

POLÍTICAS DE SERVICIO, PROTECCIÓN DE DATOS Y CÓDIGO DE CONDUCTA

JUSTDIVECOL

I POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

En cumplimiento de la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), reglamentada por el Decreto Nacional 2590 de 2009, y demás normas concordantes, **JustDiveCol**, en su calidad de prestador de servicios turísticos y de formación en buceo recreativo, emite las siguientes políticas aplicables a todos sus usuarios, clientes y aliados comerciales.

1. Obligaciones de JustDiveCol

En caso de incumplimiento total o parcial de los servicios ofrecidos o pactados, por causas como sobreventa, error operativo, falta de equipos o materiales, mantenimiento no programado de embarcaciones o motivos de fuerza mayor, **JustDiveCol** se obliga, a elección del usuario, a:

- 1) Prestar otro servicio de la misma calidad;
- 2) Aplazar la actividad de buceo y reprogramar dentro de los seis (6) meses siguientes;
- 3) Reembolsar o compensar hasta el ochenta por ciento (80%) del valor total del servicio; o
- 4) Contratar, por cuenta de **JustDiveCol**, con un tercero la prestación del mismo servicio o uno equivalente.

Cuando el incumplimiento obedezca a condiciones climáticas adversas (mar de leva, tormentas, cierres por seguridad marítima o eventos naturales), **JustDiveCol** ofrecerá al usuario las mismas opciones anteriores:

- 1) Reprogramar la actividad dentro de los seis (6) meses siguientes;



- 2) Prestar un servicio de igual calidad; o
 - 3) Reembolsar hasta el ochenta por ciento (80%) del valor del servicio.
-

2. Obligaciones del usuario

El usuario o participante se compromete a cumplir con las condiciones establecidas por **JustDiveCol** para la adecuada prestación del servicio, así como con las normas de seguridad y puntualidad definidas para cada actividad.

En caso de que el usuario desee cancelar su participación, modificar fechas, o no pueda asistir a la actividad contratada por cualquier causa personal o médica, dicha situación se entenderá como **cancelación voluntaria** y se regirá estrictamente por la **Política de Cancelaciones y Reembolsos** establecida en este documento.

No se aceptarán cambios, reprogramaciones ni devoluciones fuera de las condiciones allí definidas.

El usuario reconoce que:

- Toda cancelación implica la aplicación de las penalidades correspondientes según la antelación con que se realice.
- La falta de presentación en el punto y hora acordados, el incumplimiento de los requisitos de salud, seguridad o documentación (como seguro de viaje, certificación de buceo o documentos de identidad), o la inasistencia por causas personales o ajena a **JustDiveCol**, se consideran cancelaciones sin derecho a reembolso.
- El consumo de alcohol, el uso de sustancias psicoactivas, el trasnocho o cualquier condición física o mental que ponga en riesgo la seguridad del usuario o del grupo facultará a **JustDiveCol** para negar la prestación del servicio sin obligación de reembolso.

Asimismo, el usuario deberá:

- Presentarse puntualmente en los lugares y horarios indicados.
- Cumplir las instrucciones de seguridad y operación impartidas por el personal de **JustDiveCol** y sus aliados.



- Mantener una conducta respetuosa hacia el personal, los demás participantes y las comunidades locales.

Con la firma del formulario de registro electrónico, el usuario declara conocer y aceptar las condiciones de participación y las penalidades aplicables en caso de cancelación o incumplimiento.

3. Política de cancelaciones y reembolsos

El usuario podrá cancelar su participación en las actividades organizadas por **JustDiveCol**, sujeto a las siguientes condiciones:

- **Cancelación con tres (3) meses o más de antelación:** reembolso completo, descontando una **tarifa administrativa del 10%** del valor total.
- **Cancelación con sesenta (60) días o más de antelación:** reembolso del **35% del valor total**.
- **Cancelación con treinta (30) días o menos de antelación:** no habrá reembolso.

Los reembolsos se procesarán dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la solicitud formal, una vez descontadas las tarifas administrativas y los costos no reembolsables incurridos por **JustDiveCol** ante proveedores.

No se realizarán devoluciones por **imposibilidad de salida a bucear o navegar debido a condiciones meteorológicas inesperadas** o restricciones de seguridad emitidas por las autoridades marítimas. En tales casos, la actividad podrá ser reprogramada dentro de los seis (6) meses siguientes.

