.. Si Darién Adventures no puede cumplir con las solicitudes especiales (incluidas las preferencias de alimentos y bebidas), no pagaremos ninguna compensación ni seremos responsables de los problemas que surjan por no proporcionar los alimentos o bebidas preferidos o solicitados.

**b.** La imposibilidad de cumplir con tales solicitudes no dará lugar a reembolsos ni compensaciones.

**c.** No se aceptan solicitudes especiales en el marco de ofertas promocionales o reservas de último minuto.

**d.** Los costos derivados de solicitudes adicionales no incluidas en la factura deberán ser asumidos por el cliente directamente con el proveedor o reembolsados a Darién Adventures si ésta realiza los pagos por cuenta del cliente.

## **6. CAMBIOS AL FOLLETO Y CONTENIDO DEL SITIO WEB, TARIFAS Y COSTOS DE TRANSPORTE:**

La Empresa hace esfuerzos razonables para garantizar que el sitio web, el folleto y demás materiales refleje fielmente los servicios y destinos ofrecidos. No obstante, la Empresa no se hace responsable por errores, omisiones, o cambios posteriores a la publicación. Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso, en caso de fluctuaciones en los tipos de cambio o aumentos en los costos del proveedor fuera del control de Darién Adventures

**a. Cambios antes de la finalización de la confirmación de la reserva:** Darién Adventures S.A.S., podrá modificar, actualizar o corregir en cualquier momento, antes de la aceptación definitiva por parte del consumidor, la información contenida en folletos, sitio web, descripciones de los servicios, precios y condiciones comerciales. Tales modificaciones no constituyen incumplimiento contractual si se informan con anterioridad a la confirmación definitiva de la reserva.

Se entiende que la reserva queda confirmada de manera definitiva en la fecha en que el cliente ha efectuado el pago del depósito requerido y ha recibido la comunicación escrita de aceptación por parte de la empresa. A partir de ese momento, los términos acordados serán vinculantes, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

**b. Cambios en el precio después de la confirmación de la reserva:** Una vez confirmada la reserva, los precios pactados no se modificarán, salvo en circunstancias excepcionales, objetivas y

sobrevinientes que afecten significativamente los costos del servicio, conforme a la normativa de protección al consumidor. Estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a:

- i. Aumentos sustanciales e imprevistos en los en los costos de transporte incluyendo tarifas de combustible y traslados contratados con terceros;
- ii. Incremento en tasas, impuestos, gravámenes gubernamentales o contribuciones obligatorias no previstos al momento de la reserva.
- iii. Fluctuaciones relevantes en la tasa de cambio aplicable, cuando el valor del servicio se cotice en divisa extranjera.

Darién Adventures se reserva el derecho de aumentar el precio acordado hasta catorce (14) días calendario antes de la fecha prevista de inicio del servicio. El consumidor podrá aceptar el nuevo precio, reprogramar el servicio, solicitar un servicio equivalente o desistir de la reserva sin penalización, con derecho al reembolso de los valores pagados hasta ese momento.

**c. Cambios de itinerario, servicio y transporte:**

- i. **Modificaciones antes del inicio del servicio:** Darién Adventures podrá realizar ajustes razonables en el itinerario, servicios ofrecidos o medios de transporte antes del inicio del viaje, cuando existan causas justificadas, imprevistas o inevitables, tales como condiciones climáticas adversas, restricciones de movilidad, disponibilidad logística o situaciones de orden público. En tales casos, la empresa informará al consumidor con la mayor brevedad posible y ofrecerá alternativas equivalentes en estándares, duración y calidad, sin que ello constituya un incumplimiento contractual.
- ii. **Modificaciones durante el viaje:** Si durante la ejecución del servicio, se presentan situaciones que hagan necesaria la modificación del itinerario (incluyendo cambios en rutas, actividades, horarios o transporte), por razones de seguridad, fuerza mayor o causas operativas no imputables a la empresa, se harán los ajustes necesarios de manera proporcional y razonable, procurando minimizar la afectación del consumidor. No habrá lugar a reembolsos si las modificaciones no alteran sustancialmente la finalidad del servicio contratado.
- iii. **Afectaciones sustanciales:** En caso de que un cambio durante el viaje genere una reducción significativa en los servicios contratados y entregados, el consumidor podrá solicitar el reembolso proporcional de la diferencia entre el valor efectivamente pagado y el servicio realmente prestado, previa evaluación objetiva por parte de la empresa.

