

TÉRMINOS Y CONDICIONES (Español- English at bottom)

En este contrato se contienen los términos y condiciones de uso (en adelante, los "**Términos y Condiciones**") que rigen, entre otras cosas, pero sin limitarse a ello, el acceso y uso del sitio [web https://www.5amclubtours.org/](https://www.5amclubtours.org/) (en adelante, el "**Sitio Web**"), así como el uso de las aplicaciones del Sitio Web, las plataformas de intermediarios (Airbnb, Viator, Eventbrite, entre otras), y el uso de las aplicaciones móviles que se enlacen o estén referenciados a dichos Términos y Condiciones.

Cualquier persona que desee acceder o usar el Sitio Web, podrá hacerlo sujetándose a la aceptación de los Términos y Condiciones. Las personas que no acepten los Términos y Condiciones, los cuales tienen el carácter de vinculante y obligatorio para la prestación del Servicio, deberán abstenerse de usar el Sitio Web, las aplicaciones del Sitio Web y las aplicaciones móviles que estén referenciadas a los Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones constituyen un mensaje de datos de acuerdo con la Ley 527 de 1999. Dichos mensajes de datos son generados por un sistema de cómputo y no requiere de ninguna firma física o digital.

TEJUELO S.A.S., es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con el [N.I.T. 901.688.412-2](#)

1. **Definiciones:** Las palabras que se definen a continuación, se entenderán según el significado que aquí se establece, sean en singular o plural, siempre y cuando la letra inicial sea en mayúscula:
 - 1.1. **Cookies:** Cuando el Usuario se conecta a internet desde su dispositivo electrónico, utilizando un navegador como lo son Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari, entre otros. Por tanto, al ingresar a diversas páginas web que se encuentran en Internet, y cada vez que ello sucede, las mismas envían un archivo de datos denominado "**cookie**", el cual, se almacenara en su dispositivo;
 - 1.2. **Facilidades de Pago:** serán las pasarelas de pago, el recaudo por el botón PSE, el recaudo realizado por recaudadores como lo son, aunque sin limitarse a ello, el pago a través de tarjetas débito o crédito, y cualquier otro medio o mecanismo que se establezca para permitir que el Usuario cumpla con la obligación de pago del paquete de turismo que le compre Tejuelo utilizando el Sitio Web;
 - 1.3. **Tejuelo:** Se refiere a la sociedad colombiana Tejuelo S.A.S. quien es la administradora del Sitio Web;
 - 1.4. **Persona:** significa, según el contexto, cualquier individuo, persona natural, sociedad, asociación, fundación, entidad sin ánimo de lucro de cualquier naturaleza, joint venture, unión temporal, patrimonio autónomo, fideicomiso, autoridad gubernamental o cualquier otra entidad de cualquier naturaleza.

1.5. **Transacción:** consiste en el uso de los medios y mecanismos de que dispone el Sitio Web para que el Usuario cumpla con la obligación de pago.

1.6. **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. Acuerdo:

Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo entre nosotros y el Usuario por el uso de la información, software, productos y/o servicios, entre otros (en adelante, los “Servicios”) contenidos en las redes sociales o disponibles a través de la Página, o de cualquier aplicación de TEJUELO.

Los presentes Términos y Condiciones gobiernan, entre otras cosas, el uso de la Página y/o aplicación móvil, ya sea como visitante o como usuario.

Usted como Usuario, es responsable de realizar todas las medidas que sean necesarias para acceder a la Página, así como también es responsable de asegurar que todas las personas que acceden a la Página a través de su conexión a Internet, sean conscientes de estos Términos y Condiciones, y que cumplan con ellos.

Es su responsabilidad como Usuario, estar revisando los Términos y Condiciones de manera periódica. Si en algún momento no esta de acuerdo con los Términos y Condiciones, le solicitamos abstenerse de utilizar este Sitio o cualquiera de sus aplicaciones.

Es nuestra intención mantener actualizada la Página de manera constante, por lo que tenemos la facultad de cambiar el contenido del mismo en cualquier momento así como sus términos y condiciones incluidas sus políticas de privacidad. Esto se debe a que uno de nuestros objetivos, es tenerlos a ustedes, como Usuarios, actualizados. Sin querer significar esto, un consejo legal y, por lo tanto, no se garantiza que la misma, sea correcta, completa o actualizada, toda vez que, la ley, se encuentra en constante cambio.

De igual manera, haremos nuestro mayor esfuerzo para mantener el Sitio en funcionamiento para usted, pero de ser necesario, nos reservamos el derecho de suspender el acceso a la Página, o cerrarlo indefinidamente. Por lo tanto, no nos hacemos responsables si por cualquier motivo, razón o circunstancia, la Página no se encuentra disponible en cualquier momento.

3. Capacidad:

El uso del Sitio Web, redes sociales y proveedores externos está disponible solo para las personas que puedan celebrar contratos en virtud de las leyes vigentes. La persona que no sea legalmente capaz para contratar, de acuerdo con la ley vigente, no puede usar el Sitio Web. Si usted es menor de edad, no se puede registrar como Usuario del Sitio Web, ni puede usar ni realizar transacciones en el Sitio Web.

El uso y las transacciones en el Sitio Web por cuenta de un menor de edad deberán realizarse por sus padres o representantes. TEJUELO se reserva el derecho de cancelar su membresía y/o de denegarle el acceso al Sitio Web, en caso de que se evidencie que usted es menor de edad o que no es legalmente capaz para contratar. En caso de que un incapaz realice una Transacción esta estará viciada conforme a las leyes vigentes.

Al manifestar su aceptación a los presentes Términos y Condiciones, usted también esta aceptando:

1. La Política de Privacidad de TEJUELO
2. Nuestra política de Cookies
3. [Nuestra política de PQR's](#)

4. Alcance del Servicio:

4.1. TEJUELO, a través de su marca 5 a.m., presta los servicios de turismo a personas nacionales y extranjeros a nivel nacional, servicios que comprenden:

- Paquete de recorrido gastronómico
- Tour de bares y discotecas
- Tour de brunch y feria artesanal
- Tour de almuerzo y experiencia de café
- Tour de comida callejera
- Tour de bares en alianza con escuela de idiomas

De conformidad con lo anterior, el Usuario, mayor de edad, plenamente capaz e identificado con documento válido y vigente, adquiere uno de los servicios ofrecidos por TEJUELO, los cuales están descritos y detallados en el Sitio Web y/o aplicación de proveedor externo, por compra que realiza a través de pasarelas de pago, las cuales son descritas en sus términos y condiciones mas adelante.

4.2. Ni TEJUELO ni el Proveedor Externo venden, comercializan o distribuyen servicios a menores de edad, servicios de trata de personas, servicios pornográficos, venta de estupefacientes y drogas ilícitas, así como tampoco, realiza actividades ilícitas, toda vez que su labor y servicios se circunscribe a través del Sitio Web, poner a disposición del Usuario las Facilidades de Pago, para que este cumpla con la obligación de compra derivada de la celebración del Contrato de Turismo.

