

POLITICAS DE CANCELACIÓN O RETRACTO

Por favor ten en cuenta las siguientes políticas referentes a la cancelación o retracts que aplica para todas nuestras actividades, experiencias, en nuestras siete categorías: Arte y manualidades, Deportes y actividades físicas, Club de lectura y Club de escritura, Cocina y gastronomía, Actividades al aire libre, Música y baile, Viajes y exploración.

1. En el caso de no presentarte a la actividad en la fecha y hora programada para la misma, perderás todo derecho a reembolso del dinero pagado.
2. Toda inscripción que realices para participar en cualquier actividad o experiencia en cualquiera de las siete categorías ya mencionadas debe realizarse como **mínimo diez días antes de la fecha de realización del evento.**

Entiéndase que tu inscripción solo quedará en firme en cuánto hallas pagado la totalidad del valor establecido para tu participación.

3. Los plazos establecidos por Hueco En Tu Agenda, de conformidad con la normatividad aplicable, para solicitar reembolso son los siguientes:
 - Dependiendo de la fecha de tu pago, que deberá realizarse máximo diez días antes de cada evento o actividad según resulte aplicable, tendrás cinco (5) días posterior a tu pago para cancelar tu asistencia y tu reembolso será de 100% del valor que pagaste.
 - Si cancelas el mismo día del evento no habrá lugar a reembolso.
Entiende que nuestras actividades son planeadas con la debida anticipación pesando en que disfrutes el espacio al cuál te inscribiste, con anticipación realizamos pagos a proveedores, transportadores, refrigerios, almuerzos, seguros entre otros que no tienen reembolso. Por eso cuando te inscribas a alguna de nuestras actividades o experiencias ten en cuenta nuestras políticas, y las fechas de programación de cada actividad.
 - Recuerda que una vez hayas pagado alguna de nuestras actividades cuentas solo con cinco (5) días contados a partir del pago para ejercer tu derecho al retracto. Así mismo, tu derecho al retracto se encuentra sujeto a las condiciones establecidas por ley.

CONDICIONES PARA APLICAR UN REEMBOLSO

- Para solicitar un reembolso o ejercer tu derecho al retracto deberás hacer la debida solicitud por escrito con los respectivos datos, comprobantes y/o autorizaciones dentro de los tiempos estipulados en nuestras políticas y en la ley al siguiente email: servicioalcliente@huecoentuagenda.com y comunicarte a nuestro canal de WhatsApp +57 3142893060.

Recuerda que para poder realizar el reembolso deberás aportar los comprobantes de pago, así como los datos necesarios para poder realizar el reembolso.

- El reembolso total o parcial, si aplica se hará en un plazo de 8 días hábiles. Por favor ten en cuenta que estos tiempos pueden verse aumentados por tramites interbancarios los cuales están fuera del control de HUECO EN TU AGENDA.
- No aplica reembolso si el cliente no se presenta el día del evento.

Las cancelaciones de asistencia, solicitudes de reembolso o para ejercer el derecho al retracto a nuestras actividades deberán ser reportadas al email servicioalcliente@huecoentuagenda.com y al número de celular 3142893060.

Condiciones para obtener reembolsos totales o parciales en caso de cancelación por parte de HUECO EN TU AGENDA:

Notificación Anticipada: En caso de cancelación de alguna de nuestras actividades por temas de fuerza mayor por parte de HUECO EN TU AGENDA, se procederá a notificar a los asistentes con la mayor anticipación posible sobre la cancelación. Esto les dará tiempo para hacer los ajustes necesarios en sus planes.

No se otorgarán reembolsos si la cancelación del evento se debe a circunstancias fuera del control de HUECO EN TU AGENDA (bloqueos, cierres viales, orden público, desastres naturales, circunstancias de orden público o cualquier otra razón de fuerza mayor). Sin embargo, en tales casos se podrá ofrecer reprogramación u otras alternativas.

Opciones y condiciones de reembolso en eventos de cancelaciones realizadas directamente por HUECO EN TU AGENDA:

1. **Reprogramación:** HUECO EN TU AGENDA, ofrecerá la posibilidad de reprogramar la actividad para otra fecha u horario conveniente para los asistentes, sin costos adicionales.
2. **Reembolso Completo:** Si el cliente no puede reprogramar o prefiere no hacerlo, HUECO EN TU AGENDA ofrece un reembolso completo del dinero pagado.

3. **Ofrecer Alternativas:** HUECO EN TU AGENDA, también podrá proporcionar alternativas similares o comparables que el cliente pueda considerar como sustitutas de la actividad cancelada. Si se cancela una actividad, se ofrecerá otra actividad diferente pero igualmente interesante.
4. **Descuentos o Beneficios Adicionales:** Como gesto de buena voluntad, dependiendo de las circunstancias HUECO EN TU AGENDA podrá ofrecer un descuento en futuras reservaciones o algún beneficio adicional para compensar las molestias causadas. Esta política está limitada al estudio del caso puntual con el cliente y servicio al cliente de HUECO EN TU AGENDA.
5. **Comunicación Clara y Transparente:** El interés de HUECO EN TU AGENDA, será siempre tener una comunicación clara y transparente con sus clientes. Servicio al cliente estará atento a explicar las razones de la cancelación, disculparse por los inconvenientes y proporcionar toda la información necesaria sobre las opciones disponibles.

