

Política de Cancelación, Reembolso y Devolución

I. Objeto

HEBRARA¹, (en adelante “Hebrara”), en cumplimiento de la normativa nacional e internacional vigente en materia de protección al consumidor, turismo responsable, ética empresarial y buenas prácticas comerciales, adopta la presente Política de Cancelación, Reembolso y Devolución (en adelante, la “Política”).

Por medio de este documento, Hebrara establece los principios, directrices y procedimientos que regulan la cancelación de servicios, la solicitud de devoluciones y la gestión de reembolsos efectuados por los usuarios, pacientes, acompañantes o clientes que adquieran servicios turísticos, de alojamiento, transporte, bienestar o asistencia médica complementaria a través de la empresa o sus canales oficiales.

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos, clientes y demás partes interesadas que participen en la prestación, comercialización o intermediación de los servicios ofrecidos por Hebrara, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Hebrara desarrolla sus actividades bajo los principios de legalidad, transparencia, equidad, buena fe, responsabilidad y respeto por los derechos del consumidor, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), el Decreto 2438 de 2010, y las normas complementarias emitidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

En desarrollo de su objeto social, Hebrara garantiza que todos los procedimientos de cancelación, reembolso y devolución se realicen con claridad, trazabilidad y justicia, procurando siempre la satisfacción del usuario y el equilibrio contractual entre las partes.

II. Alcance

La presente Política de Cancelación, Reembolso y Devolución aplica a todas las operaciones, servicios y transacciones gestionadas por Hebrara S.A.S. (en adelante, “Hebrara”), en el marco de su actividad

¹ Se entenderá como HEBRARA las siguientes sociedades que desempeñan el servicio de alojamiento: Fundación Amigos de la Salud Virgen de Manaré, identificada con NIT 900.144.943-3; HEBRARA SPV S.A.S., identificada con NIT 901.215.070-8; ILAR CORFERIAS identificada con NIT 901.758.197-4; Ilar 74 SPV S.A.S., identificada con NIT 901.852.823-9; PULSA HEALTH STAFF S.A.S, identificada con NIT 901.712.010-8; CTM SPV S.A.S., identificada con NIT 901.905.676-1; LFOT SPV S.A.S., identificada con NIT 901.905.603-4; y ILTEQ S.A.S., identificada con NIT 901758198-1

empresarial relacionada con la prestación e intermediación de servicios turísticos, médicos complementarios, de bienestar, alojamiento y transporte, tanto a nivel nacional como internacional.

Esta política será aplicable a todos los usuarios, pacientes, acompañantes, clientes, proveedores, aliados estratégicos, contratistas y colaboradores que intervengan en la comercialización, reserva, pago, cancelación o reembolso de los servicios ofrecidos por Hebrara, independientemente del canal de contratación utilizado (plataformas digitales, página web, correo electrónico, medios telefónicos o atención presencial).

Hebrara actúa, en principio, como intermediario y facilitador de servicios, y en tal virtud será responsable de garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en esta política, así como de los principios de transparencia, trazabilidad, equidad y atención oportuna.

Asimismo, la presente política se extiende a los servicios contratados con terceros aliados o proveedores que formen parte de la red de Hebrara, siendo estos hoteles, operadores turísticos y empresas de transporte, quienes deberán observar las mismas condiciones de respeto, cumplimiento y claridad frente al usuario.

Las disposiciones contenidas en esta política serán aplicables a todas las solicitudes de cancelación, reembolso, devolución o reprogramación presentadas a través de los canales oficiales de Hebrara, tanto antes, durante o después de la prestación del servicio, y regirán mientras la relación contractual o comercial se encuentre vigente.

III. Marco legal normativo

La presente Política de Cancelación, Reembolso y Devolución se sustenta en el ordenamiento jurídico colombiano y en las disposiciones que regulan la protección al consumidor, la prestación responsable de servicios turísticos y las buenas prácticas comerciales.

