

- **Políticas de Servicio de Art Gaming**

1. Proceso de Agendamiento y Compra de la Experiencia

- **Anticipo:** Para garantizar la reserva de tu experiencia en Art Gaming, es necesario realizar un anticipo mínimo del **30%** del costo total de la experiencia. La reserva solo será válida y confirmada una vez recibido este pago.
- **Cobro por No Asistencia:** En caso de que alguno de los participantes no asista el día de la actividad, se cobrará el **30%** del costo total de la experiencia correspondiente a esa persona, correspondiente al anticipo.

2. Condiciones de Participación

- **Estado de Conciencia:** Está estrictamente prohibido participar en la experiencia si se encuentra en estado de alicoramiento, bajo los efectos de drogas recreativas, o cualquier otra sustancia que altere la conciencia. Art Gaming se reserva el derecho de negar la participación sin derecho a reembolso si esta condición no se cumple.
- **Cumplimiento de Recomendaciones:** Los participantes deben seguir el **100%** de las recomendaciones y directrices proporcionadas por el equipo de Art Gaming para garantizar su seguridad y la de los demás.
- **Asunción de Riesgos:** Los participantes aceptan y asumen los riesgos inherentes a la actividad, incluyendo la posibilidad de lesiones. Al participar, eximen a Art Gaming de cualquier responsabilidad por daños o lesiones que puedan ocurrir.

3. Participación de Menores de Edad y Mascotas

- **Responsabilidad de Padres y Tutores:** En caso de participación de menores de edad, los padres o tutores legales serán plenamente responsables por la seguridad y comportamiento de los menores durante la experiencia.
- **Responsabilidad por Mascotas:** Si los participantes traen mascotas al establecimiento, asumen la total responsabilidad por su cuidado y comportamiento durante la experiencia.

4. Derecho de Retracto

- **Exclusión del Derecho de Retracto:** De acuerdo con la legislación colombiana (Ley 1480 de 2011), el derecho de retracto **no aplica** a las experiencias ofrecidas por Art Gaming, dado que estas se

realizan en una fecha y horario acordado específicamente con el cliente.

5. Políticas de Reembolso y Cancelación

- **Penalización por Cancelación:**

- Si la cancelación se realiza con **5 días de antelación** al agendamiento, se cobrará el **30%** del costo de la experiencia como penalización, equivalente al anticipo.
- En caso de actividades especiales como celebraciones, eventos empresariales o cumpleaños, la cancelación deberá realizarse con **una semana de antelación**. De no ser así, se penalizará con el **30%** del costo total o el monto abonado inicialmente.

- **Cambio de Fecha:**

- Los participantes pueden solicitar un cambio de fecha sin costo hasta **2 veces** siempre y cuando la solicitud se realice **con al menos dos días** de antelación a la experiencia.
- Si el cambio se solicita dentro de los dos días previos o el mismo día de la actividad, se aplicará una penalización del **20%** del costo total de la experiencia.

- **Fuerza Mayor:**

- En caso de que los participantes no puedan asistir por motivos de fuerza mayor, es obligatorio informar a Art Gaming a través de los canales oficiales. Si **no se informa**, se perderá el **100%** del abono realizado.
- Si se informa a tiempo, se podrá aplicar la política de reagendamiento o cancelación, según corresponda, de acuerdo con las disposiciones ya mencionadas.

- **Reembolsos:**

- En caso de proceder con un reembolso, este se realizará dentro de las siguientes **72 horas hábiles** a la solicitud, y solo por los canales oficiales de Art Gaming.

6. Canales Oficiales de Comunicación

- **Contactos para PQR y Solicitudes:**

- WhatsApp: +57 312 4971715
- Correo Electrónico: holi@artgaming.com.co
- Solo se aceptarán solicitudes de reembolso, cancelación, y cambios de fecha a través de estos canales oficiales.

7. Disposiciones Adicionales

- **Condiciones Climáticas y Eventos de Fuerza Mayor:** Si la experiencia se ve afectada por condiciones climáticas adversas o eventos de fuerza mayor, Art Gaming ofrecerá la posibilidad de reprogramar la actividad sin costo adicional.
- **No Transferibilidad:** Las reservas y pagos realizados para las experiencias de Art Gaming no son transferibles a otras personas o terceros sin el consentimiento previo de Art Gaming.

Modificaciones en las Políticas: Art Gaming se reserva el derecho de modificar estas políticas en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a los clientes a través de los canales oficiales.