Por tanto, vale la pena manifestar que una vez se realiza la Transacción en el Sitio Web, se emite un **comprobante de venta** con los datos mínimos del servicio contratado por el Usuario, los cuales son, entre otros, pero sin limitarse a:

- Fecha de salida
- Hora de Salida
- Punto de encuentro
- Plan contratado
- Datos del Usuario
- Descripción del Plan
- Valor del servicio contratado por tickete
- Cantidad de personas dentro de la reserva

4.3. TEJUELO y el Sitio Web responderán ante el Usuario por lo que les corresponda en relación con el uso de las Facilidades de Pago.

En todo caso, el Sitio Web servirá de canal para tramitar todas las solicitudes, quejas, reclamos y cancelaciones que eleve el Usuario relacionadas con la compra de alguno de los planes de turismo, derivadas de una Transacción, de acuerdo con lo establecido para el efecto en estos términos y condiciones, así como en las políticas de PQRs del Sitio Web.

Así mismo, el Sitio Web tramitará las solicitudes, quejas, reclamos y cancelaciones que eleve el Usuario relacionadas con las Facilidades de Pago, directamente, o ante la pasarela de pagos, el recaudador o cualquier sistema, medio o mecanismo de pagos, derivadas de una Transacción, de acuerdo con lo establecido para el efecto en estos Términos y Condiciones, así como en las políticas de PQRs del Sitio Web.

4.4. Nuevos Servicios o Servicios Adicionales: Que TEJUELO podrá incluir dentro de su Sitio Web nuevos servicios, los cuales serán los ofrecidos por cada proveedor externo de manera autónoma y siempre que exista el vínculo contractual entre TEJUELO y este.

Por tanto, dentro de los servicios que presta TEJUELO a través de sus proveedores externos, da la alternativa de que los Usuarios a su libre elección y por un mayor valor, puedan incluir dentro de su itinerario a realizar, diferentes actividades de recreación y turismo.

Siendo entonces el Proveedor externo el encargado de ir retroalimentando y actualizando la información a TEJUELO de conformidad con los costos, horarios, fechas de disponibilidad, recomendaciones, confirmaciones, nuevas alianzas, actividades no disponibles, entre otros, con el fin de que TEJUELO pueda ofrecer con claridad a sus Usuarios, las condiciones de los servicios a prestar por parte del Proveedor externo.

El Usuario en todo caso, deberá consultar también los Términos y Condiciones que tenga el Proveedor Externo responsable de la prestación de estos servicios adicionales con el fin de conocer y entender el alcance de los mismos.

5. Autorizaciones, Licencias y Marcas Registradas:

TEJUELO es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el Portal, acepta ceder a TEJUELO el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a TEJUELO y sub licenciarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que de lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a TEJUELO, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de TEJUELO.

Este sitio ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, productos, información, software y servicios obtenidos de este sitio.

Los contenidos de este sitio web están registrados bajo las leyes de Copyright, es marca registrada de TEJUELO.

Si usted tiene conocimiento de una infracción de nuestra marca, por favor háganoslo saber al correo electrónico carolina@tejuelo.org o philly@tejuelo.org.

6. Privacidad:

Para utilizar los servicios del Sitio Web los Usuarios deberán suministrar datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los datos personales puede consultar la Política de Privacidad de TEJUELO.

7. Enlaces:

1. Este Sitio Web podrá contener enlaces a sitios web de terceros ("Sitios Externos"). Dichos Sitios Externos son provistos únicamente para referencia y comodidad del usuario. En ningún caso, TEJUELO opera, controla o avala dichos Sitios Externos, o su contenido. El Usuario asume responsabilidad exclusiva por el uso de dichos Sitios Externos; por lo tanto, se le aconseja examinar cuidadosamente los Términos y Condiciones aplicables a los mismos.
2. Usted no deberá enlazarse con este Sitio Web sin obtener la autorización previa, por escrito, de TEJUELO. El uso de cualquier tecnología de captura automatizada de pantalla o de screen scraping con el fin de obtener información de este Sitio Web sin la autorización previa y por escrito de TEJUELO, se constituye una violación a nuestros derechos de propiedad intelectual.

8. Conducta del Usuario:

1. El Usuario detenta sólo un derecho limitado al uso del Sitio Web, y no está facultado para modificar ninguna parte del Sitio Web o para reproducir, copiar, distribuir, vender,

revender, acceder, entre otros, a los servicios que presta el Sitio Web para ningún fin comercial, operativo, ilícito y/o que pueda modificar el uso normal del Sitio Web o que pueda confundir o disuadir a los demás Usuarios.

2. El Usuario está obligado a usar este Sitio Web únicamente para fines razonables y lícitos, y en el ejercicio de ese uso no realizará actividades ilícitas, así como ninguna otra que no esté permitida por estos Términos y Condiciones.
3. Ante cualquier conducta ilícita, fraudulenta o contraria a estos Términos y Condiciones Ibibo podrá anular la Transacción, y en caso de requerirse, devolver el dinero o ponerlo a disposición de las autoridades.
4. El Usuario no podrá usar ningún meta tag o ningún otro texto escondido utilizando el Sitio Web o los nombres o marcas registradas de sus afiliadas sin el consentimiento expreso y por escrito de Ibibo o de sus afiliadas, según resulte aplicable.
5. No aceptamos ningún tipo de acoso sexual dentro de nuestros tours y nos reservamos el derecho de permanencia de algún participante que este realizando acciones que puedan catalogarse como algún tipo de acoso tanto hacia algún miembro del equipo de 5AM, alguno de los participantes del tour o alguna persona que se encuentre en los establecimientos aliados.
6. El Usuario que hace la compra del tour es responsable de su decisión de compra y asistencia a las experiencias teniendo conocimiento de sus condiciones de salud y asumiendo que está en condiciones para realizar la actividad. De lo contrario, deberá reportarlo de inmediato a philly@tejuelo.org en el momento de la compra, y en el momento del desarrollo del servicio turística al guía que está a cargo de la experiencia.

Esto en el caso de que en las indicaciones del tour se hayan dado aquellas recomendaciones previamente, como un código de vestimenta, o el equipo de 5AM CLUB (marca de tours de Tejuelo) considere que efectivamente el cliente esté incumpliendo con las normas del establecimiento

9. Modificaciones de la compra por el Usuario:

Para los efectos de los presentes Términos y Condiciones y en el caso de que la relación entre el Usuario y TEJUELO siga vigente, el Usuario podrá realizar en cualquier momento, pero siempre cuando se de anterior a la prestación del servicio por parte del Proveedor Externo y se encuentre en los plazos que cada uno de estos tenga definidos, podrá solicitar cambios respecto al destino, al calendario, al itinerario del plan contratado o a cualquier otra situación concerniente a las prestaciones y, el prestador de servicio (Proveedor Externo) podrá efectuarlos, exigiendo (si aplica) el pago de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una indemnización por modificación de la reserva, la cual será establecida por cada una de las empresas prestadoras del servicio bajo su potestad.