En particular, Hebrara se rige por las siguientes normas:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor: Establece los derechos y deberes de los consumidores y productores, así como los mecanismos de protección, información y garantía aplicables a las relaciones de consumo.

- Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo²: Define los principios que rigen la actividad turística en Colombia, incluyendo la transparencia, sostenibilidad, protección del usuario y responsabilidad del prestador de servicios.
- Decreto 2438 de 2010: Reglamenta la inscripción y obligaciones de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo (RNT), así como las responsabilidades de las agencias de viajes.
- Decreto 229 de 2017: Modifica y complementa disposiciones relativas al funcionamiento de las agencias de viajes, la prestación de servicios turísticos y las condiciones de intermediación.
- Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012: Regulan el manejo, uso y protección de los datos personales de los usuarios y clientes, aplicables a los procesos de reembolso, cancelación y devoluciones.

Hebrara aplica estas normas bajo los principios de legalidad, buena fe, veracidad, responsabilidad, equidad y protección efectiva de los derechos del consumidor, garantizando procedimientos claros, accesibles y ajustados a la ley para todos sus usuarios.

IV. Protección del consumidor

En estricto cumplimiento del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y la Ley General de Turismo (Ley 300 de 1996), HEBRARA garantiza los siguientes derechos a sus clientes:

A. Derecho de Retracto (Art. 47, Ley 1480 de 2011)

Este derecho aplica exclusivamente a la adquisición de servicios realizada a través de **métodos de venta no tradicionales o a distancia**.

El **CLIENTE** podrá ejercer el Derecho de Retracto y solicitar la reversión total de la compra en un término máximo de **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha de la compra o a la recepción del servicio si esta fuera posterior.

- **Condición:** El servicio no debe haber comenzado a ejecutarse o prestarse.
- **Efecto:** Si el retracto es procedente, HEBRARA reintegrará la totalidad del dinero pagado, sin que haya lugar a penalidades o retenciones.

B. Cláusula de Desistimiento (Art. 65, Ley 300 de 1996)

² modificada por la Ley 2068 de 2020



Este derecho aplica al **desistimiento unilateral** de los servicios turísticos contratados.

El **CLIENTE** puede dar por terminado el contrato de servicios turísticos de forma unilateral antes del inicio del viaje, sujeto a las siguientes condiciones:

- I. **Aplicación de Penalidad:** El cliente está sujeto a la **penalidad por cancelación** que corresponda, de acuerdo con el tiempo de antelación con el que notifique a HEBRARA, tal como se establece en el apartado "**Condiciones Generales de Cancelación**" de esta política.
- II. **Fuerza Mayor:** Si el desistimiento se debe a una causa de **fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado**, HEBRARA aplicará las condiciones de reembolso menos gravosas y estudiará la posibilidad de retener solo los gastos efectivamente incurridos o los cargos de administración justificados, conforme a la normativa vigente.

V. Definiciones

- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que accede, consulta, navega o interactúa con los servicios ofrecidos por HEBRARA, ya sea a través de su sitio web, medios electrónicos o canales de atención autorizados.
- **CLIENTE:** Usuario que formaliza una reserva o contrato con HEBRARA para la adquisición o disfrute de servicios turísticos, de alojamiento, transporte, asistencia médica complementaria o bienestar.
- **RESERVA:** Compromiso formal adquirido por el cliente respecto a un servicio determinado, sujeto a disponibilidad, condiciones contractuales y políticas de cancelación y reembolso vigentes.
- **CANCELACIÓN:** Solicitud presentada por el usuario o cliente para desistir total o parcialmente de un servicio reservado o contratado.
- **REEMBOLSO:** Devolución total o parcial del dinero pagado por el cliente, de acuerdo con las condiciones establecidas en esta política y las normas de protección al consumidor.
- **DEVOLUCIÓN:** Restitución económica o compensatoria otorgada al cliente cuando el servicio no ha sido prestado o ha sido interrumpido por causas justificadas, imputables o no a HEBRARA o a terceros.
- **FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Acontecimiento imprevisible, irresistible y ajeno a la voluntad de las partes, que impide el cumplimiento total o parcial de las obligaciones contractuales. Incluye, entre otros, desastres naturales, conflictos sociales, emergencias sanitarias o decisiones de autoridad.

