

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, REAGENDAMIENTO Y DEVOLUCIONES

En **Finca Buenos Aires Salento** trabajamos para brindar a nuestros visitantes una experiencia organizada, segura y de la mejor calidad. Para lograrlo, realizamos con anticipación diferentes actividades de planeación, preparación de espacios, coordinación y reserva de personal y guías.

Por esta razón, establecemos la siguiente política para las reservas de nuestros Coffee Tours y demás experiencias:

1. Reagendamiento de la reserva

Si por cualquier motivo no puedes asistir en la fecha inicialmente reservada, puedes solicitar el **reagendamiento de tu experiencia sin ningún costo adicional**.

La reserva podrá ser trasladada a una nueva fecha disponible, incluso a una fecha del **año siguiente**, sin perder el valor ya pagado.

Recomendamos solicitar el cambio con la mayor anticipación posible para facilitar la disponibilidad de la nueva fecha.

2. Cancelación y devolución del dinero

Si deseas cancelar tu reserva y solicitar la devolución del dinero, debes realizar la solicitud con un mínimo de **ocho (8) días calendario de anticipación** a la fecha reservada.

En estos casos, se realizará la devolución del valor pagado, descontando una **penalidad del 15%**, correspondiente a costos asociados al procesamiento de pagos, plataformas de pago y entidades financieras.

3. Cancelaciones con menos de 8 días de anticipación

Cuando la solicitud de cancelación se realice con **menos de ocho (8) días calendario de anticipación**, Finca Buenos Aires Salento no estará obligada a realizar la devolución del dinero pagado.

Esto se debe a que, para garantizar la experiencia de nuestros visitantes, con anticipación se generan gastos y compromisos relacionados con la **planeación de la actividad, preparación de las instalaciones, coordinación y reserva de guías, personal y demás recursos necesarios** para recibir a nuestros visitantes.

No obstante, nuestra prioridad siempre será buscar una solución favorable para ambas partes. Cuando las circunstancias lo permitan, podremos ofrecer el **reagendamiento de la reserva sin costo**, sujeto a disponibilidad.

4. Situaciones especiales

En caso de situaciones excepcionales o de fuerza mayor que impidan la realización de la actividad, Finca Buenos Aires Salento evaluará cada situación de manera particular y buscará ofrecer al cliente una alternativa razonable, priorizando siempre la seguridad y el bienestar de nuestros visitantes.

5. Nuestro compromiso

En Finca Buenos Aires Salento entendemos que pueden presentarse situaciones que hagan imposible cumplir con una reserva.

Nuestra intención no es generar inconvenientes a nuestros clientes, sino establecer condiciones claras que nos permitan organizar adecuadamente cada experiencia y, al mismo tiempo, brindar un servicio de calidad.

Siempre estaremos dispuestos a escuchar cada caso y buscar un acuerdo en el que ambas partes tengan claridad y se sientan satisfechas con la solución.

Para solicitar un reagendamiento, cancelación o devolución, puedes comunicarte con nosotros a través de:

info@fincabuenosairessalento.com

Finca Buenos Aires Salento

Una experiencia para disfrutar, conocer y conectar con el paisaje cafetero del Quindío.

Última actualización: septiembre de 2026.