

Salidas de un 1 día – Regionales

POLÍTICA DE RESERVA

La reserva del cupo se confirma con el pago del 50% del valor total de la experiencia.

Este valor corresponde a la reserva individual del cupo y no es reembolsable, no es transferible y no aplica como saldo a favor para otras rutas o experiencias.

La reserva asegura el cupo de una sola persona. En caso de que una persona realice el pago de reserva para varios caminantes, cada reserva será considerada individual, y no podrá ser redistribuida ni utilizada como saldo para otros participantes.

El 50% restante deberá ser cancelado dentro del plazo indicado por Tribu previo a la experiencia.

Al realizar el pago de la reserva, el caminante acepta las políticas de reserva, cancelación y devolución de Tribu.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El caminante podrá cancelar su participación hasta 48 horas antes de la experiencia.

Cancelaciones realizadas con menos de 48 horas de anticipación no tendrán derecho a devolución del saldo restante, debido a la logística previamente comprometida (guías, permisos, transporte, alimentación, seguros).

En caso de no presentarse el día de la experiencia (no show), no aplica devolución ni reprogramación.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

Las devoluciones aplican únicamente sobre el valor pagado diferente al 50% de la reserva, el cual no tiene devolución bajo ninguna circunstancia.

Cancelaciones realizadas con más de 48 horas de anticipación podrán acceder a:
Devolución del 80% del valor pagado por fuera de la reserva.

Reprogramación del 80% del valor pagado por fuera de la reserva como saldo a favor para otra experiencia (vigente por 3 meses).

Cancelaciones realizadas fuera del plazo de 48 horas solo serán evaluadas para devolución si el caminante presenta una justificación válida, la cual será revisada y aprobada por Tribu.

Tribu se reserva el derecho de aceptar o no la devolución del saldo, según la naturaleza de la justificación presentada.

En caso de cancelación por parte de Tribu (condiciones climáticas extremas, fuerza mayor o seguridad del grupo), el caminante podrá elegir entre:

Reprogramación del 80% del valor pagado, por fuera de la reserva o
Devolución total del dinero, no incluida la reserva.



TIEMPOS DE ATENCIÓN, RESPUESTA Y DEVOLUCIÓN

(Aplica para todas las experiencias de Tribu)



TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA

- Tribu brinda atención y respuesta a solicitudes **únicamente en horario comercial**, de la siguiente manera:
 - **Lunes a viernes** en horario laboral.
 - **Fines de semana y días festivos no se contabilizan** como días hábiles ni de atención.
 - Todas las solicitudes relacionadas con:
 - Cancelaciones
 - Devoluciones
 - Reprogramaciones
 - Justificaciones
 - deben realizarse **por escrito** a través de los canales oficiales de Tribu.
 - El tiempo de respuesta inicial por parte de Tribu será de **1 a 3 días hábiles**, contados a partir del siguiente día hábil a la recepción de la solicitud.
-



TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

- Una vez aprobada una devolución, esta se realizará en un plazo de **5 a 15 días hábiles**, contados a partir de la confirmación escrita de aprobación por parte de Tribu.
- Los tiempos de devolución dependen de:
 - Procesos administrativos internos.
 - Entidades financieras y medios de pago utilizados.
- Tribu no realiza devoluciones inmediatas ni en fines de semana o festivos.



DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA DEVOLUCIONES

Para procesar cualquier devolución aprobada, el caminante deberá enviar:

1. **Solicitud escrita de devolución**, indicando:

- Nombre completo.
- Número de documento.
- Experiencia reservada.
- Motivo de la cancelación.

2. **Comprobante de pago** de la experiencia.

3. **Datos bancarios** del titular del pago:

- Nombre del banco.
- Tipo y número de cuenta.
- Nombre del titular.
- Número de identificación.

⚠ Tribu **solo realizará devoluciones al titular del pago.**

CANCELACIONES JUSTIFICADAS

En caso de que el caminante solicite una cancelación **por fuera de los plazos establecidos**, deberá presentar una **justificación formal**, acompañada de los siguientes soportes, según aplique:

- Incapacidad médica o certificación médica oficial.
- Certificado de calamidad familiar.
- Documentos que acrediten situaciones de fuerza mayor verificables.

♦ Tribu se reserva el derecho de:

- Evaluar la validez de los documentos.
 - Determinar si la cancelación da lugar o no a devolución parcial, total o reprogramación.
 - Ajustar el monto devuelto según los costos logísticos ya ejecutados.
-

CONDICIONES IMPORTANTES

- La **reserva inicial (50% o 60%, según el tipo de experiencia) no es reembolsable bajo ninguna circunstancia**, incluso en casos de cancelación justificada. La falta de envío completo de los documentos

solicitados **retrasa o invalida** el proceso de devolución.

- Toda comunicación debe realizarse dentro de los **tiempos y canales establecidos**.

