



## POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

En cumplimiento de la Ley 300 de 1996, Reglamentada por el Decreto Nacional 2590 de 2009, "Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones", ATLANTIDA Centro de Buceo emite las siguientes políticas de cumplimiento por parte del prestador de servicios o del cliente

### OBLIGACIONES DE ATLANTIDA

Si se incumplen los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, a causa de sobreventa, olvido, no poseer los equipos y materiales o motivos de fuerza mayor o mantenimiento de embarcación no planeado, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del usuario de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total, 4) ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo.

Si se incumplen los servicios ofrecidos o pactados de manera total o parcial, a causa de condiciones climáticas adversas (mar de leva, vientos fuertes, tormentas, etc) o en cumplimiento de normas de precaución por parte de las autoridades marítimas, por algún evento climático, o de seguridad o control marítimo, que prohíba la salida de las embarcaciones, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del usuario de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total.

### OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cuando el usuario desee extender o prorrogar los servicios pactados deberá comunicarlo al prestador con anticipación razonable (18 horas antes de la prestación del servicio), sujeta a la disponibilidad y cupo. En el caso de que el prestador no pueda acceder a la extensión o prórroga, se verá obligado a 1) prestar otros servicios de la misma calidad, 2) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio hasta por el 80 % del valor total siempre que se avise con **anticipación razonable** (18 horas antes de la prestación del servicio). Si se da aviso entre las 18 horas previo a la prestación del servicio no se realizará reembolso.

Cuando el usuario de los servicios propuestos por parte de **ATLANTIDA**, incumpla por, no presentación sin previo aviso, no utilizar los servicios pactados, por exceso de alcohol, trasnocho o sustancias psicotrópicas o impuntualidad; el **USUARIO** tendrá la obligación de acatar la decisión tomada por **ATLANTIDA**, tales como 1) retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, 2) el reembolso del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida.

Cuando el **USUARIO** de los servicios propuestos por parte de **ATLANTIDA**, incumpla por retraso del vuelo, enfermedad o accidente, cambio de hospedaje o motivos de fuerza mayor, siempre y cuando los ítems anteriores sean comprobables, **ATLANTIDA** tendrá la obligación a elección del **USUARIO** de 1) prestar otro servicio de la misma calidad, 2) aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, 3) reembolsar o compensar el precio pactado por el servicio incumplido hasta del 80% del valor total, siempre que se avise con anticipación razonable (18 horas antes de la prestación del servicio). Si se da aviso entre las 18 horas previo a la prestación del servicio no se realizará reembolso. 4) ante la imposibilidad de prestar el servicio de la misma calidad, el prestador deberá contratar, a sus expensas, con un tercero, la prestación del mismo

Cuando se ha ejecutado toda la logística del servicio por parte de **ATLANTIDA** y el **USUARIO** no realiza a satisfacción el servicio pactado, debido a temores previos, problemas físicos no previstos, problemas respiratorios no previsto, falta de disposición, entre otros, el **USUARIO** tendrá que acatar la decisión por parte de **ATLANTIDA** de aplazar dicha actividad de buceo, reprogramándola para otra fecha hasta un máximo de seis meses de prórroga, sin realizar reembolso o compensación del precio pactado.

Si el usuario toma los servicios de fotografía, **ATLANTIDA** debe hacer entrega del mismo. El cliente debe recoger el paquete en el lugar de correspondencia del Centro de Buceo máximo 48 horas luego de tomada la actividad. Si no recoge el paquete, **ATLANTIDA** no se hace responsable de la entrega del mismo.

Declaro que he comprendido claramente las políticas de cumplimiento de **ATLANTIDA**

---

FIRMA Identificación No.