POLITICAS DE COMPORTAMIENTO

HUECO EN TU AGENDA tiene los siguientes parámetros de comportamiento para la participación a sus hobbies, experiencias, clubes de aficionados entre otros, estas políticas y condiciones mínimas de comportamiento ayudan a crear un ambiente seguro, respetuoso y gratificante para cada participante:

Respeto mutuo: Se espera que todos los participantes se traten con respeto y cortesía en todo momento, independientemente de las diferencias de opinión, habilidades o antecedentes personales.

Cumplimiento de las reglas y normas: Los participantes deben cumplir con todas las reglas y normas establecidas para la actividad, incluidas las relacionadas con la seguridad, el comportamiento y el uso de instalaciones o equipo.

Participación activa: Se alienta a los participantes a participar activamente en la actividad y contribuir de manera constructiva al ambiente general.

Seguridad: Los participantes deben seguir todas las medidas de seguridad establecidas y actuar de manera responsable para evitar lesiones personales o daños a la propiedad.

Responsabilidad personal: Cada participante es responsable de su propia conducta y debe asumir la responsabilidad de sus acciones durante la actividad.

Cooperación y trabajo en equipo: En actividades grupales o en clubes, se espera que los participantes colaboren entre sí y trabajen juntos para lograr objetivos comunes.

Resolución pacífica de conflictos: En caso de desacuerdos o conflictos, se espera que los participantes intenten resolverlos de manera pacífica y constructiva, buscando el apoyo de los organizadores si es necesario.

Mantenimiento del entorno: Los participantes deben cuidar el entorno en el que se realiza la actividad, evitando daños o comportamientos que puedan afectar negativamente a otros o al medio ambiente.

Puntualidad y asistencia: Se espera que los participantes lleguen puntualmente a las actividades y que notifiquen a los organizadores con anticipación si no pueden asistir.

Comunicación abierta: Se alienta a los participantes a comunicarse abiertamente con los organizadores de cada hobby, actividad o experiencia sobre cualquier preocupación, sugerencia o necesidad especial que puedan tener.

CONSECUENCIAS POR COMPORTAMIENTO INAPROPIADO O DISRUPTIVO.

En casos de comportamientos inapropiados o disruptivos de parte de un participante de una de las actividades, clubes, hobbies o cualquier otra experiencia ofrecida, HUECO EN TU AGENDA se reserva el derecho a:

1. **Advertencia verbal:** En casos leves, los organizadores pueden optar por dar una advertencia verbal al individuo, explicando por qué su comportamiento es inapropiado y cómo puede corregirse.
2. **Expulsión temporal o definitiva:** Si el comportamiento persiste o es más grave, el individuo puede ser expulsado temporalmente de la actividad, experiencia, club o grupo. Esta expulsión depende de la situación, y será el coordinador de HUECO EN TU AGENDA, quien la determine.
3. **Suspensión de membresía:** En el caso de los clubes o grupos con membresía, el individuo podría enfrentar una suspensión de su membresía por un período determinado, durante el cual no se le permitiría participar en las actividades del club. Esta medida será tomada a discreción de HUECO EN TU AGENDA según cada caso particular.
4. **Prohibición permanente:** En casos extremos o de comportamiento repetido, el individuo puede ser suspendido permanentemente o excluido de participar en futuras actividades o eventos organizados por HUECO EN TU AGENDA,
5. **Responsabilidad:** En situaciones en las que el comportamiento inapropiado causa daños materiales o de cualquier índole, el individuo será el responsable compensar y pagar por todos los daños y/o perjuicios ocasionados. HUECO EN TU AGENDA bajo

ningún motivo será responsable por hechos ocasionados por alguno de los participantes tanto a miembros del mismo grupo de la actividad como ante terceros.

6. **Acciones legales:** En casos de comportamiento ilegal o extremadamente perjudicial, HUECO EN TU AGENDA puede tomar acciones legales.
7. **Restricciones adicionales:** Además de las consecuencias mencionadas anteriormente, los organizadores pueden imponer restricciones adicionales al participante, como la prohibición de comunicarse con otros participantes HUECO EN TU AGENDA se reserva el derecho a evaluar u otorgar reembolsos para aquellos participantes cuyos comportamientos inapropiados o disruptivos hayan dificultado, impedido o afectado el desarrollo de cualquiera las actividades o experiencias, y hayan conllevado a la toma de cualquiera de las medidas mencionadas anteriormente.

