Lunático Experience SAS

Términos y Condiciones

Última actualización: Agosto de 2026
https://lunaticoexperience.com/es/terms-and-conditions

Estos Términos y Condiciones se aplican a las reservas estándar realizadas directamente por consumidores con Lunático Experience SAS a través de nuestro sitio web y sistema de reservas online.

Responsable: Lunático Experience SAS
Contacto: info@lunaticoexperience.com
Dirección: Avenida del Pedregal 29-225, Cartagena, Colombia
Última actualización: Agosto de 2026

1. Alcance

Estos Términos y Condiciones se aplican a las reservas estándar realizadas directamente por consumidores con Lunático Experience SAS a través de nuestro sitio web y sistema de reservas online.

Las experiencias privadas, grupos personalizados, eventos corporativos, reservas de agencias o profesionales del sector turístico, experiencias fuera de nuestras instalaciones u otras reservas confirmadas mediante una cotización o acuerdo escrito independiente pueden estar sujetas a condiciones diferentes de reserva, pago y cancelación.

Cuando se hayan proporcionado condiciones específicas por escrito para una reserva, dichas condiciones prevalecerán en relación con esa reserva.

2. Reserva y pago

Una reserva queda confirmada una vez que se ha realizado correctamente el pago requerido y se ha emitido la correspondiente confirmación de reserva.

La experiencia, fecha, hora, número de participantes, precio, moneda y cualquier extra opcional aplicable se muestran durante el proceso de reserva y antes de completar el pago.

Las reservas online pueden ser procesadas mediante Bókun y los proveedores de pago conectados al sistema de reservas.

El cliente es responsable de proporcionar información de contacto y datos de reserva correctos y actualizados.

3. Cancelaciones y cambios de reserva

Salvo que se muestre expresamente una política de cancelación diferente para la experiencia seleccionada en el momento de realizar la reserva, las reservas online estándar pueden cancelarse con reembolso completo hasta 24 horas antes de la hora de inicio programada de la experiencia, según la hora local de Cartagena, Colombia.

Las cancelaciones realizadas con menos de 24 horas de antelación no son reembolsables conforme a la política comercial estándar de cancelación de Lunático Experience.

Las solicitudes para cambiar la fecha u hora de una reserva están sujetas a disponibilidad. Los cambios

solicitados con menos de 24 horas de antelación no están garantizados.

Cuando sea operativamente posible, Lunático Experience podrá, a su discreción, ofrecer una reprogramación o crédito para una futura reserva.

Los no-shows o ausencias sin previo aviso no son reembolsables conforme a la política comercial estándar.

La política de cancelación específica mostrada durante el proceso de reserva forma parte de estos Términos y Condiciones.

Nada de lo establecido en esta política comercial de cancelación limita cualquier derecho obligatorio de retracto, reversión del pago, reembolso u otro derecho del consumidor que pueda resultar aplicable conforme a la legislación colombiana.

4. Derechos legales del consumidor

Los consumidores pueden tener derechos adicionales de carácter obligatorio conforme a la normativa colombiana de protección al consumidor, incluido el derecho de retracto en aquellos casos en los que se cumplan los requisitos legales para su procedencia.

Cuando resulte aplicable, el derecho legal de retracto podrá ejercerse dentro del plazo previsto por la legislación colombiana. Su procedencia, plazos y excepciones se rigen por la normativa aplicable y son independientes de la política comercial voluntaria de cancelación de 24 horas de Lunático Experience.

Para solicitar el ejercicio de un derecho legal del consumidor relacionado con una reserva online, el cliente podrá contactar a: info@lunaticoexperience.com

La solicitud deberá incluir, cuando sea posible:

- nombre del cliente;
- referencia de la reserva;
- fecha de la experiencia reservada; y
- una descripción clara de la solicitud.

Lunático Experience tramitará estas solicitudes conforme a la normativa colombiana de protección al consumidor aplicable.

5. Requisitos específicos de cada experiencia

Cada experiencia puede tener sus propios requisitos de participación, incluyendo restricciones de edad, horarios, recomendaciones de vestimenta, consideraciones alimentarias, restricciones relacionadas con el consumo de alcohol u otras condiciones prácticas.

El cliente es responsable de revisar la información correspondiente a la experiencia seleccionada, tanto en la página de la experiencia como durante el proceso de reserva.

Las experiencias que incluyan bebidas alcohólicas están disponibles únicamente para participantes que cumplan el requisito de edad aplicable. Lunático Experience podrá solicitar un documento de identificación válido cuando corresponda.

6. Alergias y restricciones alimentarias

Los participantes deben informar a Lunático Experience sobre alergias, restricciones alimentarias u otros requisitos relevantes durante la reserva o con la mayor antelación razonablemente posible antes de la experiencia.

Haremos esfuerzos razonables para atender los requisitos alimentarios que hayan sido confirmados y que sean compatibles con la experiencia contratada.

Sin embargo, dado que los alimentos se preparan y manipulan en un entorno culinario operativo, no podemos garantizar un entorno completamente libre de alérgenos ni la ausencia total de contacto cruzado.

7. Llegada y participación

Los participantes deben llegar al punto de encuentro en el horario indicado en su confirmación de reserva.

Una llegada tardía no extiende automáticamente la duración prevista de la experiencia.

Si un participante llega demasiado tarde para incorporarse de forma segura o sin alterar significativamente la experiencia del resto del grupo, es posible que no pueda participar y no se garantiza ningún reembolso, sin perjuicio de los derechos obligatorios que puedan resultar aplicables conforme a la ley.

Los participantes deberán seguir las instrucciones razonables de seguridad y comportamiento proporcionadas por el equipo de Lunático Experience durante la actividad.

8. Cambios o cancelación por parte de Lunático Experience

En determinadas circunstancias, Lunático Experience puede necesitar modificar o cancelar una experiencia por motivos operativos, consideraciones de seguridad, disponibilidad de proveedores o colaboradores, condiciones meteorológicas cuando corresponda u otras circunstancias razonablemente fuera de nuestro control.

Si Lunático Experience cancela una experiencia y no puede prestar el servicio reservado, el cliente podrá elegir entre:

- una fecha alternativa, sujeta a disponibilidad; o
- el reembolso completo del importe pagado por la experiencia afectada.

Cuando sea necesario, podrán realizarse cambios operativos razonables que no alteren sustancialmente la naturaleza de la experiencia reservada.

9. Protección de reembolso opcional

Cuando durante el checkout se ofrezca una protección de reembolso adicional, esta constituye un producto opcional proporcionado por un tercero y se rige por los términos y condiciones propios de dicho proveedor.

La contratación o no contratación de esa protección adicional no modifica la política estándar de cancelación de Lunático Experience ni los derechos legales obligatorios que correspondan al consumidor.

10. Datos personales

Los datos personales proporcionados durante el proceso de reserva se tratarán de acuerdo con la Política de Privacidad de Lunático Experience.

La gestión de reservas y pagos puede implicar proveedores externos como Bókun y los procesadores de pago conectados, según se explica en nuestra Política de Privacidad.

11. Responsabilidad y derechos aplicables

Nada de lo establecido en estos Términos y Condiciones pretende excluir, restringir o limitar derechos del consumidor ni responsabilidades que legalmente no puedan ser excluidos o limitados conforme a la normativa aplicable.

12. Contacto

Lunático Experience SAS
Avenida del Pedregal 29-225
Getsemaní, Cartagena de Indias, Colombia
Email: info@lunaticoexperience.com

Para consultas relacionadas con una reserva existente, recomendamos incluir el número o referencia de la reserva siempre que sea posible.