Por tanto, el Usuario entiende que los efectos que puedan causar las modificaciones solicitadas por el mismo, son ajenas y no genera responsabilidad u obligación alguna de TEJUELO.

El Usuario no podrá solicitar modificación o cancelación del servicio contratado, devolución del dinero pagado a partir de dos (2) horas antes del inicio del servicio turístico, ya que desde este momento se activa la ejecución del servicio.

10. Restricciones:

El Usuario no podrá usar el Sitio Web para:

1. Fines fraudulentos o en relación con una conducta tipificada como penalmente reproachable u otra actividad ilícita.
2. Enviar, usar, reutilizar cualquier material que no le pertenezca, material que sea ilegal, ofensivo, incluyendo, pero sin limitarse a: material cuyo contenido sea sexualmente explícito o que promueva el racismo, la intolerancia, el odio o el daño físico, engañoso, que induzca a error, abusivo, indecente, que propenda al acoso, blasfemo, difamatorio, calumnioso, obsceno, pornográfico, pedofílico, amenazante, étnicamente objetable, denigrante, infractor de derechos de autor, marca de fábrica, confidencialidad, privacidad o cualquier otra información o derecho de propiedad, que sea lesivo para terceros, se relacione con, o promueva el lavado de dinero, el juego de azar, apuestas, sea de cualquier forma dañino para menores de edad, suplante a otra persona, amenace a la unidad, integridad, seguridad o soberanía de Colombia o las relaciones amistosas con Estados foráneos. Que consista de o contenga virus de software, campañas políticas, publicidad comercial, mensajes en cadena, despachos masivos por correo o cualquier “correo no deseado”, con el fin de causar molestia, inconveniente o ansiedad innecesaria.

11. Comunicaciones:

Cuando el Usuario utiliza el Sitio Web o envía correos electrónicos, información, comunicaciones u otros datos a TEJUELO, autoriza a TEJUELO a responderle y a enviarle comunicaciones, inclusive de manera periódica, a través de cualquier medio.

Al Usuario se le podrá solicitar un número telefónico válido mientras se procesa una orden o se realiza una Transacción en el Sitio Web. Al registrar su teléfono en el Sitio Web, el Usuario autoriza ser contactado por TEJUELO con motivo de la Transacción en el Sitio Web.

12. Exoneración de Garantías y de Responsabilidad:

TEJUELO, a pesar de poner a su disposición diferentes medios tecnológicos para la prestación de los servicios, y utilizando su mayor grado de diligencia, de conformidad con lo estipulado en el Código Civil colombiano, no garantiza y por tanto, no será responsable, entre otras cosas, pero sin limitarse a ello, a que:

1. El Sitio Web esté constantemente disponible, o disponible en todo momento;
2. La información, el contenido, los materiales, el software, las Facilidades de Pago, por ser servicios prestados por terceros que tienen sus propias políticas, manejos y seguridad, ajenos a nuestra voluntad, o los servicios incluidos en el Sitio Web, en sus servidores, en los sistemas de comunicación electrónica, entre otras, estén libres de virus u otros componentes dañinos, a pesar de que empleemos nuestros mejores esfuerzos para prevenir estos incidentes;

3. El Sitio Web ni TEJUELO se responsabiliza por el incumplimiento del Proveedor externo respecto a la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados, como lo son, entre otros, pero sin limitarse a modificaciones unilaterales, huelgas de orden Público, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, casos de salubridad pública y/o emergencias sanitarias, así como por los perjuicios materiales, morales que pueda sufrir el Usuario por la pérdida, daño o hurto de equipaje y/o pertenencias personales, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos que se den con ocasión de la prestación del servicio, mas aún, cuando estas actividades no las desarrollamos nosotros directamente.

El Usuario acepta que de ocurrir alguno de los eventos enunciados en el punto anterior deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, prestaremos nuestra colaboración en cuanto nos sea posible.

13. Responsabilidad en cuanto al Servicio Contratado:

TEJUELO no responde, entre otras cosas, pero sin limitarse a ello, por:

1. En caso de que el Usuario cometa algún daño a los objetos o el establecimiento como tal de alguno de nuestros aliados, éste se hará responsable del pago correspondiente a la compensación por los mismos.
2. Por los cambios en la programación causados por cierres en las vías, condiciones climáticas o por casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.
3. Que el Proveedor Externo cancele el Plan adquirido por el Usuario por razones de fuerza mayor o caso fortuito.
4. El equipo de 5AM CLUB no se hace responsable de lo que decida hacer el cliente una vez finaliza el tour. La finalización del tour se da en el momento en el que termina el turno de acompañamiento del guía.
5. Que el Usuario no se presente a la hora pautada para el inicio del tour en lugar indicado en el plan contratado, o que no reporte con anterioridad su no asistencia o retraso en su llegada. En cualquiera de estos caso se considerará como un desistimiento del plan contratado.
6. No se acepta por ningún motivo el consumo, compra o distribución de drogas o ningún tipo de sustancia psicoactiva o psicodélica, ni por motivos terapéuticos o medicinales durante el tour y nos reservamos el derecho de permanencia de un Usuario que esté relacionado con estas actividades.

Así mismo no reservamos el derecho de admisión de las personas que lleguen al tour bajo el efecto de estas sustancias.

7. Los Usuarios son responsables de reportar cualquier tipo de alergia o condición médica que les impida consumir algo durante el tour, y así mismo es su responsabilidad no pedir alimentos o bebidas que puedan hacerles daño teniendo ese conocimiento previamente
8. Los Usuarios son responsables de cuidar sus objetos personales durante la experiencia
9. Los Usuarios son responsables de tener o no en cuenta las recomendaciones de seguridad que les indica el equipo de 5AM para la experiencia.

10. Los Usuarios son responsables de medir su nivel de consumo de alcohol durante la experiencia, teniendo en cuenta su tolerancia y manteniendo el control de sus acciones.
11. TEJUELO y 5AM no es responsable del transporte de regreso de los Usuarios a su alojamiento, sin embargo proveemos las indicaciones necesarias para volver de la manera más fácil a su lugar de estancia y recomendaciones sobre cómo tomar un transporte seguro, siempre y cuando el Usuario solicite esta información durante el tour o antes de finalizar la experiencia.

14. Responsabilidad en cuanto al Pago:

TEJUELO pone a través del Sitio Web las Facilidades de Pago a través de terceros para que el Usuario realice una Transacción. En todo caso ni Ibibo ni el Sitio Web en relación con las Facilidades de Pago responden por:

1. Que el Usuario Exceda el límite de monto o tiempo preestablecido y mutuamente acordado con sus bancos o entidades financieras.
2. Que se decline la transacción por cualquier motivo, sin que TEJUELO ni el Sitio Web tengan responsabilidad.
3. Que el Usuario no tenga cupo para realizar la Transacción.
4. El Usuario acepta y entiende que tendrá un tiempo máximo indicado por la Pasarela de Pago para la realización de la operación bancaria en el Sitio Web o Aplicación, de lo contrario, el sistema por seguridad, lo sacará automáticamente y perderá todos los datos ingresados con ocasión a la reserva y por tanto, deberá volver a iniciar el proceso.