En caso de cancelación total por parte de **JustDiveCol**, cualquiera sea la causa, la empresa **reembolsará el 100% de los abonos realizados** dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación.

4. Condiciones adicionales

- La **asignación de habitaciones** se realizará en orden de pago total, priorizando a quienes hayan cancelado la totalidad del viaje.



- Los **pagos deberán realizarse en pesos colombianos (COP)**, en efectivo o por transferencia a las cuentas oficiales de **JustDiveCol**.
- Las **tarifas e itinerarios** están sujetos a cambio sin previo aviso hasta la confirmación de reserva, debido a ajustes en impuestos, combustible o disponibilidad.
- Si el participante **no cumple con los plazos de pago**, perderá su cupo, aplicando las penalidades anteriores.
- **JustDiveCol** no se hace responsable por **pérdida o daño de objetos personales o equipaje**.
- Cada participante debe contar con un **seguro de asistencia en viaje vigente** que cubra actividades subacuáticas, y presentar copia del mismo antes del inicio del viaje.
- **JustDiveCol** no se hace responsable por **retrasos o cancelaciones** causadas por aerolíneas o transportadores marítimos o terrestres. Los costos derivados serán asumidos por el pasajero.
- Si no se alcanza el número mínimo de participantes requerido para la salida, **JustDiveCol** informará oportunamente y ofrecerá alternativas de reprogramación o reembolso total.

Con la firma del formulario de registro electrónico, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estas políticas.

II POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

JustDiveCol - Camilo Alberto Beltrán Jiménez, identificada con NIT 700.074.119-4, es responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por clientes, colaboradores, proveedores y usuarios, conforme a la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, y demás normas concordantes.

El titular autoriza de manera libre, previa, expresa e informada el **almacenamiento, uso, circulación y tratamiento** de sus datos personales para los siguientes fines:

- Gestión de servicios contratados y cumplimiento de obligaciones legales;
- Atención de incidentes o accidentes durante las actividades;
- Emisión de certificaciones o cursos de buceo;



- Envío de información, promociones y boletines de **JustDiveCol**, previa autorización expresa.

El titular podrá ejercer sus derechos a **conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar** la autorización otorgada, mediante solicitud escrita al correo info@justdivecol.com.

La revocatoria o supresión no procederá cuando exista una obligación legal o contractual que justifique la permanencia de los datos.

Con la firma del formulario de inscripción electrónica, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado la presente política de protección de datos.

III CÓDIGO DE CONDUCTA

En cumplimiento de la **Ley 679 de 2001**, la **Ley 1336 de 2009**, y la **Resolución 3840 de 2009** del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, **JustDiveCol** adopta este Código de Conducta orientado a prevenir y contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el turismo.

Compromisos institucionales

1. Abstenerse de ofrecer, promover o permitir servicios turísticos asociados a explotación sexual comercial de menores.
2. No suministrar información sobre lugares, personas o actividades relacionadas con dichas prácticas.
3. Impedir el uso de medios de transporte o alojamiento con fines de explotación sexual.
4. Restringir el ingreso de menores de edad a establecimientos turísticos con fines de explotación o abuso sexual.
5. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier hecho relacionado con explotación sexual de menores.
6. Establecer políticas internas y con proveedores para prevenir toda forma de explotación sexual comercial infantil.
7. Capacitar permanentemente a su personal sobre la prevención de la explotación sexual infantil en el turismo.





8. Informar a los usuarios sobre las consecuencias legales de la explotación sexual infantil en Colombia.
9. Publicar este código en lugares visibles y en sus canales digitales oficiales.

El incumplimiento de este Código de Conducta dará lugar a sanciones administrativas conforme al artículo 20 de la **Ley 679 de 2001**.

Con la firma del formulario de registro electrónico, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado las disposiciones aquí contenidas.

Camilo Alberto Beltrán Jiménez

2025-10-05

CAMILO ALBERTO BELTRÁN JIMÉNEZ
REPRESENTANTE LEGAL
CC: 1.020.786.318 de Bogotá
GERENCIA Y DIRECCIÓN
JUSTDIVECOL