**7. EXCLUSIÓN DE REEMBOLSOS POR MODIFICACIONES ACEPTADAS O MEJORAS DEL SERVICIO:**

No habrá lugar a reembolsos, devoluciones ni compensaciones cuando:

- a. El consumidor haya aceptado voluntariamente, por escrito o de manera expresa durante la ejecución del viaje, las modificaciones propuestas por la Empresa, siempre que se haya informado de forma suficiente sobre su alcance y consecuencias.
- b. Las modificaciones realizadas, aunque distintas a lo inicialmente pactado, representen una mejora objetiva en la calidad, duración, comodidad o valor del servicio entregado, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011.

c. El cambio se deba a hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan cumplir estrictamente con el plan contratado, siempre que Darién Adventures haya actuado diligentemente para preservar la seguridad, continuidad o finalidad esencial del servicio.

## **8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN REEMBOLSO E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO:**

### **a. Cancelaciones por parte del Cliente**

i. Las solicitudes de cancelación deberán presentarse por escrito a través de los canales oficiales de Darién Adventures S.A.S. No se aceptaran cancelaciones verbales o por medios informales.

ii. Toda cancelación implica una afectación operativa y económica para la empresa, razón por la cual se aplicarán las siguientes condiciones:

- Cancelaciones efectuadas con más de ciento ochenta (180) días de antelación: reembolso del 90% del valor total pagado, conservando un 10% por concepto de gastos administrativos.
- Cancelaciones entre ciento setenta y nueve (179) y quince (90) días calendario antes del inicio del viaje: reembolso del 30%.
- Cancelaciones con catorce (90) días o menos de antelación: no habrá lugar a reembolso, salvo que se logre revender la reserva, en cuyo caso se restituirá el valor recuperado menos gastos de gestión.

**Nota:** Se recomienda al consumidor contratar un seguro de viaje que cubra cancelaciones por enfermedad, fuerza mayor o cualquier imprevisto personal.

### **b. Cancelaciones por causas atribuibles al cliente:**

La empresa podrá cancelar el servicio contratado, sin lugar a reembolso, cuando el comportamiento del cliente ponga en riesgo su propia integridad, la de terceros o la operación del viaje, o cuando incumpla condiciones esenciales del contrato (por ejemplo, no presentarse al punto de encuentro, portar documentación inválida, actuar de forma violenta, etc.).

### **c. Servicios no utilizados o interrupciones voluntarias:**

Una vez iniciado el viaje o servicio, el cliente no tendrá derecho a reembolso por servicios no utilizados, incluso si decide interrumpir anticipadamente su participación, salvo que exista causa médica comprobada, caso fortuito o fuerza mayor, evaluada por la empresa.

### **d. Documentación inválida o incompleta:**

Si el cliente no puede viajar por carecer de pasaporte, visa u otros documentos requeridos, o los presenta vencidos o inválidos, no se reconocerá reembolso alguno por los servicios no utilizados.

**e. Cancelación por condiciones climáticas, fuerza mayor o autoridad:** Cuando por decisión fundada de Darién Adventures S.A.S. se cancele un viaje por condiciones climáticas extremas, estado del mar, disposiciones de autoridades o situaciones de fuerza mayor, se ofrecerá:

- Reprogramación del viaje, sujeta a disponibilidad.
- Nota de crédito válida por un año, equivalente al 50% del valor pagado, si no es posible reprogramar.

- No habrá reembolso en dinero, dado que estos eventos son ajenos al control de la empresa y su ocurrencia implica costos logísticos y operativos ya ejecutados.

**f. Avería técnica o daño en embarcación:**

En caso de cancelación por daño mecánico, avería de la embarcación o inhabilidad sobreviniente de los equipos esenciales para la actividad, la empresa gestionará en primera instancia una solución razonable (reemplazo o reprogramación). Si esto no fuera posible, se ofrecerá el reembolso proporcional de los servicios no prestados.

**g. Interrupciones por causas atribuibles a la empresa:**

Si la empresa interrumpe el viaje por razones no justificadas o imputables a su negligencia, se reembolsará al consumidor el valor proporcional del servicio no prestado, conforme al principio de reparación integral establecido en la Ley 1480 de 2011.

**h. Interrupciones durante el viaje por causas justificadas:**

Durante la ejecución del viaje, Darién Adventures podrá suspender temporal o definitivamente el servicio cuando existan motivos de seguridad, condiciones climáticas adversas o fuerza mayor. En tales casos, no procederá reembolso

## **9. DOCUMENTACIÓN:**

### **a. Pasaporte y Visa**

i. El cliente será responsable de obtener las visas, pasaportes y documentos de viaje requeridos y de asegurarse de que todos estos documentos sean válidos para los países que visita. Darién Adventures no es responsable de los documentos de viaje o visas de los clientes.

ii. Si no se tienen los documentos de viaje, vuelos o visas correctos, lo que resultará en la necesidad de cancelar el viaje, incurrirá en las penalidades de cancelación normales. No habrá reembolso disponible debido a la pérdida de los documentos de viaje o la falta de recepción de los documentos de viaje correctos.

iii. Si Darién Adventures o su transportista son multados como resultado de que un cliente tenga documentos incorrectos, será responsabilidad del cliente pagar esta cantidad.