15. Manifestaciones del Usuario respecto al pago:

Con la autorización de los Términos y Condiciones el Usuario en relación con el pago manifiesta:

1. Que ha autorizado a TEJUELO y al Sitio Web a utilizar los mecanismos o métodos que componen las Facilidades de Pago para cobrar, procesar, facilitar y remitir el pago derivado de la Transacción.
2. Que conoce y acepta que el pago provisto a través de cualquier tercero en el Sitio Web no es ni un servicio bancario, ni financiero, sino meramente un facilitador que pone a disposición los diferentes medios de Pago para que se realice la Transacción.

Las Facilidades de Pago utilizan la infraestructura bancaria autorizada y las redes de pasarela de pagos con tarjeta de crédito.

3. Que conoce y acepta que existe un monto mínimo para realizar el pago de la transacción con algunos métodos de pago.

16. Derecho de Retracto:

Con relación con un Plan adquirido cuyo pago se haya realizado a través de una Transacción, el Usuario podrá hacer uso del Derecho de Retracto el cual se encuentra estipulado en el Estatuto del Consumidor.

Por tanto, la Ley 1480 de 2011, Artículo 47, estipula que:

“En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del cliente, en el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios ...”

De cumplir con los tiempos y condiciones mencionadas por el Estatuto del Consumidor, El Usuario deberá hacer la cancelación correspondiente en la plataforma en la que realizó la reserva, y en caso de que ya no sea posible realizar el reclamo por este medio, enviar su solicitud al siguiente canal de contacto y dentro del siguiente horario:

- Correo electrónico: philly@tejuelo.org
- Los horarios de atención de TEJUELO por este medio son: de lunes a viernes de 10 a.m. a 9 p.m., los sábados y domingos de 10 a.m. a 9 p.m.

TEJUELO procederá a tramitar la solicitud correspondiente a la aplicación del Derecho de retracto del servicio.

Es importante manifestar que el Usuario en los casos de solicitar el cambio del servicio, TEJUELO lo realizará bajo las mismas condiciones y en las fechas y horas que el Usuario le indique, pero, si la solicitud es la devolución de dinero, TEJUELO procederá a reintegrarlo de la siguiente forma:

- Si la transacción se perfeccionó con tarjeta de crédito, la devolución se realizará acreditando el dinero a la tarjeta de crédito con la que se realizó el pago.
- Si la Transacción se perfeccionó con pago por botón PSE, con tarjeta débito, o a través de un recaudador (efecty, Su red etc.), el reintegro se realizará a una cuenta bancaria en Colombia que el Usuario informe dentro de los plazos establecidos en la ley para el efecto y para el cual, deberá adjuntar en el correo electrónico copia del documento de identificación y certificación bancaria vigente.

No aplica la figura del “derecho de retracto”, en los siguientes casos:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

17. Política de atención de PQR:

Toda petición, solicitud, requerimiento o queja se tramitará conforme al procedimiento y a las políticas de PQR que se encuentran ubicados en el Sitio Web y en el siguiente enlace directo <https://www.5amclubtours.org/contact>, al cual será dirigido al dar click.

18. Publicidad:

Señor Consumidor: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y en especial el artículo 30, Usted tiene derecho a recibir una información completa, veraz y oportuna acerca de los productos o servicios ofrecidos por TEJUELO.

Parte del Portal puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Portal cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. TEJUELO no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los Contenidos publicitarios insertados en el Portal pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: carolina@tejuelo.org y desde allí, se hará contacto con el pautante.

SPAM. Se aplicaran las leyes que al respecto estén vigentes en el territorio colombiano. Un correo electrónico no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

19. Política de Cancelación:

El Usuario deberá ingresar al sitio web del Proveedor Externo o de 5AM CLUB para tener acceso a las políticas de cancelación. En caso de que el Usuario requiera más información sobre las políticas de cancelación de un Proveedor Externo, podrá solicitar que se le envíen por correo electrónico, para lo cual se seguirá el procedimiento y se atenderá a las políticas de PQR del Sitio Web.

Para cancelar un plan contratado cuyo pago se haya realizado a través de una Transacción, el Usuario debe iniciar el proceso de cancelación al correo electrónico philly@tejuelo.org.

Los horarios de atención para atención de TEJUELO para proceder con esta solicitud son de lunes a viernes de 10 a.m. a 9 p.m. y los sábados y domingos de 10 a.m. a 9 p.m.

20. Política de Reembolso:

El Cliente tendrá derecho, en los casos que no aplique el Derecho de Retracto tal y como esta descrito en el numeral 16 de los presentes Términos y Condiciones y a lo impartido por el Estatuto del Consumidor, a un reembolso correspondiente al cien por ciento (100%) del valor pagado por el Plan elegico y comprado si la cancelación o imposibilidad de realizarlo, una vez perfeccionada la Transacción es atribuible a un error o negligencia de TEJUELO, y será asumida por quien cometió el error o actuó negligentemente. Se excluyen de reembolso la cancelación o imposibilidad de prestar el servicio cuando las circunstancias que lo motivaron sean atribuibles al Usuario, a un evento de caso fortuito o fuerza mayor o al hecho de un tercero.

En caso de que el cliente solicite la cancelación del plan y esta proceda, deberá enviar al correo electrónico certificación bancaria actualizada indicando a TEJUELO un número de cuenta bancaria de procedencia colombiana para realizar el reintegro; no se efectúan transferencias internacionales. El reintegro a una cuenta bancaria aplicará cuando la Transacción se hubiese realizado a través de pago por botón PSE, con tarjeta débito, o a través de un recaudador (efecty, Su red, Nequi, etc.). Si la Transacción se perfeccionó a través de tarjeta de crédito, el reintegro se realizará acreditando el dinero a la tarjeta de crédito con la que se realizó el pago, para lo cual, el Usuario entiende que los tiempos de reintegro por este medio, dependerán únicamente a los que maneje cada entidad bancaria.

El reembolso sería acreditado al Usuario dentro de un período comprendido entre los 3 y los 15 días hábiles siguientes al momento en que el Usuario radica correctamente los documentos e información soportes ante TEJUELO, para que se pueda realizar el respectivo reembolso.

21. Inmigración:

TEJUELO no es responsable de ninguna demora en los puntos de inspección en inmigraciones. Es responsabilidad del pasajero portar debidamente y en original los documentos de viaje válidos y cumplir con los requisitos de aduanas, así como realizar cualquier pago o cumplir con cualquier requisito que exija la autoridad migratoria para ingresar al país.