Salidas de más de 1 día – Regionales

Estas experiencias requieren planeación anticipada, contratación de terceros y logística previa que Tribu asume como operador antes del inicio del viaje.

ALCANCE GENERAL DE LA EXPERIENCIA

Estas salidas incluyen, según el itinerario:

Planeación de ruta y logística integral.

Gestión de guías, atención médica, permisos y coordinadores.

Reservas de hospedaje, alimentación y transporte.

Evaluación de riesgos y condiciones del territorio.

Muchos de estos servicios se contratan y pagan con anticipación, por lo cual generan costos no recuperables para Tribu.

POLÍTICA DE RESERVA

La reserva del cupo se confirma con el pago del 50% del valor total de la experiencia.

Este valor corresponde a la reserva individual del cupo y:

No es reembolsable.

No es transferible.

No aplica como saldo a favor para otras rutas o experiencias.

La reserva asegura el cupo de una sola persona. Si una persona realiza el pago para varios caminantes, cada reserva se considera individual y no podrá redistribuirse.

El 50% restante deberá ser cancelado en la fecha límite indicada por Tribu, la cual será informada previamente al caminante.

El no pago del saldo en la fecha establecida podrá dar lugar a la cancelación automática del cupo, sin derecho a devolución del valor de la reserva.

POLÍTICA DE ITINERARIO, FECHAS Y LOGÍSTICA

Tribu entregará al caminante, previo al viaje:

Fechas exactas de la experiencia.

Itinerario general (actividades, tiempos aproximados y trayectos).

Información logística relevante.

Los itinerarios pueden sufrir ajustes menores por condiciones climáticas, de seguridad o del territorio, sin que esto implique incumplimiento del servicio.

Tribu se reserva el derecho de realizar cambios responsables en el itinerario priorizando siempre la seguridad y la experiencia del grupo.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Cancelaciones realizadas con más de 15 días calendario antes de la fecha de inicio de la experiencia:

- ☐ El saldo pagado por fuera de la reserva podrá ser evaluado para devolución o reprogramación.

Cancelaciones realizadas entre 14 y 8 días calendario antes del inicio:

El 50% del saldo pagado por fuera de la reserva podrá ser reconocido como saldo a favor para otra experiencia.

Cancelaciones realizadas con 7 días o menos antes del inicio:

No aplican devoluciones ni saldos a favor, debido a que la logística ya ha sido ejecutada.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

Las devoluciones aplican únicamente sobre los valores pagados por fuera del 50% de la reserva, la cual no tiene devolución bajo ninguna circunstancia.

Para cancelaciones realizadas fuera de los plazos establecidos, el caminante deberá presentar una justificación formal, la cual será evaluada por Tribu.

La aprobación de devoluciones por fuera de los plazos queda a criterio de Tribu, según:

El estado de la logística.

Los compromisos adquiridos con terceros.

La posibilidad real de recuperación de costos.

En caso de cancelación por parte de Tribu (fuerza mayor, condiciones climáticas extremas o seguridad del grupo):

El caminante podrá elegir entre reprogramación del 80% del valor pagado o devolución total del dinero, No incluida la reserva.

Salidas nacionales – Desde 2 días en adelante

Estas experiencias implican **desplazamientos largos, proveedores externos, reservas no reembolsables**, y una **planificación anticipada de alto nivel**. Tribu actúa como **operador logístico y facilitador de la experiencia**, asumiendo compromisos económicos previos al viaje.

ALCANCE GENERAL DE LA EXPERIENCIA

Estas salidas pueden incluir:

- Transporte terrestre y/o aéreo.
- Hospedaje reservado con anticipación.
- Alimentación.
- Guías locales y acompañamiento de Tribu.
- Permisos, seguros y logística territorial.
- Planeación integral antes, durante y después del viaje.

Muchos de estos servicios son **no reembolsables o parcialmente reembolsables** una vez contratados.

POLÍTICA DE RESERVA

- La reserva del cupo se confirma con el pago del **20% del valor total de la experiencia**.
 - Este valor corresponde a la **reserva individual del cupo** y:
 - **No es reembolsable.**
 - **No es transferible.**
 - **No aplica como saldo a favor** para otras experiencias.
 - La reserva asegura el cupo de **una sola persona**, incluso cuando una persona realice el pago para varios caminantes.
 - El **80% restante** deberá ser cancelado **en la fecha límite indicada por Tribu**, el caminante se compromete de ir abonando a la experiencia o estar cancelada 8 días antes de la salida
 - El no pago del saldo en la fecha establecida dará lugar a la **cancelación automática del cupo**, sin devolución del valor de la reserva y sujeto a evaluación de devolución del valor restante
-

POLÍTICA DE ITINERARIO, FECHAS Y LOGÍSTICA

- Tribu entregará con anticipación:

- Fechas exactas del viaje.
 - Itinerario general.
 - Información logística y recomendaciones.
 - Los itinerarios pueden sufrir ajustes por:
 - Condiciones climáticas.
 - Restricciones del territorio.
 - Decisiones de seguridad.
 - Estos ajustes no constituyen incumplimiento del servicio.
-

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

- Cancelaciones realizadas con **más de 20 días calendario** antes del inicio:
 - No generan devolución del valor de la reserva.
 - El saldo pagado por fuera de la reserva podrá ser evaluado para devolución parcial o reprogramación.
 - Cancelaciones entre **19 y 8 días calendario** antes del inicio:
 - No generan devolución del valor de la reserva.
 - Hasta el **70% del saldo pagado** podrá ser reconocido como saldo a favor.
 - Cancelaciones realizadas con **14 días o menos** antes del inicio:
 - **No aplican devoluciones ni saldos a favor.**
-

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

- Las devoluciones aplican **únicamente sobre valores pagados por fuera del porcentaje de reserva.**
- Cancelaciones fuera de los plazos deberán presentar **justificación formal**, la cual será evaluada según:
 - Compromisos con proveedores.
 - Posibilidad real de recuperación de costos.

- Tribu se reserva el derecho de **aprobar o negar devoluciones** según la viabilidad logística y financiera.
- En caso de cancelación por parte de Tribu:
 - El caminante podrá elegir entre **reprogramación del 80% del valor pagado o devolución total**, no incluida la reserva.

○

Cláusulas de Responsabilidad

1. Asunción de Riesgo por Parte del Caminante

El participante reconoce que las experiencias ofrecidas por Tribu se desarrollan en escenarios naturales, agrestes y cambiantes, donde pueden presentarse riesgos inherentes como: resbalones, caídas, cambios climáticos bruscos, presencia de fauna, terrenos irregulares, desprendimientos, exposición prolongada al sol o a la lluvia, entre otros.

Al inscribirse, el caminante **acepta voluntariamente dichos riesgos** y entiende que hacen parte de la experiencia de conexión con la naturaleza.

2. Responsabilidad Personal sobre Condiciones Físicas y de Salud

El caminante declara bajo su propia responsabilidad que se encuentra en **condiciones físicas y de salud aptas** para realizar actividad física en montaña. Asimismo, libera a Tribu de cualquier responsabilidad derivada de:

- Afecciones de salud preexistentes.
- Falta de condición física.
- Lesiones ocasionadas por esfuerzos físicos no habituales.

Es responsabilidad del caminante comunicar cualquier condición médica relevante antes del evento.

3. Cumplimiento de Indicaciones de Seguridad

El caminante se compromete a **acatar todas las instrucciones** brindadas por los guías. Esto incluye pausas, rutas definidas, ritmo del grupo, hidratación, uso de

equipo adecuado y recomendaciones específicas.

El incumplimiento de estas instrucciones exime completamente a Tribu de responsabilidad por incidentes derivados de esa conducta.

4. Uso Adecuado del Equipo

El caminante es responsable de llevar el equipo adecuado recomendado para cada ruta (calzado, ropa, hidratación, elementos de protección, etc.).

El mal uso o la ausencia de dicho equipo será responsabilidad exclusiva del participante.

5. Comportamiento Responsable en la Naturaleza

El caminante se compromete a:

- No separarse del grupo sin autorización.
- No consumir sustancias psicoactivas o alcohol antes o durante la experiencia.
- Respetar la fauna, flora y ecosistemas visitados.
- Mantener una actitud responsable y consciente durante toda la experiencia.

Cualquier incidente derivado de conductas negligentes será responsabilidad del participante.

6. Exoneración de Responsabilidad a Tribu

El caminante entiende y acepta que Tribu no se hace responsable por:

- Accidentes derivados de la propia imprudencia del participante.
- Condiciones climáticas adversas.
- Situaciones imprevistas propias del entorno natural.
- Daños o pérdida de objetos personales.
- Consecuencias derivadas de no seguir instrucciones de los guías.

El participante firma o acepta digitalmente estas condiciones al reservar su cupo.

7. Autoridad del Guía y Derecho a Retiro Preventivo

Los guías de Tribu tienen la facultad de retirar a un participante de la actividad si consideran que su estado físico, emocional o su conducta ponen en riesgo su seguridad o la del grupo.

Esto no genera derecho a reembolso.

8. Autorización para Registro Fotográfico y Audiovisual

Al participar en la experiencia, el caminante autoriza el uso de fotografías y videos registrados durante la actividad con fines promocionales y documentales de Tribu, salvo que el participante solicite explícitamente lo contrario por escrito.

9. Declaración de Voluntad

Al reservar y asistir a la experiencia, el caminante declara que ha leído, entendido y aceptado plenamente estas cláusulas, asumiendo voluntariamente cualquier riesgo inherente a las actividades en la naturaleza.

○