## **10. SEGURO**

**a.** Las condiciones de cancelación y reembolso se aplican estrictamente, por lo que Darién Adventures insiste en que el cliente tenga un seguro de viaje integral que cubra la cancelación o interrupción debido a circunstancias imprevistas o que escapen al control del cliente.

**b.** Es responsabilidad del cliente obtener todos los seguros de viaje, médicos y de bienes. La empresa no será responsable de los bienes perdidos o dañados, incluidos los bienes médicos, perdidos o accidentes en los viajes, chárteres o servicios ofrecidos por Darién Adventures.

c. La compañía puede ofrecer ayuda a los clientes en caso de reclamaciones de seguros, pero Darién Adventures no es parte de ninguna disputa entre un cliente y su aseguradora.

## **11. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y ASUNCIÓN DE RIESGO:**

### **a. Reconocimiento de riesgo y naturaleza del servicio**

El cliente declara entender que los servicios ofrecidos por Darién Adventures S.A.S. —como actividades de turismo de naturaleza, pesca deportiva, navegación y traslados en zonas remotas— pueden implicar riesgos inherentes que no pueden ser completamente eliminados, incluso con medidas diligentes de seguridad. Al contratar estos servicios, el cliente acepta dichos riesgos voluntariamente y se compromete a seguir todas las recomendaciones, instrucciones y protocolos de seguridad impartidos por el personal autorizado.

### **b. Limitación de responsabilidad**

Awia Lodge & Camp y su personal no serán responsables por pérdidas, daños, muerte por negligencia, lesiones, retrasos o perjuicios causados por eventos fuera de su control razonable, incluyendo pero no limitados a: condiciones climáticas adversas, disposiciones de autoridades, conflictos sociales, huelgas, fallas mecánicas, cierre de puertos, pandemias, accidentes fortuitos, actos de guerra o fuerza mayor.

La empresa tampoco será responsable por errores u omisiones involuntarias en folletos, piezas promocionales, contenidos digitales o materiales informativos, siempre que haya actuado con diligencia razonable.

### **c. Cancelación o modificación por razones de seguridad u operatividad**

La empresa podrá, en ejercicio razonable de su juicio profesional, modificar itinerarios, condiciones de transporte, alojamientos o cancelar servicios por razones justificadas de seguridad, operatividad o fuerza mayor. En dichos casos se procurará ofrecer alternativas equivalentes. No habrá lugar a reembolsos si el servicio conserva su finalidad esencial y el cambio es proporcional al evento que lo justifica.

**d. Responsabilidad por terceros:** Awia Lodge & Camp actúa como organizadora e intermediaria de algunos servicios prestados por terceros claramente identificados (transportadores, alojamientos, guías locales, etc.). En esos casos, no asumirá responsabilidad directa por actos, omisiones o negligencia de tales proveedores, salvo que se pruebe que hubo selección inadecuada, falta de supervisión o información engañosa.

**e. Demoras y transporte:** La empresa no garantiza la puntualidad de servicios aéreos, terrestres o fluviales provistos por terceros. No se hace responsable por pérdidas económicas derivadas de retrasos en conexiones, llegadas fuera de horario o modificaciones por causas externas a su control.

**f. Indemnización por daños causados por el cliente:** El cliente responderá por daños a bienes, equipos, alojamientos o embarcaciones utilizados durante el servicio, cuando estos sean consecuencia de su acción u omisión dolosa o negligente. El cliente se obliga a indemnizar a la empresa por cualquier reclamo de terceros, incluidos honorarios legales, en caso de responsabilidad directa atribuible a su comportamiento.

- g. Eventos médicos y evacuaciones:** El personal de Darién Adventures no está calificado para brindar atención médica profesional. Cualquier ayuda que preste se entenderá como voluntaria y exenta de responsabilidad. El cliente es responsable de contratar su seguro de viaje con cobertura médica, evacuación y repatriación. Si la empresa incurre en gastos médicos de emergencia por cuenta del cliente, estos le serán facturados posteriormente.
- h. Pérdida o daño de pertenencias personales:** Darién Adventures no se responsabiliza por pérdida, daño o hurto de efectos personales no entregados expresamente a su custodia, incluyendo durante transportes, estadías o actividades operadas por terceros. Se recomienda no portar objetos de valor innecesarios.
- i. Limitación legal y salvaguarda de derechos:** Nada de lo aquí establecido podrá interpretarse como una renuncia a los derechos mínimos irrenunciables del consumidor, ni como una exoneración absoluta de responsabilidad cuando haya culpa grave o dolo por parte de Darién Adventures, conforme a lo establecido en el artículo 42 y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

## **12. Alcance de la Responsabilidad contractual**

Darién Adventures S.A.S. actúa como prestadora y/o intermediaria de servicios turísticos, y su responsabilidad se limita exclusivamente a los servicios directamente contratados, organizados y ejecutados por su equipo. No se responsabiliza por los incumplimientos, errores u omisiones atribuibles a terceros proveedores autónomos claramente identificados (operadores de transporte, hoteles, guías locales, etc.), salvo que se demuestre negligencia directa en su selección, supervisión o en la información suministrada al consumidor.