No se tendrá como válida para efectos de reembolso, la cancelación de un tiquete motivada por la demora o retención de un Usuario en un punto de inmigración o en un control migratorio por no poseer los documentos o por no presentar la información requerida por las autoridades o por la realización de diferentes procesos y trámites migratorios que el ente regulador tenga estipulados dentro de su marco normativo.

22. Derechos de Propiedad Intelectual:

1. El contenido incluido en el Sitio Web, como por ejemplo el texto, los gráficos, logos, íconos de botón, las imágenes, descargas digitales, compilaciones de datos y software, son de propiedad de TEJUELO, de sus afiliadas o de los proveedores de su contenido, y está protegido por las leyes de la Comunidad Andina, Colombia y las leyes internacionales relativas a derechos de autor y conexos, derechos de propiedad intelectual, y derechos sobre bases de datos.
2. La compilación de todo el contenido en este Sitio Web es de propiedad exclusiva de TEJUELO y de sus afiliadas y está protegida por las leyes de Colombia y las leyes internacionales sobre derechos de autor y conexos, y derechos sobre bases de datos. Todo el software utilizado en este Sitio Web es de propiedad de TEJUELO, sus

afiliadas o sus proveedores de software, y está protegida por las leyes de la Comunidad Andina, Colombia e internacionales sobre derechos de autor y conexos, y derechos de propiedad intelectual.

3. El Usuario no podrá, de manera sistemática, extraer/o reutilizar partes del contenido del Sitio Web sin el consentimiento expreso y por escrito del propietario del derecho. En particular, el Usuario no podrá utilizar ninguna herramienta de recopilación y extracción de datos, tales como data mining, robots o similares, con el fin de extraer (ya sea una o muchas veces) para su reutilización cualquier parte sustancial de este Sitio Web, sin el consentimiento expreso y por escrito del titular del derecho de propiedad intelectual. Ninguna persona podrá crear y/o publicar su propia base de datos que presente partes sustanciales (por ejemplo, precios y listados de productos) del Sitio Web, sin el consentimiento expreso y por escrito del titular del derecho de propiedad intelectual.
4. Ni el Usuario ni ninguna otra Persona podrá usar las marcas de TEJUELO o de 5AM para la explotación comercial de sus intereses, sin el consentimiento expreso y por escrito del titular del derecho de propiedad intelectual. Nos reservamos el derecho de iniciar un proceso legal si evidenciamos alguna infracción a nuestros derechos de propiedad intelectual.

23. Promociones y Concursos:

Las promociones y concursos que se realicen a través del Sitio Web atenderán a la regulación establecida para el efecto por la autoridad competente, y de ser el caso, estarán aprobados conforme las exigencias legales.

De igual manera, TEJUELO estipulara para cada promoción y/o concurso, unos Términos y Condiciones específicos que dará a conocer al Usuario con el fin de que este último, tenga la información clara y cierta para su aplicabilidad.

24. Indemnidad y Descargo:

El Usuario mantendrá indemne a TEJUELO y al Sitio Web por cualquier daño, falla, perjuicio, exigibilidad de póliza de seguro, responsabilidad civil contractual y extracontractual derivada del mal actuar o proceder, toda vez que entiende y conoce que TEJUELO le dio a conocer el alcance del Servicio así como los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario descarga y liberará de responsabilidad al Sitio Web, a TEJUELO, a sus subsidiarias, afiliadas y a sus respectivos funcionarios, directores, agentes y empleados, frente a cualquier reclamo o demanda, o de acciones que incluyan honorarios razonables de abogado, entabladas por cualquier tercero, o penalidades impuestas debido u originadas por su incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

25. Pérdidas:

Ni TEJUELO ni el Sitio Web serán responsables por ninguna pérdida (incluyendo lucro cesante, daño emergente, daño moral, etc.) ni por ninguna otra pérdida indirecta o consecuente en la que el Usuario haya incurrido por el mal uso del Sitio Web.

26. Ley Aplicable y Jurisdicción:

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de Colombia. Los tribunales y autoridades administrativas competentes de Colombia tendrán jurisdicción exclusiva respecto a cualquier controversia derivada del entendimiento o ejercicio de los presentes Términos y Condiciones.

El domicilio a aplicar con ocasión de los presentes Términos y Condiciones, será la ciudad de Bogotá D.C. – Colombia.

27. Suspensión, Resolución o Cancelación:

El Sitio Web podrá suspender, resolver o cancelar la cuenta que el Usuario ha registrado en el Sitio Web, con o sin previo aviso, si se considera que no se ha dado cumplimiento a estos Términos y Condiciones, o cualquier otro documento que haga parte o sea referido por estos Términos y Condiciones.

28. Cookies:

Cuando ingresa a nuestro Sitio Web y aceptas nuestra Política de Cookies, declara que se encuentra de acuerdo con todos los puntos que han sido expuestos en la presente Política.

En caso desees configurar las cookies, entenderemos que estás revocando el consentimiento que nos has brindado al aceptar la Política.

Vale la pena manifestar que no gestionamos las cookies de terceros, por lo que deberás revisar las políticas, condiciones de uso, y finalidad de los titulares de estas cookies, ello, con el fin que pueda conocer más sobre la gestión de cookies que estos proveedores efectúan.

29. Modificaciones:

TEJUELO se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cuando se carguen los Términos y Condiciones modificados en el Sitio Web, se establecerá la fecha de la última modificación.

30. Varios:

Si cualquier juez, u organismo administrativo de jurisdicción competente determinase que alguna disposición de estos Términos y Condiciones es inválida o inexigible, dicha invalidez o inexigibilidad no afectarán las demás disposiciones de estos Términos y Condiciones, las cuales permanecerán en pleno vigor y efecto.

31. Notificaciones:

TEJUELO recibirá las comunicaciones que el Usuario remita en los siguientes canales de atención, los cuales de igual manera y en cumplimiento de lo estipulado por el Estatuto de Consumidor, se encuentran de manera legible y clara en el Sitio Web o Aplicación, así como en la Política de Protección de Datos Personales y en la Política de PQR's, que son:

- Correo electrónico para notificaciones judiciales: carolina@tejuelo.org
- Correo electrónico para notificaciones administrativas o comerciales: carolina@tejuelo.org
- Teléfono de contacto (+57) 3124573820
- Dirección física de recibo de Correspondencia: Cl 53 No. 21 - 72

El Domicilio de TEJUELO es la ciudad de Bogotá D.C.

32. Publicidad:

Los presentes Términos y Condiciones se publican en el Sitio Web el día primero (1) de Junio de 2023.

Terms and Conditions (English)

This contract contains the terms and conditions of use (hereinafter, the "Terms and Conditions") governing, among other things but not limited to, access and use of the website <https://www.5amclubtours.org/> (hereinafter, the "Website"), as well as the use of the Website's applications, intermediary platforms (Airbnb, Viator, Eventbrite, among others), and the use of mobile applications that are linked or referenced to these Terms and Conditions.

