

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

3.1. Reservas y Pagos

- Una vez confirmada la reserva con el pago (transferencia bancaria, efectivo, datáfono o pasarelas de pago como Bold, Nequi, Daviplata), se considerará firme la transacción.
- Al realizar el pago, el cliente acepta esta política y los Términos y Condiciones de la Empresa.

3.2. Vigencia de Reservas y Bonos

1. **Reserva First Timers:** cuenta con 6 meses de vigencia para ejecutar el vuelo, contados a partir de la fecha de compra.
2. **Bonos de Regalo:** tienen una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión.
3. **Paracaidistas:** cuentan con un año de vigencia para ejecutar el vuelo, contado a partir de la fecha de compra.

3.3. Cancelaciones por Parte del Cliente

- **Aviso Previo (48 horas):** para solicitar un reembolso parcial, el cliente debe cancelar con al menos 48 horas de anticipación a la fecha y hora programadas de la experiencia de vuelo.
- **Reembolso Parcial:** en caso de cumplir con el plazo indicado, se reembolsará hasta el [porcentaje sugerido: 80-90%] del valor total, descontando costos administrativos y operativos.
- **Cancelaciones Fuera de Plazo:** si la cancelación se solicita con menos de 48 horas de anticipación, **no** se garantiza reembolso, pues se habrán incurrido en gastos logísticos.

3.4. No Asistencia (No-Show)

La no presentación sin previo aviso se considerará “No-Show” y no dará lugar a reembolso. En casos excepcionales (fuerza mayor), evaluaremos la situación y podríamos ofrecer alternativas.

3.5. Reprogramaciones

- Para reprogramar tu vuelo, contáctanos con al menos 24-48 horas de antelación.
- La reprogramación estará sujeta a disponibilidad de horarios.
- Si se solicita el cambio dentro del plazo estipulado, no se aplicarán cargos adicionales; de lo contrario, podrá generarse un cargo administrativo.

3.6. Cancelaciones por Parte de Gravity Tunnel

- Nos reservamos el derecho de cancelar o reprogramar vuelos por seguridad, mantenimiento, condiciones técnicas o fuerza mayor.

- Si la cancelación es imputable a la Empresa, se ofrecerá reprogramación sin costo o el reembolso total de la reserva, según prefiera el cliente.

3.7. Procedimiento de Reembolso

- Para solicitar un reembolso, envía un correo a vuela@gravitytunnel.co indicando tu nombre, fecha de reserva y motivo de cancelación.
- El reembolso se realizará por el mismo método de pago utilizado, en un plazo de **[ej. 10-15 días hábiles]** tras la aprobación de la solicitud.
- Si se encuentran dentro de las fechas y políticas establecidas, habrá lugar a un descuento del **4x1000** sobre el valor a reembolsar.
- En caso de que la devolución se realice mediante transferencia a una cuenta que **no sea de Bancolombia**, se descontará un costo adicional de **\$7.500 COP**, asumido por la persona que solicita la devolución.
- Cualquier comisión bancaria o de pasarela de pago puede ser descontada del valor a reembolsar.

3.8. Limitación de Responsabilidad

- La Empresa no se hace responsable por gastos adicionales (transporte, hospedaje, etc.) ajenos a la prestación directa del servicio de vuelo.
- Al aceptar esta política, el cliente exonera a la Empresa de toda responsabilidad por daños o pérdidas no derivadas directamente de la actividad contratada.

Contacto y Atención de Solicitudes

Si tienes dudas, comentarios o deseas ejercer tus derechos sobre el tratamiento de tus datos personales, así como obtener más información acerca de nuestras políticas, puedes comunicarte a través de:

- **Correo Electrónico:** vuela@gravitytunnel.co
- **Teléfono/WhatsApp:** +57 3505550920 / +57 3244977129
- **Dirección:** Cra 45 #169-81, Oreja Sur Occidental Autopista Norte, Bogotá, Colombia

Fecha de última actualización: 11 de Marzo de 2025