### **a. Causales eximentes**

La Empresa no será responsable por pérdidas económicas, daños o perjuicios derivados de eventos que constituyan fuerza mayor, caso fortuito o hechos ajenos a su control razonable, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Cambios o retrasos en itinerarios por condiciones meteorológicas adversas.
- Alteración o suspensión de servicios por huelgas, disturbios civiles, terrorismo, disposiciones gubernamentales, bloqueos u otros actos de autoridad.
- Enfermedades, accidentes, cuarentenas o cierre de fronteras.
- Insatisfacción del cliente por expectativas subjetivas que no correspondan con una falla objetiva del servicio.

### **b. Comunicaciones promocionales y folletos**

Toda información contenida en folletos, publicidad, sitio web y demás materiales promocionales está sujeta a ajustes razonables. Errores materiales u omisiones involuntarias no serán considerados incumplimientos contractuales si se corrigen oportunamente y no alteran la esencia del servicio. Algunas imágenes pueden ser de referencia.

## **13. Responsabilidad por Lesiones, Enfermedad o Muerte**

### **a. Riesgos inherentes**

El cliente reconoce que las actividades ofrecidas por Darién Adventures, tales como pesca, navegación y turismo en zonas rurales o selváticas, conllevan riesgos inherentes. La empresa no será responsable por lesiones, enfermedades o incluso fallecimiento cuando estos resulten de:

- Uso, mantenimiento u operación de transportes, hoteles o servicios no administrados directamente por la empresa.
- Conductas imprudentes o negligentes del cliente o terceros.
- Hechos de guerra, revueltas, terrorismo, secuestros, bloqueos o similares.

c. **Gastos médicos y evacuación**

Cualquier costo por atención médica, evacuación de emergencia, transporte especial o repatriación será asumido íntegramente por el cliente. Si Darién Adventures asume temporalmente alguno de estos costos, se entenderán como gastos reembolsables a cargo del cliente, sin perjuicio de su posterior cobro.

#### **14. Daño a bienes o pertenencias de la Empresa**

- a. El cliente será responsable por daños ocasionados a los equipos provistos por la empresa. Se fija una tarifa que puede oscilar entre USD\$200 a USD\$400 dependiendo del elemento por daño o pérdida de cañas y carretes, salvo prueba en contrario por parte del cliente.
- b. El personal de Awia Lodge & Camp no está autorizado ni capacitado para emitir diagnósticos médicos, prescribir medicamentos o prestar tratamientos. Cualquier sugerencia, ayuda o atención prestada debe entenderse como apoyo de buena fe, sin responsabilidad profesional para la empresa ni su personal.

#### **15. reclamaciones y procedimiento de atención**

Cualquier inconformidad deberá ser reportada inmediatamente al responsable designado durante la ejecución del servicio, a fin de buscar soluciones en el momento. Darién Adventures no será responsable por reclamaciones tardías si no se dio la oportunidad de resolver el inconveniente en sitio.

a. **Procedimiento formal**

De persistir el desacuerdo, el cliente podrá presentar su reclamación formal por escrito dentro de los **diez (10) días calendario** siguientes a la terminación del viaje, incluyendo una descripción detallada de los hechos y evidencia documental que respalde la solicitud.

b. **Termino de respuesta**

La La empresa responderá la reclamación dentro de un término máximo de **quince (15) días hábiles**, de conformidad con el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. En caso de reconocimiento parcial o total del reclamo, cualquier reembolso se realizará deduciendo los costos administrativos razonables, previamente informados y justificados.

#### **16. EXCLUSIÓN DE RECLAMACIONES IMPROCEDENTES**

No se dará trámite a reclamaciones cuando el cliente no haya seguido el procedimiento aquí descrito, ni cuando estas se basen en aspectos subjetivos no verificables (como “no cumplió mis expectativas”) o hechos atribuibles a terceros ajenos a Darién Adventures.

#### **17. USO DE IMAGEN**

Mediante la aceptación de estos términos, el cliente autoriza a Darién Adventures para usar fotografías y videos tomados durante la experiencia, con fines promocionales. Esta autorización podrá ser revocada en cualquier momento conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.