Anyone who wishes to access or use the Website may do so subject to acceptance of the Terms and Conditions. Individuals who do not accept the Terms and Conditions, which are binding and mandatory for the provision of the Service, must refrain from using the Website, the Website's applications, and the mobile applications referenced to the Terms and Conditions.

These Terms and Conditions constitute a data message in accordance with Law 527 of 1999. Such data messages are generated by a computer system and do not require any physical or digital signature.

TEJUELO S.A.S., is a company incorporated under Colombian law, domiciled in Bogotá D.C., identified with N.I.T. 901.688.412-2.

Definitions:

The words defined below will be understood according to the meaning established here, whether in singular or plural, provided that the initial letter is capitalized:

- **Cookies:** When the User connects to the internet from their electronic device using a browser such as Google Chrome, Mozilla Firefox, or Safari, among others, various websites on the internet send a data file called a "cookie," which is stored on their device.

- **Payment Facilities:** Payment gateways, collection through the PSE button, collection by collectors such as debit or credit card payments, and any other means or mechanisms that enable the User to fulfill the payment obligation for the tourism package they purchase from Tejuelo through the Website.

- **Tejuelo:** Refers to the Colombian company Tejuelo S.A.S., which is the administrator of the Website.

- **Person:** Means, depending on the context, any individual, natural person, company, association, foundation, non-profit entity of any nature, joint venture, temporary union, autonomous estate, trust, governmental authority, or any other entity of any nature.

- **Transaction:** Consists of using the Website's available means and mechanisms for the User to fulfill the payment obligation.

- **User:** Any natural or legal person who, as an end consumer, acquires, enjoys, or uses a certain product, whatever its nature, for their own private, family, domestic, or business

needs when not intrinsically linked to their economic activity. The term consumer includes the concept of a user.

Agreement:

These Terms and Conditions constitute an agreement between us and the User regarding the use of the information, software, products, and/or services, among others (hereinafter, the "Services"), contained on social networks or available through the Website, or any TEJUELO application.

These Terms and Conditions govern, among other things, the use of the Website and/or mobile application, whether as a visitor or a user.

As a User, you are responsible for taking all necessary measures to access the Website, as well as ensuring that all persons accessing the Website through your Internet connection are aware of and comply with these Terms and Conditions.

It is your responsibility as a User to periodically review the Terms and Conditions. If at any time you disagree with the Terms and Conditions, we ask you to refrain from using this Website or any of its applications.

We intend to keep the Website constantly updated, so we reserve the right to change its content at any time, including its terms and conditions and privacy policies. This is because one of our objectives is to keep you, the Users, updated. This does not constitute legal advice, and, therefore, it is not guaranteed that it is accurate, complete, or up-to-date, as the law is constantly changing.

Similarly, we will make every effort to keep the Website operational for you, but if necessary, we reserve the right to suspend access to the Website or close it indefinitely. Therefore, we are not responsible if, for any reason, the Website is unavailable at any time.

Capacity:

The use of the Website, social networks, and external providers is available only to persons who can enter into contracts under current law. Persons who are not legally capable of contracting, in accordance with current law, cannot use the Website. If you are underage, you cannot register as a User of the Website, nor can you use or make transactions on the Website.

Transactions on the Website on behalf of a minor must be carried out by their parents or representatives. TEJUELO reserves the right to cancel your membership and/or deny you access to the Website if it is evident that you are a minor or not legally capable of contracting. If an incapable person performs a Transaction, it will be invalid according to current law.

By accepting these Terms and Conditions, you also agree to:

- TEJUELO's Privacy Policy
- Our Cookie Policy

- Our PQR (Questions, Complaints, and Claims) Policy

Scope of the Service:

TEJUELO, through its 5AM brand, provides tourism services to both domestic and foreign individuals nationwide. These services include:

- Gastronomic tour package
- Bar and nightclub tour
- Brunch and artisan fair tour
- Lunch and coffee experience tour
- Street food tour
- Bar tour in collaboration with a language school

In accordance with the above, the adult User, fully capable and identified with a valid document, purchases one of the services offered by TEJUELO, which are described and detailed on the Website and/or external provider applications, through payment gateways, which are described in their terms and conditions below.

Neither TEJUELO nor the External Provider sells, markets, or distributes services to minors, human trafficking services, pornographic services, narcotics and illicit drug sales, nor engages in illegal activities. Their work and services are limited to making Payment Facilities available to the User through the Website so that the User can fulfill the purchase obligation arising from the Tourism Contract.

Once the Transaction is made on the Website, a sales receipt is issued with the minimum details of the service contracted by the User, which include but are not limited to:

- Departure date
- Departure time
- Meeting point
- Contracted plan
- User details
- Plan description
- Service price per ticket
- Number of people in the reservation

TEJUELO and the Website will be responsible to the User for their part in relation to the use of the Payment Facilities. In any case, the Website will serve as a channel for processing all requests, complaints, claims, and cancellations raised by the User related to the purchase of any tourism plans arising from a Transaction, in accordance with what is established in these terms and conditions and the Website's PQRs policies.

Similarly, the Website will process the requests, complaints, claims, and cancellations raised by the User related to the Payment Facilities, either directly or through the payment gateway, collector, or any system, means, or payment mechanism, arising from a Transaction, in accordance with what is established in these Terms and Conditions, as well as the Website's PQRs policies.

New Services or Additional Services: TEJUELO may include new services on its Website, which will be offered by each external provider autonomously and provided there is a contractual relationship between TEJUELO and the provider.

Therefore, among the services offered by TEJUELO through its external providers, Users are given the option to freely choose and, for an additional cost, include various recreation and tourism activities in their itinerary.

The external provider will be responsible for updating and providing feedback to TEJUELO with regard to costs, schedules, availability dates, recommendations, confirmations, new alliances, unavailable activities, and more, so that TEJUELO can clearly offer its Users the conditions of the services to be provided by the external provider.

The User must also consult the External Provider's Terms and Conditions to understand the scope of additional services.

Authorizations, Licenses, and Trademarks:

TEJUELO is the owner of this site and holds the necessary authorizations for the use of images, graphics, icons, characters, music, texts, software, videos, and other content on the site (hereinafter "content"), as well as HTML, CGI, WS, and other codes and texts in any format (hereinafter "code") used to implement this site.

No code or content may be modified, altered, copied, distributed, retransmitted, displayed, used, reproduced, and/or published under any circumstances, except as expressly authorized by these rules and the instructions in each section of this site.

By accepting these conditions, the user who submits reviews, images, videos, or comments to the Portal agrees to grant TEJUELO the non-exclusive, royalty-free, perpetual, irrevocable, and fully transferable right to third parties to use, reproduce, modify, adapt, publish, translate, create derivative works, distribute, and display such reviews, images, videos, or comments worldwide and in any medium. You will also grant TEJUELO and sublicensees the right to use the name accompanying such review or comment, if applicable.

Any modification or use of the content or code of this site for purposes other than those permitted constitutes a violation of copyright laws and other intellectual property rights, as well as any applicable criminal laws.