- **PROVEEDOR ALIADO:** Persona natural o jurídica con la que HEBRARA mantiene una relación contractual o comercial para la prestación complementaria o conjunta de servicios turísticos, médicos o logísticos.
- **PASARELA DE PAGO:** Plataforma tecnológica utilizada para procesar pagos electrónicos, sujeta a las políticas de seguridad y tiempos operativos propios de cada entidad financiera.
- **NOTA CRÉDITO:** Documento electrónico emitido por HEBRARA a favor del cliente como compensación o saldo a favor, que podrá ser utilizado en futuras compras dentro del periodo de vigencia establecido.
- **POLÍTICA:** La presente Política de Cancelación, Reembolso y Devolución adoptada por HEBRARA S.A.S., de obligatorio cumplimiento para todos sus clientes, usuarios, colaboradores y aliados comerciales.

VI. Condiciones generales de cancelación

Las cancelaciones de servicios contratados con HEBRARA S.A.S. deberán ser solicitadas formalmente por el CLIENTE a través de los canales oficiales de atención establecidos por la empresa, en especial mediante el correo electrónico info@hebrara.com, indicando de manera clara:

- Nombre completo del titular de la reserva.
- Número o código de reserva.
- Documento de identidad.
- Motivo de la cancelación.
- Soportes documentales, cuando aplique.

HEBRARA procesará toda solicitud de cancelación conforme a los siguientes parámetros:

1. Cancelaciones con más de quince (15) días calendario de antelación a la fecha de prestación del servicio: no generarán penalidad alguna. Se realizará el reembolso total del valor pagado, descontando los costos administrativos, bancarios o de transacción que sean aplicables.
2. Cancelaciones entre catorce (14) y siete (7) días calendario antes del inicio del servicio: se aplicará una penalidad del treinta por ciento (30%) sobre el valor total de la reserva.
3. Cancelaciones dentro de los seis (6) días previos a la fecha de inicio del servicio o sin aviso previo: estarán sujetas a una penalidad del cien por ciento (100%) del valor total, salvo que el cliente demuestre una causa de fuerza mayor o caso fortuito debidamente justificada y documentada.



4. En ningún caso habrá lugar a reembolso o crédito cuando el servicio ya haya sido prestado total o parcialmente, o cuando la no utilización del mismo sea imputable al cliente.
5. Las solicitudes de cancelación que involucren servicios prestados por proveedores aliados (como hoteles, clínicas, transportadores o intermediarios internacionales) estarán sujetas también a las políticas y plazos definidos por dichos proveedores, los cuales serán informados previamente al cliente al momento de la contratación.

HEBRARA garantizará el debido trámite y respuesta de todas las solicitudes de cancelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

VII. Política de reembolsos

Los reembolsos efectuados por HEBRARA S.A.S. se realizarán bajo criterios de transparencia, trazabilidad y conformidad con la legislación vigente en materia de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) y disposiciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

1. Titularidad y medio de devolución: El reembolso se efectuará exclusivamente al titular de la reserva o pago registrado, utilizando el mismo medio de pago empleado durante la transacción inicial, salvo que el cliente autorice expresamente por escrito un método distinto.
2. Modalidades de reembolso: Los reembolsos podrán realizarse a través de los siguientes mecanismos:
 - Transferencia bancaria directa a nombre del titular de la reserva.
 - Reversión electrónica mediante la pasarela de pagos utilizada.
 - Nota crédito, la cual podrá ser utilizada para la adquisición de nuevos servicios ofrecidos por Hebrara o sus aliados, con una vigencia de seis (6) meses a partir de su emisión.
3. Descuentos aplicables: Del valor total a reembolsar se descontarán los costos administrativos, bancarios, financieros o de procesamiento que se deriven de la operación, incluyendo comisiones de pasarelas de pago, retenciones o cargos internacionales.
4. Plazos: Una vez aprobada la solicitud, HEBRARA gestionará el reembolso dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de confirmación. En los casos en los que el pago haya sido procesado mediante entidades financieras o plataformas externas, los tiempos efectivos de devolución dependerán de los procedimientos de dichas instituciones, situación que será debidamente comunicada al cliente.
5. Limitaciones: No habrá lugar a reembolso cuando:

