



SULIT EXPERIENCES TÉRMINOS Y CONDICIONES

SULIT EXPERIENCES ®, identificada con matrícula mercantil número 09-336228-12 y Registros Nacionales de Turismo números 86462, 85244 y 86463, que en adelante se denominará **LA AGENCIA**, a efectos de entender el presente documento, cuyo contenido además es plenamente vinculante, establece una serie de términos y condiciones para la prestación de sus servicios dentro y fuera del territorio nacional colombiano, los cuales se detallan a continuación:

1. SOBRE EL USO DEL SITIO WEB

- 1.1. El uso de este sitio web, junto con los aplicativos que lo componen, son actitudes concluyentes para determinar la aceptación de los términos y condiciones descritos en el presente documento. No obstante lo anterior, resulta una exigencia fundamental para el debido proceder en la prestación de nuestros servicios, que los clientes lean expresamente y entiendan en detalle cada uno de los escenarios aquí dispuestos. De lo contrario, sugerimos consultar previamente con nuestro personal al respecto.
- 1.2. Nos esforzamos constantemente por mantener este espacio virtual libre de cualquier virus o agentes peligrosos, sin embargo no podremos garantizar el perfecto funcionamiento del mismo, ni responder en ningún caso por los daños, cualesquiera que sean, que eventualmente se produzcan sobre los dispositivos empleados para la navegación en la web.
- 1.3. A fin de evitar este tipo de inconvenientes recomendamos hacer un uso adecuado de nuestra plataforma digital, sin la intervención de herramientas fraudulentas o ejecución de actividades delictivas que pongan en riesgo nuestra operatividad y la privacidad de los datos personales que en ella se almacenen, así como también contar con herramientas antivirus que permitan el disfrute de este sitio web sin mayores riesgos o complicaciones.
- 1.4. Este sitio web podrá tener links o acceso directo a otros portales completamente ajenos al dominio y control de LA AGENCIA, por tanto esta no se hará responsable por su uso e ingreso a plataformas externas.
- 1.5. LA AGENCIA se reserva el derecho de utilización de las denominadas "cookies", en cualquier tipo de utilización del Portal. Los cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer la siguiente información: la fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó nuestro Web, el diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a nuestro Web, elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.
- 1.6. No obstante, se informa a los Usuarios de la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de usuarios una vez estas registrados pueden ver si estás o no conectado y de este modo contactarlo a usted con mayor fluidez y rapidez.
- 1.7. Los términos, condiciones y demás disposiciones indicadas a los usuarios y potenciales clientes de LA AGENCIA, no estarán sujetas a modificación o negociación, salvo estipulación en contrario por parte de la persona autorizada para tales fines.
- 1.8. Se prohíbe la cesión de derechos y obligaciones aquí dispuestas y adquiridas en virtud del contrato de vinculación que eventualmente llegue a suscribirse para la prestación de nuestros servicios entre el cliente y LA AGENCIA, salvo disposición expresa en contrario por parte de esta.
- 1.9. Quedan expresamente prohibidas las prácticas fraudulentas, falsas o especulativas sobre este sitio web, el cual fue diseñado por LA AGENCIA con el fin único de ofrecer

servicios de reservas en debida forma y sin ningún tipo de vicios ocultos en nuestros procedimientos que atenten contra la integridad de esta compañía y de los clientes y usuarios de la misma.