Users and, in general, those who intend to establish a link between any website and any of the Website's pages must respect the corporate image and logo of this Website. No links from the website to other sites that do not display the logo or any element identifying TEJUELO as the website's owner may be established, except with prior written authorization from TEJUELO.

This site has been designed solely for personal use. Commercializing the Website and its content without written authorization from TEJUELO is not permitted.

Liability:

The user acknowledges and agrees that they are solely responsible for the manner in which they use the Website. Similarly, the User acknowledges that they are solely responsible for the veracity of the information provided on the Website and will be responsible for any direct or indirect damage caused to the Website, TEJUELO, or third parties arising from their failure to comply with these terms and conditions.

The User is obligated to use this Website solely for reasonable and lawful purposes, and in the exercise of such use, they will not engage in unlawful activities, nor any other activity not permitted by these Terms and Conditions.

In the event of any unlawful, fraudulent, or conduct contrary to these Terms and Conditions, Ibibo may cancel the Transaction and, if necessary, return the money or make it available to the authorities.

The User may not use any meta tag or hidden text using the Website or the names or trademarks of its affiliates without the express written consent of Ibibo or its affiliates, as applicable.

We do not tolerate any form of sexual harassment during our tours, and we reserve the right to remove any participant engaging in actions that could be categorized as harassment toward any member of the 5AM team, any tour participant, or any individual in partner establishments.

The User making the tour purchase is responsible for their purchase decision and attendance at the experiences, being aware of their health conditions and assuming they are fit for the activity. Otherwise, they must report it immediately to philly@tejuelo.org at the time of purchase and to the guide in charge of the tourist service at the time of the experience.

This applies when the tour instructions have previously provided recommendations, such as a dress code, or if the 5AM CLUB team (Tejuelo's tour brand) deems the client to be in breach of the establishment's rules.

Changes to the Purchase by the User:

For the purposes of these Terms and Conditions and if the relationship between the User and TEJUELO remains in effect, the User may, at any time, but always prior to the service provided by the External Provider and within the time frames defined by each of them, request changes regarding the destination, schedule, itinerary of the contracted plan, or any other matter related to the services, and the service provider (External Provider) may make them, requiring (if applicable) payment for any justified additional expenses caused by such modification, as well as compensation for the reservation modification, which will be set by each service provider at their discretion.

Therefore, the User understands that the effects of the modifications requested by them are beyond TEJUELO's control and do not create any responsibility or obligation for TEJUELO.

The User may not request modification or cancellation of the contracted service, nor a refund of the payment made, starting two (2) hours before the start of the tourist service, as from that moment, the service execution begins.

Restrictions:

The User may not use the Website for:

- Fraudulent purposes or in connection with conduct classified as criminally punishable or other illegal activities.
- Sending, using, or reusing any material that does not belong to them, material that is illegal, offensive, including but not limited to: material whose content is sexually explicit or promotes racism, intolerance, hatred or physical harm, deceptive, misleading, abusive, indecent, promoting harassment, blasphemous, defamatory, libelous, obscene, pornographic, pedophilic, threatening, ethnically objectionable, derogatory, infringing copyright, trademark, confidentiality, privacy or any other information or property right, harmful to third parties, related to or promoting money laundering, gambling, betting, harmful to minors in any way, impersonating another person, threatening the unity, integrity, security or sovereignty of Colombia or friendly relations with foreign states. Consisting of or containing software viruses, political campaigns, commercial advertising, chain letters, bulk mailings, or any "junk mail", with the aim of causing annoyance, inconvenience, or unnecessary anxiety.

Communications:

When the User uses the Website or sends emails, information, communications, or other data to TEJUELO, they authorize TEJUELO to respond and send communications, including periodic ones, through any means.

The User may be required to provide a valid phone number when processing an order or making a Transaction on the Website. By registering their phone number on the Website, the User authorizes TEJUELO to contact them regarding the Transaction on the Website.

Warranty and Liability Disclaimer:

TEJUELO, despite providing various technological means for service delivery and using its highest level of diligence, in accordance with the provisions of the Colombian Civil Code, does not guarantee and is therefore not responsible, among other things, but not limited to:

- The Website being constantly available or available at all times;
- The information, content, materials, software, Payment Facilities, as these are services provided by third parties with their own policies, management, and security beyond our control, or the services included on the Website, its servers, electronic communication systems, among others, being free of viruses or other harmful components, despite our best efforts to prevent such incidents;
- The Website or TEJUELO being responsible for the External Provider's failure to meet their obligations, or for unforeseen events such as unilateral modifications, public order strikes,

weather conditions, delays, earthquakes, quarantines, public health cases, and/or sanitary emergencies, or for material or moral damages the User may suffer due to loss, damage, or theft of luggage and/or personal belongings, or for accidents, illnesses, or deaths occurring during service provision, especially when these activities are not directly carried out by us.

The User agrees that in the event of any of the events mentioned above, they must file a claim directly with the non-compliant service providers, and we will assist to the extent possible.

Liability Regarding the Contracted Service:

TEJUELO is not responsible, among other things, but not limited to:

- If the User damages objects or the premises of any of our partners, they will be responsible for paying compensation for such damages.
- Changes in the schedule due to road closures, weather conditions, or force majeure, unforeseeable circumstances, or acts of a third party.
- If the External Provider cancels the Plan purchased by the User due to force majeure or unforeseeable circumstances.
- The 5AM CLUB team is not responsible for what the client decides to do after the tour ends. The tour ends when the guide's accompaniment ends.
- If the User does not arrive at the scheduled time for the start of the tour at the location specified in the contracted plan, or if they do not report their non-attendance or delayed arrival in advance. In any of these cases, it will be considered a cancellation of the contracted plan.
- No drug use, purchase, or distribution of drugs or any psychoactive or psychedelic substance, whether for therapeutic or medicinal reasons, is accepted during the tour, and we reserve the right to remove any User involved in these activities.

We also reserve the right to deny entry to persons arriving at the tour under the influence of such substances.

Users are responsible for reporting any allergies or medical conditions that may prevent them from consuming something during the tour, and it is their responsibility not to request food or drinks that could harm them, knowing their condition in advance.

Users are responsible for taking care of their personal belongings during the experience.

Users are responsible for following the safety recommendations given by the 5AM team for the experience.

Users are responsible for monitoring their alcohol consumption during the experience, considering their tolerance and controlling their actions.

TEJUELO and 5AM are not responsible for transporting Users back to their accommodations; however, we provide directions for the easiest way to return to their lodging and recommendations for taking safe transportation, as long as the User requests this information during the tour or before the experience ends.

Policy for Handling PQR (Petitions, Complaints, and Claims):

All petitions, requests, requirements, or complaints will be processed in accordance with the PQR procedure and policies found on the Website and at the following direct link: <https://www.5amclubtours.org/contact>, where you will be directed by clicking.

