

TERMINOS Y CONDICIONES CUMBA GROUP S.A.S.

CUMBA GROUP S.A.S es una sociedad comercial legalmente constituida, identificada con NIT 901.807.827-7 e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, cuyo objeto social, para efectos de los presentes términos y condiciones, es la emisión, comercialización y distribución de productos físicos al detal y al por mayor en todos sus espacios digitales y físicos, propios o de terceros, creación de contenidos digitales, organización de eventos temáticos y venta de boleterías digitales y/o físicas para eventos y espectáculos privados organizados por **CUMBA GROUP**.

Nuestro objetivo es hacer que su experiencia de compra sea fácil, eficiente y personalizada. Estos términos y condiciones buscan garantizar su satisfacción y comprensión del proceso de compra en nuestro sitio web www.cumbagroup.com y demás canales digitales oficiales de la marca. Tenga en cuenta que, con la compra realizada a través de nuestros canales, usted declara conocer y aceptar los presentes términos y condiciones, incluidos la Política de Tratamiento de Datos y Carta de consentimiento, que en todo caso, serán públicos y podrá consultarlos en <https://www.cumbagroup.com>, y por lo tanto se obliga en los términos aquí previstos.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o los Servicios. **CUMBA GROUP S.A.S.** se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. En todo caso, serán públicos y usted podrá consultarlos en cualquier momento. La utilización del sitio y/o servicios implica la aceptación de los nuevos términos.

1. REGISTRO

Para acceder al servicio de compra de nuestros productos o servicios, es necesario registrarse como usuario en nuestro sitio web, el comprador deberá tener capacidad legal para actuar y celebrar el tipo de transacciones que se deben realizar en el proceso de compra. Es necesario que el usuario diligencie todos los datos solicitados con información completa, veraz, y fidedigna. Quien suministre información falsa o adulterada será responsable en los términos previstos en el Código Penal Colombiano.

2. FILTRO

Una vez se haga el registro, **CUMBA GROUP** hará uso de los datos para verificación, y dará inicio a su función privada de filtro, en la cual, en caso de superar dichos pasos, usaremos los datos registrados para ponernos en contacto con el usuario y completar el pago de la boletería.

3. MONEDA

Todos los precios de las boletas para eventos y espectáculos privados comercializados por **CUMBA GROUP** están expresados en moneda colombiana.

4. MÉTODOS DE PAGO

El pago se realizará a través del método de pago seleccionado por el Usuario/Comprador en alguno de nuestros canales. Aceptamos distintos métodos de pago, entre los que se encuentran: Tarjeta débito, PSE, tarjeta de crédito y consignaciones). No obstante, lo anterior, **CUMBA GROUP** se reserva el derecho a suprimir o adicionar medios de pago para cada uno de los eventos comercializados.

CUMBA GROUP se reserva el derecho de comprobar la validez del pago, y los datos del comprador. Los pedidos podrán ser rechazados y/o reversados dependiendo del resultado de estos controles, operativos, reglamentarios, legales o de otro tipo.

En ningún caso **CUMBA GROUP** será responsable por errores que se presenten en las comunicaciones con las entidades bancarias. Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el sitio y/o los servicios.

5. RESPONSABILIDAD

CUMBA GROUP no tendrá responsabilidad por boletas que se obtengan o adquieran a través de fuentes no autorizadas, y no directamente a través de nuestros canales de venta oficiales.

CUMBA GROUP se reserva el derecho de alterar o modificar los datos del evento, pero se compromete a avisar de la debida forma y con un máximo plazo de 1 día antes del evento.

5.1. EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASOS FORTUITOS

Ante eventos de fuerza mayor o caso fortuito, así como ante fenómenos que puedan representar un riesgo para la salud o la vida de los visitantes el parque podrá suspender el evento, cerrar el parque o dar por finalizada la jornada sin que ello represente un incumplimiento por parte de **CUMBA GROUP** o de lugar a compensación alguna en favor del visitante.

6. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS:

El dinero de las entradas no es reembolsable en caso de no asistir, en este caso el monto total podrá ser canjeado por productos Cumba en el plazo que establezca CUMBA GROUP en la información del evento. Solo se hará devolución del dinero en caso de eventos cancelados, aplazados, reprogramados o con cambios en las condiciones inicialmente anunciadas, siguiendo los parametros establecidos en el punto 13.