2. SOBRE LAS RESERVAS.

- 2.1. En SULIT EXPERIENCES procuramos cumplir y superar todas tus expectativas, por ello las reservas se realizarán previa solicitud expresa del cliente, según sus necesidades y gustos frente al servicio que ofrecemos, indicando fechas, número de personas debidamente identificadas con su documento de identidad nacional y pasaporte (si aplica), y especificando requerimientos especiales si hay lugar a ellos, en cuanto al hospedaje, alimentación y demás situaciones que puedan prever.
- 2.2. Para mayor comodidad, las reservas se podrán realizar a través del formulario dispuesto en nuestra plataforma digital, del email info@sulitexperiences.com o de los servidores que para ello se dispongan.
- 2.3. Una vez radicada la solicitud de reserva, le será asignado un agente personal al cliente, quien se encargará de la elaboración personalizada del itinerario orientado a los gustos y necesidades del cliente, y con una información completa, veraz y oportuna, documento que le será enviado a este a la mayor brevedad posible, atendiendo a las plazas que se dispongan por nuestros aliados comerciales y proveedores de servicios en el momento de la solicitud.
- 2.4. Ofertado el servicio, el cliente decidirá si acepta o no la oferta. En caso de aceptarla, se procederá con la presentación de los documentos requeridos para su formalización por parte del cliente o grupo de clientes, y posteriormente a realizar el pago del depósito a través de los medios indicados en el ítem de costos y pagos.
- 2.5. La reserva se confirmará únicamente al momento de hacerse efectivo el correspondiente pago a favor de LA AGENCIA, en los términos, montos y condiciones que se especifiquen en la oferta.
- 2.6. Con la solicitud de la reserva, el cliente declara que es mayor de edad y tiene capacidad para contratar, que acepta expresamente y sin lugar a confusiones los términos y condiciones aquí indicados, que goza de buena salud y del estado físico necesario para disfrutar de los servicios requeridos, sin ningún tipo de condición física o mental que se lo impida, y que cuenta con un seguro médico y de viaje con cobertura integral a su favor en la ciudad donde se disponga a disfrutar de su itinerario. Es de su única y exclusiva responsabilidad la obtención y presentación del seguro médico y de viaje con cobertura integral.
- 2.7. Los derechos y deberes tanto de LA AGENCIA como de los clientes, estarán regidos por el Estado colombiano a través de sus leyes y decretos reglamentarios en materia turística y de transporte con fines turísticos o comerciales, a través de su presidencia o ministerios, los cuales hacen parte extensiva del presente documento.
- 2.8. LA AGENCIA se reserva el derecho a modificar, incluso sin previo aviso, el itinerario ofertado por el cliente.

3. COSTOS Y PAGO

- 3.1. Tal y como se indicó en el ítem anterior, la reserva será confirmada únicamente con el pago de los saldos dispuestos en la respectiva oferta de servicios. En este entendido, el cliente deberá pagar a favor de LA AGENCIA, un saldo equivalente al 50% del total del servicio reservado, a más tardar 45 días antes de la reserva, por concepto de depósito de la misma.
- 3.2. En caso de tratarse de temporada alta, el porcentaje será equivalente al 80% del total del servicio reservado, a más tardar 45 días antes de la reserva, por concepto de depósito de la misma.
- 3.3. En todo caso, la totalidad del servicio ofertado y aceptado, deberá ser pagada a favor de la agencia dentro de los 30 días previos al día 1 del itinerario reservado.

- 3.4. Cada oferta de servicios presentada a nuestros clientes contendrá los saldos detallados, tiempos de pago, plazos y demás condiciones sobre el pago, las cuales deberán cumplirse a cabalidad por parte del cliente a favor de LA AGENCIA.
- 3.5. El saldo total de los servicios ofertados podrá exigirse por parte de LA AGENCIA, siempre y cuando la reserva haya sido solicitada dentro de los 30 días previos al inicio del itinerario, y en otras circunstancias especiales, dependiendo de la temporada o de los servicios especiales requeridos por parte del cliente, según se indique por escrito en la respectiva oferta de servicios.
- 3.6. El depósito inicialmente pagado no será reembolsable.
- 3.7. El cliente asumirá los costos no especificados en la oferta, esta se limitará a cubrir única y exclusivamente lo dispuesto en ella. Normalmente se incluyen en esta todos los impuestos y cargos generados con la prestación del servicio, no obstante, la oferta será expresa y definirá los alcances y costos que su precio llegue a cubrir.
- 3.8. La disponibilidad de los servicios ofertados será verificada al momento de confirmar la reserva.
- 3.9. Los pagos podrán realizarse:
 - consignación bancaria y/o transferencia electrónica, según se indique en la respectiva oferta de servicios al cliente.
- 3.10. La oferta final será liquidada en pesos colombianos. Por esta razón se advierte sobre las variaciones en la tasa representativa del peso colombiano frente a las demás monedas extranjeras, y su incidencia sobre el precio final de la oferta.
- 3.11. En ningún caso, LA AGENCIA asumirá costos por transacciones bancarias ni demás adicionales a los expresamente indicados, estos serán asumidos en su totalidad por el cliente.
- 3.12. Siendo que LA AGENCIA se constituye como un intermediario de servicios, el costo final de estos podrá ser eventualmente modificado atendiendo a las exigencias de nuestros proveedores y aliados comerciales, situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, variaciones en la tasa representativa del peso colombiano frente a las demás monedas extranjeras, en las que el cliente asumirá el respectivo incremento.
- 3.13. De no realizarse los pagos en los tiempos indicados en la oferta, previamente aceptada, LA AGENCIA entenderá cancelada tácitamente la reserva por parte del cliente, y retendrá los saldos abonados hasta en un 100% a modo de sanción por cancelación de los servicios.
- 3.14. Los servicios dentro del itinerario que no sean usados por el cliente, por cualquier caso, no serán reembolsados, esto en principio y salvo que la empresa operadora directa del servicio ofertado por LA AGENCIA proceda a reembolsar el valor pagado.
- 3.15. LA AGENCIA se reserva el derecho a modificar, incluso sin previo aviso, el itinerario ofertado por el cliente.

4. MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y PENALIDADES

- 4.1. En cualquier momento, antes de iniciar el itinerario, el cliente podrá solicitar modificaciones sobre aquel. No obstante, su aceptación por parte de LA AGENCIA, dependerá de la disponibilidad de los servicios que el cliente desee modificar.
- 4.2. Cualquier gasto adicional generado en virtud de la modificación requerida y eventualmente aceptada por LA AGENCIA, o por cancelación aún con previo aviso, será asumido por el cliente.
- 4.3. En principio, y en caso de cancelación expresa o tácita por parte del cliente, sea por incumplimiento en el pago, no show o, en su defecto, salida anticipada, LA AGENCIA procederá a cobrar por concepto de penalidad, el 100% de los saldos abonados.
- 4.4. Las cifras anteriores no incluyen los cobros que llegaren a ejecutar nuestros proveedores y aliados comerciales por costos de cancelación, mismos que serán asumidos en su totalidad por el cliente.
- 4.5. En caso de que el saldo abonado no alcance a cubrir la penalidad generada, según sea el caso, el cliente autoriza a LA AGENCIA para iniciar todos los trámites legales

tendientes a la recuperación de la penalidad total, incluyendo los gastos que dicho cobro genere, y sin que para ello medie requerimiento alguno para constitución en mora.

- 4.6. Siendo que LA AGENCIA se constituye como un intermediario de servicios, esta se reserva el derecho de modificar o cancelar, en cualquier momento, el itinerario reservado, aun estando pagado en su totalidad. En este caso, el cliente tendrá la opción de seguir adelante con las modificaciones sin derecho a indemnización alguna, de cancelar la reserva con el respectivo reembolso del dinero abonado, o de lograr una nueva reserva en conjunto con LA AGENCIA.
- 4.7. De haber pagado la reserva en su totalidad, en caso que el cliente tome la opción de crear una nueva reserva, y esta resulte más costosa o genere costos adicionales, el dinero pagado será abonado a la nueva reserva y el cliente pagará el faltante del precio final de la misma.
- 4.8. De haber pagado la reserva en su totalidad, en caso que el cliente tome la opción de crear una nueva reserva, y esta resulte de menor valor frente a la anterior, LA AGENCIA reembolsará el saldo restante al cliente.
- 4.9. En todo caso, y en la medida de sus posibilidades, todo el equipo de trabajo de LA AGENCIA procurará mantener los itinerarios inicialmente ofertados, o, en su defecto, en caso de cancelación o modificación de los mismos, intentará organizar un nuevo itinerario con características y condiciones similares a las inicialmente pactadas.
- 4.10. LA AGENCIA podrá, por fuerza mayor o caso fortuito, modificar o cancelar la reserva, caso en el cual no aplica ningún tipo de desembolso a favor del cliente. Tampoco aplicará reembolso alguno cuando se trate de una modificación o cancelación de eventos por parte de sus organizadores directos.
- 4.11. Por fuerza mayor o caso fortuito, se entenderán todas aquellas situaciones señaladas como tal, según el ordenamiento jurídico colombiano.
- 4.12. Los paquetes turísticos, entendidos como la prestación de dos o más servicios, que sean de carácter promocional en al menos uno de sus servicios, no estarán sujetos a modificaciones, cambios, cancelaciones, endosos ni transferencias a terceros, por tanto, el valor pagado por ellos no será, en ningún caso, reembolsable. Tal condición de promoción o precio especial será informado al cliente en la respectiva oferta.
- 4.13. Cualquier reembolso deberá ser solicitado dentro de los 5 días calendarios siguientes a la finalización del itinerario, al correo electrónico indicado en el acápite de peticiones, quejas y reclamos del presente documento, y su pago, de ser procedente, se realizará dentro de los 45 días hábiles siguientes a su indicación de procedencia por parte de LA AGENCIA.