Advertising:

Pursuant to Law 1558 of 2012, particularly Article 30, you are entitled to receive complete, truthful, and timely information regarding the products or services offered by TEJUELO.

Part of the Portal may host advertising content or be sponsored. Advertisers and sponsors are solely responsible for ensuring that the material submitted for inclusion in the Portal complies with the laws that may apply in each case. TEJUELO will not be held responsible for any errors, inaccuracies, or irregularities in the advertising content or sponsors.

In any case, any complaints related to the advertising content inserted in the Portal can be directed to the following email address: carolina@tejuelo.org, from where contact will be made with the advertiser.

SPAM: The applicable laws in Colombian territory will be enforced. An email will not be considered SPAM as long as it includes an option to unsubscribe.

Cancellation Policy:

The User must visit the website of the External Provider or 5AM CLUB to access the cancellation policies. If the User requires more information regarding the cancellation policies of an External Provider, they may request it by email, following the PQR procedure and policies of the Website.

To cancel a contracted plan whose payment was made through a Transaction, the User must initiate the cancellation process via email to philly@tejuelo.org.

TEJUELO's customer service hours for this request are Monday to Friday from 10 a.m. to 9 p.m. and Saturdays and Sundays from 10 a.m. to 9 p.m.

Refund Policy:

The Client is entitled, in cases where the Right of Withdrawal as described in section 16 of these Terms and Conditions does not apply, and pursuant to the Consumer Statute, to a refund corresponding to one hundred percent (100%) of the amount paid for the chosen and purchased Plan if the cancellation or inability to carry it out, once the Transaction is completed, is attributable to an error or negligence by TEJUELO. This will be assumed by whoever committed the error or acted negligently. Refunds will not be issued for

cancellations or inability to provide the service if the reasons are attributable to the User, force majeure, or a third party.

If the client requests the cancellation of the plan and it is granted, they must send an updated bank certification to TEJUELO via email, indicating a Colombian bank account number for the refund; international transfers are not made. A refund to a bank account applies if the Transaction was made through PSE, debit card, or through a collector (Efecy, Su Red, Nequi, etc.). If the Transaction was completed through a credit card, the refund will be credited to the credit card used for payment, and the User understands that refund times via this method depend solely on each banking entity.

The refund will be credited to the User within a period of 3 to 15 business days from the time the User correctly submits the required documents and supporting information to TEJUELO to process the refund.

Immigration:

TEJUELO is not responsible for any delays at immigration inspection points. It is the passenger's responsibility to properly carry original valid travel documents and comply with customs requirements, as well as to make any payment or fulfill any requirement imposed by the immigration authority to enter the country.

Ticket cancellations due to delays or detention of a User at an immigration point or control for not possessing the necessary documents, or failing to provide the required information, or undergoing various processes and procedures required by the regulatory authority under its legal framework, will not be valid for a refund.

Intellectual Property Rights:

The content included on the Website, such as text, graphics, logos, button icons, images, digital downloads, data compilations, and software, are owned by TEJUELO, its affiliates, or its content providers, and are protected by the laws of the Andean Community, Colombia, and international copyright and related rights, intellectual property rights, and database rights.

The compilation of all content on this Website is the exclusive property of TEJUELO and its affiliates and is protected by Colombian law and international copyright and related rights, and database rights. All software used on this Website is owned by TEJUELO, its affiliates, or its software providers and is protected by the laws of the Andean Community, Colombia, and international copyright and related rights, and intellectual property rights.

The User may not systematically extract and/or reuse parts of the content of the Website without the express written consent of the rights owner. In particular, the User may not use any data collection and extraction tools, such as data mining, robots, or similar, to extract (whether once or multiple times) any substantial part of this Website for reuse without the express written consent of the intellectual property rights owner. No person may create and/or publish their own database that presents substantial parts (e.g., prices and product listings) of the Website without the express written consent of the intellectual property rights holder.

Neither the User nor any other person may use the trademarks of TEJUELO or 5AM for commercial exploitation without the express written consent of the intellectual property rights holder. We reserve the right to initiate legal action if we detect any infringement of our intellectual property rights.

Promotions and Contests:

The promotions and contests carried out through the Website will comply with the regulations established by the relevant authority, and if applicable, will be approved in accordance with legal requirements.

Similarly, TEJUELO will stipulate specific Terms and Conditions for each promotion and/or contest, which will be made available to the User to ensure clear and accurate information for their applicability.

Indemnity and Disclaimer:

The User will hold TEJUELO and the Website harmless from any damage, fault, injury, insurance policy claim, contractual or extracontractual civil liability arising from improper behavior, as they understand and acknowledge that TEJUELO has informed them of the scope of the Service and these Terms and Conditions.

The User releases and discharges the Website, TEJUELO, its subsidiaries, affiliates, and their respective officers, directors, agents, and employees from any claim, demand, or action, including reasonable attorney fees, brought by any third party or penalties imposed due to or arising from their breach of these Terms and Conditions.

Losses:

Neither TEJUELO nor the Website will be responsible for any loss (including lost profits, consequential damages, moral damages, etc.) or any other indirect or consequential loss incurred by the User due to the misuse of the Website.

Applicable Law and Jurisdiction:

These Terms and Conditions will be governed and interpreted in accordance with the laws of Colombia. The competent courts and administrative authorities of Colombia will have exclusive jurisdiction over any dispute arising from the understanding or enforcement of these Terms and Conditions.

The applicable domicile for the purposes of these Terms and Conditions will be the city of Bogotá D.C., Colombia.

Suspension, Termination, or Cancellation:

The Website may suspend, terminate, or cancel the User's registered account on the Website, with or without notice, if it is deemed that these Terms and Conditions, or any other document referenced by them, have not been complied with.

Cookies:

When you access our Website and accept our Cookie Policy, you declare that you agree with all the points outlined in this Policy.

If you wish to configure cookies, we will understand that you are revoking the consent you provided by accepting the Policy.

It is worth mentioning that we do not manage third-party cookies, so you should review the policies, terms of use, and purposes of the holders of these cookies to understand more about how these providers manage cookies.

Modifications:

TEJUELO reserves the right to modify these Terms and Conditions at any time. When the modified Terms and Conditions are posted on the Website, the date of the last modification will be indicated.

Miscellaneous:

If any judge or competent administrative body determines that any provision of these Terms and Conditions is invalid or unenforceable, such invalidity or unenforceability will not affect the remaining provisions of these Terms and Conditions, which will remain in full force and effect.

Notifications:

TEJUELO will receive communications from the User through the following contact channels, which, in compliance with the Consumer Statute, are clearly and legibly posted on the Website or Application, as well as in the Personal Data Protection Policy and the PQR Policy:

Email for legal notices: carolina@tejuelo.org

Email for administrative or commercial notices: carolina@tejuelo.org

Contact phone: (+57) 3124573820

Physical mailing address: Cl 53 No. 21 - 72

TEJUELO's domicile is Bogotá D.C., Colombia.

These Terms and Conditions are published on the Website on June 1, 2024.