

1. DEFINICIONES:

Los términos no definidos de esta política de cancelaciones tienen la misma definición que en nuestros términos y condiciones de servicio.

2. POLÍTICA PARA ALQUILADORES O ARRENDATARIOS:

- 2.1. Las cancelaciones a las que haya lugar por concepto de reservas surgida en los distintos servicios que se ofrecen dentro del aplicativo digital **REIZEN** serán sujetos a la presente política de cancelación.
- 2.2. El proceso para generar una solicitud de alquiler solamente es a través de la aplicación móvil o página web, en el momento que sea realizada una solicitud y sea pagada a través de los medios disponible ofrecidos por **REIZEN**.
- 2.3. El arrendatario o alquilador conoce y acepta que Reizen puede cancelar el servicio solicitado y pagado sin devolución alguna de dinero en caso de evidenciar que el arrendatario o alquilador incurrió en alguna conducta irregular o delictiva, como la suplantación de identidad, pago con tarjeta de crédito hurtada, entre otros.
- 2.4. En **REIZEN** podrás cancelar el valor del alquiler del vehículo o embarcación seleccionado y pagado en el momento que desees y para devoluciones aplicarán las siguientes condiciones:

3. ALQUILADORES O ARRENDATARIOS DE VEHÍCULOS O EMBARCACIONES

- 3.1. Cancelaciones con 72 o más horas de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a la devolución del 60 % del valor total pagado.
- 3.2. Cancelaciones entre 71 y 25 horas de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a la devolución 50% del valor total pagado.
- 3.3. Cancelaciones con 24 horas o menos de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a la devolución al 40% del valor total pagado.

4. REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE BOTES:

Los usuarios de la app podrán reprogramar sin costo adicional los servicios de alquiler de botes cuando se trate de condiciones climáticas adversas que pongan en peligro a los turistas, tripulación o embarcación, o por cualquier razón que compromete la seguridad del trayecto programado

5. REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE AUTOS:

Los usuarios de la app podrán reprogramar los servicios tomados para autos de acuerdo a las siguientes políticas:

- 5.1. Reprogramación con 72 o más horas de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a utilizar el 75 % del valor total pagado.
- 5.2. Reprogramación entre 71 y 25 horas de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a la devolución 65% del valor total pagado.
- 5.3. Reprogramación con 24 horas o menos de anterioridad a la hora de inicio de alquiler: tendrás derecho a la devolución al 50% del valor total pagado.

6. POLÍTICA PARA PROPIETARIOS O ARRENDADORES:

Como propietario te notificaremos a través de los canales permitidos, vía: la aplicación, correo y WhatsApp, por cualquiera de estos medios podrás dar respuesta a la solicitud realizada de nuestros alquiladores previamente registrados y verificados, en el momento que se dé respuesta se aceptara la siguiente política de cancelaciones:

7. PROPIETARIOS O ARRENDADORES DE VEHÍCULOS O EMBARCACIONES

- 7.1. En caso de que la cancelación sea realizada por parte del alquilador con 72 horas o menos antes del inicio del servicio y sea informado el propietario, REIZEN cargará un bono al propietario del auto o embarcación por concepto de alistamiento y disponibilidad, por valor \$25.000 COP para el caso de autos y de \$200.000 COP para el caso de las embarcaciones, los cuales serán cargados a sus ganancias en la aplicación y podrán ser retirados con la ganancia del siguiente servicio que presten por medio de la app.
- 7.2. En caso de cancelar un alquiler por tu vehículo serás penalizado con una multa de \$100.000 COP, y en el caso de embarcaciones \$300.000 COP, los cuales serán debitados en el momento del retiro de tus ganancias y solo podrás realizar un máximo de 3 cancelaciones por semestre, en caso de presentar una tercera cancelación tu vehículo o embarcación será desactivado permanente de la plataforma.

8. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

En todo caso donde se deba a fuerza mayor o caso fortuito se entenderá por esto según lo que establece la legislación colombiana de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil, se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir como un naufragio, un terremoto, los actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos, etc. De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe ser inimputable, vale decir, que provenga de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes; imprevisible, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes; e irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo, solo en estos casos se hará el reembolso o devolución al que haya lugar.

9. INFORMACIÓN DE CONTACTO REIZEN

Si tiene preguntas sobre estas políticas de cancelación, no dude en contactarnos a través del correo soporte@reizenconnections.co

10. HABEAS DATA

La empresa **REIZEN S.A.S** identificada con el Nit No. 9012172656 en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, informa que como responsable de tratamiento de datos personales ha establecido la presente política de tratamiento de datos personales, la cual también encontrará disponible en la página web www.reizenconnections.com y su aplicativo móvil **REIZEN**. Los datos que son circulados a través de este aplicativo están cobijados por la política indicada. Usted al enviar datos personales por este medio, está autorizando a la empresa **REIZEN S.A.S** para su tratamiento con fines relacionados al objeto misional de la empresa, así como los fines especificados en la política de tratamiento de datos personales. Si usted recibe datos personales, estos obedecen a la relación existente entre usted y la empresa **REIZEN S.A.S**, y por lo tanto usted debe garantizar las medidas de seguridad, establecidas en la política de tratamiento de datos personales, para salvaguardar los datos personales que se circulen a través de este aplicativo móvil.

Autorizo a la empresa **REIZEN S.A.S** identificada con el Nit. No. 9012172656 o a quién represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor a consultar reportar, conservar, suministrar, solicitar o divulgar a **DATA CRÉDITO** Central de Información y de Riesgo, toda la información referente a mi comportamiento comercial. También acepto y autorizo a **REIZEN S.A.S** ser consultado y verificado a través del aplicativo **MetaMap**, donde se validará mi identidad y descargarán todos mis certificados por concepto de antecedentes ante las distintas jurisdicciones en COLOMBIA. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones se reflejar en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan de manera completa todos los datos referentes a mi actual y pasado comportamiento en general frente al cumplimiento de mis obligaciones. Ninguna de las anteriores consultas afectará su puntaje dentro de las diferentes centrales de riesgo.