- El servicio haya sido prestado total o parcialmente.
 - La no utilización del servicio sea imputable al cliente.
 - El cliente haya incumplido las condiciones de uso, ingreso o documentaciones exigidas por los proveedores.
6. Compromiso institucional: HEBRARA se compromete a mantener comunicación constante con el usuario durante todo el proceso de reembolso, garantizando transparencia, soporte documental y atención prioritaria hasta la conclusión del trámite.

VIII. Casos especiales: fuerza mayor y reprogramaciones

HEBRARA S.A.S. reconoce que pueden presentarse circunstancias imprevistas que impidan la ejecución o disfrute de los servicios contratados. En tales eventos, y conforme a los principios de equidad y buena fe establecidos en la Ley 1480 de 2011 y la Ley 300 de 1996, se aplicarán las siguientes disposiciones:

1. Definición de fuerza mayor o caso fortuito: Se entenderá por fuerza mayor o caso fortuito todo acontecimiento imprevisible, irresistible y ajeno a la voluntad de las partes, que imposibilite parcial o totalmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Entre otros, se consideran causas válidas: emergencias médicas graves, fallecimientos de familiares directos, cierres de vías, desastres naturales, pandemias, restricciones gubernamentales o sanitarias, conflictos sociales, huelgas o cualquier otro hecho de similar naturaleza debidamente comprobado.
2. Reprogramación del servicio: En caso de acreditarse un evento de fuerza mayor, el usuario podrá reprogramar el servicio dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha inicialmente contratada, sin penalidad alguna, siempre que la solicitud sea presentada con los soportes correspondientes y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho generador.
3. Reembolso parcial excepcional: Cuando el usuario no desee reprogramar el servicio, podrá solicitar un reembolso parcial equivalente al ochenta por ciento (80%) del valor total pagado, previa validación documental del caso. El veinte por ciento (20%) restante se destinará a cubrir costos administrativos, logísticos y bancarios derivados del proceso de reserva.
4. Validación y documentación: Para acceder a la reprogramación o reembolso especial, el usuario deberá presentar:
 - Solicitud escrita al correo oficial info@hebrara.com.
 - Documento de identidad del titular de la reserva.
 - Copia del comprobante de pago.

- Soportes verificables del hecho (certificado médico, constancia de autoridad competente, entre otros).
- 5. Resolución y comunicación: HEBRARA analizará cada caso individualmente y comunicará su decisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, conforme al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.
- 6. Compromiso institucional: En todo caso, HEBRARA procurará brindar soluciones conciliatorias y razonables, priorizando la satisfacción del cliente sin perjuicio de las obligaciones contractuales adquiridas con los proveedores aliados.

IX. Responsabilidad limitada

HEBRARA S.A.S. actúa como intermediario en la gestión, promoción y comercialización de servicios turísticos, médicos complementarios, de bienestar, alojamiento, transporte y experiencias, conforme a lo establecido en el Decreto 2438 de 2010, que regula las agencias de viajes en Colombia.

En virtud de dicha calidad, la responsabilidad de HEBRARA se limita estrictamente a:

1. Gestionar adecuadamente las reservas, confirmaciones y pagos de los servicios contratados a través de sus canales oficiales.
2. Brindar información clara, veraz, suficiente y verificable sobre las condiciones, políticas, tarifas y restricciones aplicables a los servicios ofrecidos.
3. Cumplir con los principios de transparencia, equidad y responsabilidad establecidos en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo).
4. Actuar de buena fe en la intermediación entre el usuario y los proveedores, procurando siempre la defensa de los derechos del consumidor.