5. DERECHO DE RETRACTO.

- 5.1. Que de conformidad con el Estatuto del Consumidor, al cliente le asiste el derecho al retracto, por tratarse de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, a saber, la prestación de servicios mediante sistemas de financiación directa o utilizando métodos no tradicionales o a distancia, en los siguientes términos:
 - 5.1.1. Que el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. En este último caso, habrá de advertirse al consumidor que no podrá ejercer el derecho de retracto cuando el servicio haya comenzado a prestarse con su consentimiento o cuando entre el momento en que se ejerza el derecho de retracto y la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio medien menos de cinco (5) días.
 - 5.1.2. Que en el evento de ejercer el derecho de retracto, se reintegrará el dinero que se hubiese pagado sin que haya lugar a ningún tipo de descuento o retención, en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerza el derecho.

6. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN, TRATAMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES

- 6.1. Con el ingreso a nuestro portal web, y con el envío de la solicitud de reserva, el cliente manifiesta que da su consentimiento de forma libre, voluntaria, expresa e inequívoca, y acepta nuestras políticas de protección y autorización de datos personales de conformidad con la Constitución Política de 1991, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y leyes concordantes, para llevar a cabo actividades de tratamiento de sus datos personales por parte de LA AGENCIA, es decir, la recopilación, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de los mismos, para el cumplimiento de los propósitos corporativos de LA AGENCIA.
- 6.2. Lo anterior, incluyendo el procesamiento de sus datos para las reservas solicitadas, en aras de evitar inconvenientes a futuro que se presten para la confusión de la información brindada por usted, y atendiendo al cumplimiento y superación de sus expectativas de viaje.
- 6.3. Al mismo tiempo, autoriza a compartir sus datos con los proveedores de servicios de LA AGENCIA para su viaje, y a utilizar sus datos para realizar controles de seguridad, realizar encuestas de satisfacción, estudios de mercado, análisis estadísticos y enviarle comunicaciones sobre noticias, información y ofertas.
- 6.4. Los datos proporcionados LA AGENCIA podrán entregarse a las autoridades públicas, como aduanas e inmigración, compañías de crédito o seguridad, compañías de débito y crédito, y agencias gubernamentales y de seguridad, cuando estas lo requieran.
- 6.5. LA AGENCIA podrá hacer uso de los datos suministrados por el cliente para:
 - 6.5.1. Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales;
 - 6.5.2. Proveer los servicios y/o productos requeridos por sus clientes.
 - 6.5.3. Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
 - 6.5.4. Evaluar la calidad del servicio;
 - 6.5.5. Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
 - 6.5.6. Enviar comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y promociones de LA AGENCIA, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, informar y de manera general las campañas publicitarias, promociones o concursos adelantados por esta, quien está obligada a garantizar que la protección y tratamiento de sus datos personales es acorde a lo establecido en la Ley de Protección de Datos y demás legislación aplicable;
 - 6.5.7. Realizar encuestas y/o sondeos de opinión;
 - 6.5.8. Consultar sanciones internacionales que incluyen, de manera enunciativa más no taxativa, OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU (Organización de las Naciones Unidas), DFAT (Department of Foreign Affairs and Trade), INTERPOL, boletines de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), DAS, Fiscalía, o cualquiera que las modifique, adicione o sustituya o listados que persigan el mismo objeto.
- 6.6. Frente a datos sensibles, y demás, el cliente tendrá en todo momento la potestad de conocer, actualizar, corregir, verificar o eliminar la información suministrada a LA AGENCIA, atendiendo a las disposiciones legales indicadas por el Estatuto del Consumidor y demás normatividad concordante.

7. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA

- 7.1. Nuestra meta como agentes turísticos siempre será poder alcanzar y superar todas las expectativas que tengan frente a sus anheladas y soñadas vacaciones. No obstante, los servicios que en su gran mayoría ofrecemos, como transporte privado personalizado o colectivo, hospedaje, alimentación y eventos, son ejecutados con personal y en instalaciones ajenas a las de LA AGENCIA.

- 7.2. Por esta razón, LA AGENCIA no asume ningún tipo de responsabilidad, más allá de lo indicado en los términos y condiciones expuestos en la oferta de servicios, siendo que es una intermediaria y facilitadora entre los clientes y las personas naturales o jurídicas que prestan directamente los servicios arriba indicados, tal es el caso de hoteles, restaurantes, bares, discotecas, empresas de transporte privado marítimo, aéreo y terrestre, muelles, puertos, aeropuertos, salones de eventos y demás similares, así como tampoco será responsable de las actuaciones de acción u omisión por parte del personal que en estos labore.
- 7.3. El transporte aéreo se contratará directamente entre el cliente y la empresa de transporte propuesta a este por LA AGENCIA. En todo caso, será un contrato bilateral entre empresa de transportes y clientes, sin que LA AGENCIA en ningún momento asuma responsabilidad alguna sobre los términos y condiciones que se dispongan para este tipo de transacciones.
- 7.4. Procurar la contratación de personas, proveedores y aliados comerciales que cumplan con los estándares mínimos de calidad y capacidad en la ciudad de Cartagena o en donde se llegue a prestar el servicio, así como también que gocen de cierto prestigio y reconocimiento en el ejercicio de sus actividades turísticas y comerciales.
- 7.5. Por todo lo anterior, LA AGENCIA no entrará a responder, en ningún caso, por los daños o perjuicios que se llegaren a causar con ocasión a retrasos de vuelos comerciales o privados, disponibilidad de servicios, productos defectuosos o deficientes, y demás similares que se generen en estos establecimientos y causen sobre costos, siendo que se alejan completamente de la voluntad y el control que pueda ejercer la agencia de LA AGENCIA, y su actuación no depende de esta. LA AGENCIA no asumirá los sobre costos generados.
- 7.6. LA AGENCIA no responderá, en ningún caso, por el no uso de los servicios por parte del cliente, cuando para la prestación de estos sea necesaria la acreditación de alguna documentación o condición especial, y el cliente no cumpla con las exigencias del prestador directo de los servicios reservados.
- 7.7. LA AGENCIA no responderá en ningún caso, por el alquiler, renta, arriendo, usos y demás que no se hallen especificados dentro del itinerario, por lo que el cliente asume total riesgo y responsabilidad sobre los mismos.
- 7.8. En casos de fuerza mayor o caso fortuito presentados antes y durante el itinerario, sean eventos de carácter natural, social, político, cultural o económico, LA AGENCIA no entrará a responder en ningún caso, motivo por el cual no habrá lugar a reembolsos de ningún tipo.
- 7.9. Será siempre nuestro deber velar por el adecuado comportamiento de nuestro personal, no obstante no podemos garantizar la comisión de actuaciones que se salgan de nuestra órbita de control empresarial. En este entendido, LA AGENCIA no responderá en ningún caso por cualquier daño ocasionado por las actuaciones fraudulentas, maliciosas y demás delictivas que puedan llegar a cometer sus trabajadores directos, y mucho menos sus aliados comerciales, socios y proveedores, siendo que este tipo de conductas serán sancionadas por el estado colombiano a título personal.

8. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

- 8.1. Es obligación del cliente revisar y comprender el itinerario ofertado antes de ser aceptado, y en ese sentido lo invitamos a estar en contacto permanente con el agente asignado a su reserva, a fin de solventar cualquier inquietud que al respecto pueda surgir.
- 8.2. El cliente se obliga a asumir la totalidad de los costos indicados en la oferta por parte de LA AGENCIA, dentro de los términos, condiciones y plazos señalados en la misma, así como también aquellos que no se encuentren incluidos en esta.
- 8.3. En caso de padecer algún tipo de condición especial o discapacidad física o mental, o algún inconveniente o limitaciones médicas y demás similares, el cliente deberá informar al momento de solicitar la reserva, o en su defecto, dentro de los 45 días previos al inicio del itinerario, en caso de no haber indicado tal información en la solicitud o aceptación

de la oferta. Cualquier costo adicional que se genere en la modificación del itinerario por la información suministrada por el cliente, será asumido en su totalidad por este.

- 8.4. El cliente se hace responsable de la obtención del seguro médico y de viaje con cobertura integral, presentación de documentos de identificación personal, y demás similares. Como sugerencia por parte de LA AGENCIA, esta invita a sus clientes a obtener una póliza de seguro médico y de viaje con cobertura integral, tal y como se entiende con la solicitud de reserva y la aceptación de la oferta.
- 8.5. El cliente se obliga a informar cuando su equipaje exceda los pesos incluidos dentro del tiquete aéreo en clase turista o ejecutiva, y más aún si tiene algún equipaje especial, o de contenido potencialmente peligroso o perjudicial para la salud pública, o que requiera de cuidados y supervisión especializados.
- 8.6. En todo caso, el equipaje será única y exclusiva responsabilidad del cliente, motivo por el cual aconsejamos la adquisición de una póliza de seguros que asuma el riesgo por daño o pérdidas. LA AGENCIA en ningún momento, y bajo ninguna circunstancia, asume algún tipo de responsabilidad sobre el equipaje del cliente.
- 8.7. El cliente asume la responsabilidad total por los daños, conductas maliciosas, perversas o delictivas que llegare a causar en los elementos alquilados, en los vehículos de transporte cualesquiera que sean, o en los bienes inmuebles y el conjunto mobiliario que lo conforme. En este sentido, el cliente se compromete a guardar una conducta responsable y respetuosa frente a cualquier personal directa o indirectamente relacionado con los servicios reservados y que se encuentren a su disposición, así como también con los demás clientes y grupos de personas con quien llegue a interactuar, sin ningún tipo de distinción en razón a su clase social, raza, nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual.
- 8.8. La comisión de conductas por parte del cliente que lleguen a dañar el patrimonio, integridad física y sexual, vida, salud, salud pública, honra, y demás bienes jurídicos protegidos por el Estado colombiano, será sancionada por este según el Código Penal colombiano.
- 8.9. El cliente tiene la obligación de consultar las amenazas que pueda llegar a enfrentar en su lugar de destino y demás en donde se desarrolle el itinerario, siendo que viaja bajo su propio riesgo y responsabilidad.
- 8.10. El cliente se compromete a abstenerse de poner en práctica conductas dañinas para la operatividad de LA AGENCIA, tales como churning, duplicidad y demás similares que afecten el normal desarrollo de las reservas.

9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Para LA AGENCIA resulta fundamental la satisfacción plena de nuestros clientes, y reiteramos nuestro compromiso en velar por el cumplimiento y la superación de todas sus expectativas. Es por esta razón que, en caso de sentirse inconformes frente a la prestación de nuestros servicios, o bien tengan una petición, queja, reclamo o sugerencia al respecto, los instamos a que lo hagan a través de nuestro correo electrónico support@sulitexperiences.com creado con el propósito de mejorar constantemente la experiencia ofrecida.

LA AGENCIA, estará dando respuesta dentro de los términos dispuestos en la ley colombiana para tal fin, al menos, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la PQR.