

ARTÍCULO PRIMERO - ADOPCIÓN: Adoptar la Política de devolución de pagos para la Catedral de Sal de Zipaquirá SA SEM, para los servicios prestados de acuerdo a su objeto social y comercial.

ARTÍCULO SEGUNDO - OBJETO DE LA POLÍTICA: Dar cumplimiento a los lineamientos dictados por la ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014 sobre la reversión del pago.

Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores sobre la reversión del pago en las ventas de boleterías, bienes o servicios.

ARTÍCULO TERCERO – ALCANCE Y APLICABILIDAD: El presente acto administrativo aplica para los siguientes casos en los cuales es aplicable la reversión del pago a favor del consumidor tal y como lo establece la ley 1480 de 2011.

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b) Cuando las boletas no hubieran sido solicitadas.
- c) Cuando las boletas no sean recibidas.
- d) Cuando las boletas no correspondan a las solicitadas.
- e) Cuando el clima (lluvia) afecte la prestación del servicio del Muro de escalar.
- f) Cuando se realice el abono a un evento y este sea cancelado por el cliente se realizará la devolución de acuerdo a la siguiente tabla porcentual.

| Número de Días antes del Evento | Porcentaje en la devolución |
|---------------------------------|-----------------------------|
| 60 días | 80 % |
| 10 días | 50% |
| < a 9 días | 0% |

PARÁGRAFO PRIMERO: No obstante, para efectos de la presente resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: **a) Pagos en exceso.** Corresponde a recursos cancelados de más a favor de la Superintendencia Nacional de Salud por parte de un tercero, que constituyen un saldo a favor de este. **b) Pago de lo no debido.** Corresponde a las sumas que por error han sido pagadas a favor de la Superintendencia Nacional de Salud por una persona natural o jurídica, sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento, constituyéndose así un enriquecimiento sin justa causa a favor de la Entidad y un empobrecimiento correlativo del aportante, lo cual genera la obligación de restituir los dineros, conforme con lo señalado en el artículo 2313 del Código Civil. **c) Compensación.** Es la forma de extinción de una obligación. Se genera cuando dos personas jurídicas o naturales son deudoras y acreedoras recíprocamente de obligaciones dinerarias, por lo cual, se entenderán extintas hasta el monto en que concurran, conforme a lo establecido en el artículo 1714 del Código Civil. **d) Devolución.** Es la restitución que realiza la Superintendencia Nacional de Salud a una persona natural o jurídica de los valores cancelados de más por parte de esta, o sin una causa que lo justifique.

ARTÍCULO CUARTO - TÉRMINO: El término para la solicitud de reversión de pago tendrá un término de 5 días hábiles, siguientes a la fecha en que:

- 1- Tuvo noticia de la operación fraudulenta.
- 2- Recibió en su correo electrónico el código QR o factura digital No solicitada
- 3- Debió haber recibido las boletas.
- 4- Recibió el código QR o la factura digitales que no correspondían a lo solicitado.

El cliente deberá presentar queja por escrito ante Catedral de Sal de Zipaquirá S.A.S.E.M., quien a su vez informará al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

- 5- Se realice la cancelación del evento.
- 6- Se determinan condiciones o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

ARTÍCULO QUINTO – Posterior a la compra de los Pasaportes no se realizan cambios ni devoluciones, al ser pasaportes estos son personales e intransferibles, las atracciones especiales no pueden cederse a otros visitantes.

Si una vez culminado el proceso de compra el consumidor decide no asistir al parque se entenderá que este desiste del uso de los productos sin derecho a reembolso o reprogramación.

ARTÍCULO SEXTO: RESPONSABLE: El responsable de la implementación será el Subgerente Administrativo y Financiero, quien será el encargado de revisar y validar las políticas generales, las políticas complementarias, los procedimientos y los protocolos en materia del tratamiento de datos personales, promover su difusión y sensibilización, así como coordinar su implementación.

ARTÍCULO SÉPTIMO - RECURSOS: Contra el presente acto no procede recurso de conformidad con el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO OCTAVO – VIGENCIA Y DEROGATORIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.