Sin embargo, HEBRARA no asumirá responsabilidad directa ni subsidiaria por:

- Fallas, omisiones o incumplimientos atribuibles a proveedores, prestadores médicos, hoteles, transportadores, aerolíneas o terceros que intervengan en la prestación de los servicios contratados.
- Demoras, cancelaciones o modificaciones ocasionadas por decisiones de autoridades competentes, condiciones climáticas adversas, cierres de fronteras, conflictos sociales o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito.
- Daños o perjuicios derivados de errores, negligencia o incumplimiento del usuario, incluyendo la omisión de información relevante, incumplimiento de requisitos migratorios o sanitarios, o no presentación a los servicios contratados.



- Cualquier pérdida, daño moral, físico o económico derivado de actos ilícitos, imprudencias o comportamientos indebidos del usuario o de terceros fuera del control de HEBRARA.

En todo caso, la responsabilidad de HEBRARA S.A.S. frente al usuario estará limitada al valor total efectivamente pagado por los servicios contratados y no podrá extenderse a reclamaciones por daños indirectos, lucro cesante o perjuicios consecuenciales.

HEBRARA se compromete, no obstante, a brindar acompañamiento, mediación y gestión diligente ante los prestadores de servicios involucrados, con el fin de proteger los derechos del usuario y garantizar un trato justo y transparente.

X. Vigencia, actualización y modificaciones de la política

La presente Política de Cancelación, Reembolso y Devolución entra en vigencia a partir de su fecha de publicación y permanecerá vigente mientras HEBRARA S.A.S. mantenga la prestación de sus servicios turísticos, médicos complementarios y de bienestar, o hasta tanto sea modificada, sustituida o derogada expresamente.

HEBRARA S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar esta Política en cualquier momento, con el propósito de ajustarla a:

- Cambios en la normatividad nacional o internacional aplicable al sector turístico y de consumo.
- Innovaciones tecnológicas o variaciones en los procesos operativos, comerciales o administrativos de la compañía.
- Recomendaciones o directrices emitidas por autoridades competentes, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Mejoras internas derivadas de la experiencia del usuario o de la gestión de calidad empresarial.

Toda modificación será publicada en el sitio web oficial www.hebrara.com, indicando la fecha de actualización en la parte inferior del documento.

Cuando los cambios introducidos afecten de manera sustancial los derechos o procedimientos de los usuarios, HEBRARA notificará dichas modificaciones a través de comunicaciones electrónicas, mensajes en la plataforma web o medios oficiales de contacto proporcionados al momento de la reserva o registro.

El uso continuado de los servicios de HEBRARA S.A.S. después de la publicación de las modificaciones implicará la aceptación expresa y voluntaria de los nuevos términos establecidos en la política vigente.

XI. Contacto para solicitudes y atención al usuario

Para consultas, solicitudes, reclamaciones o requerimientos relacionados con la Política de Cancelación, Reembolso y Devolución, los usuarios podrán comunicarse con HEBRARA S.A.S. a través de los siguientes canales oficiales:

HEBRARAS.A.S.

NIT: 901.757.338-1

Correo electrónico: info@hebrara.com

Teléfono / WhatsApp: +57 324 339 6052

Dirección: Bogotá D.C., Colombia

Sitio web: www.hebrara.com

Las solicitudes serán gestionadas por el Área de Servicio al Cliente y Atención al Usuario, conforme al procedimiento interno de PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias), garantizando la trazabilidad, transparencia y confidencialidad de cada caso.

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), HEBRARA dará respuesta a las solicitudes dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

Si el usuario considera que la respuesta recibida no fue satisfactoria, podrá elevar su caso ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) —Delegatura para la Protección del Consumidor— a través del portal oficial www.sic.gov.co o mediante los canales de atención dispuestos por dicha entidad.

HEBRARA reitera su compromiso con la atención respetuosa, oportuna y efectiva de las solicitudes de sus clientes, promoviendo una cultura de servicio transparente, ético y responsable en todas sus operaciones.