7. PASES

(Entrada o Boleta, denominado "pase" de ahora en adelante). Por parte del equipo de **CUMBA GROUP** se confirmará el pago, una vez confirmado, se registrarán los datos administrados, y en caso de ser necesario, se pedirán datos adicionales, los cuales el usuario tendrá potestad de entregar o no. Dichos datos serán para entrega de pases físicos y demás experiencias adicionales organizadas para cada evento. Una vez se adquiera el pase, no podrá ser canjeado o transferido, ni será posible su devolución a no ser que por parte de **CUMBA GROUP** haya indicado lo contrario o cancele el evento, sabiendo que la cancelación, total o parcial, del evento por causas de fuerza mayor en ningún caso dará lugar a la devolución del importe de la entrada.

7.1. UPDATES

Si durante el evento se desea hacer un update a un pase de mayor nivel, el valor adicional deberá ser pagado a la persona encargada de las entradas durante el evento, y este podrá ser actualizado inmediatamente. Las únicas personas que pueden realizar actualizaciones de los pases tendrán dotación distintiva de staff. No nos hacemos responsables por pagos a terceros o a personas no vinculadas oficialmente con la marca. Por ninguna razón se podrá hacer cambio por un pase de menor nivel. (Todos los niveles y especificaciones de los pases serán siempre de conocimiento público a través de cualquiera de nuestros canales oficiales).

7.2. PASES FÍSICOS Y/O DIGITALES

Los pases podrán ser físicos y/o digitales dependiendo del concepto y organización del evento. Serán enviados como máximo 1 día antes del evento, estos pases serán la única fuente de ingreso al evento, por lo cual tendrás que llevarlo y presentarlo en la entrada al personal de seguridad y logística de **CUMBA GROUP**.

8. LISTA E INGRESO

Una vez se confirme el pago, tus datos quedarán registrados en la lista oficial del evento. En la entrada del evento habrá personal de logística y seguridad verificando los datos necesarios por parte de los asistentes y confirmando que dichos datos estén en la lista oficial del evento. Para la verificación de los datos se pedirán pases digitales y/o físicos, cédula de ciudadanía y/o cualquier otro documento o información necesaria para confirmar la validez de los usuarios.

8.1. ENTRADA

Solo se permitirá el ingreso para personas que estén en la lista oficial del evento, que porten sus pases físicos y/o digitales, y que cumplan con los requerimientos del evento, tales como dress code, presentación personal y cualquier otro requerimiento expresado y publicado por parte de CUMBA GROUP en cualquiera de sus canales oficiales. No se permitirá el ingreso a personas en estados alterados de conciencia o que porten algún elemento prohibido por la ley o por los organizadores del evento, los cuales serán siempre públicos a través de nuestros canales oficiales.

8.2. REQUISA

CUMBA GROUP se encuentra facultado para implementar mecanismos que considere convenientes y necesarios para proteger sus intereses, los de los asistentes y la seguridad del evento, tales como requisas o inspecciones en cualquier momento del evento, siempre y cuando ninguno de estos mecanismos vaya en detrimento de los derechos fundamentales.

9. DERECHO DE ADMISIÓN

CUMBA GROUP se reserva el derecho de admisión y permanencia en el evento con el fin de garantizar la seguridad y la experiencia de todos los asistentes. Los asistentes estarán sujetos a las medidas de convivencia, seguridad y policivas establecidas. Se podrá negar el ingreso de personas que tengan antecedentes y se encuentren identificados por las autoridades y personal de la logística del evento

como causantes de actos o hechos delictivos previos. También podrán ser retiradas del evento las personas que se encuentren involucradas en actos de violencia, riñas, hurtos, porte de armas, venta de drogas o estupefacientes y cualquier acto o hecho delictivo que pongan en riesgo la seguridad del evento, sin que haya lugar a la devolución del dinero.

Será denegando el acceso, requisado o expulsado, aquellos asistentes que:

- No presenten su entrada cuando el organizador se lo requiera, ya sea en formato digital o impreso.
- Hayan modificado, manipulado, falsificado la entrada, la presenten deteriorada o sea ilegible.
- La entrada ya hubiera sido utilizada anteriormente. (Aplica si son entradas nominales) El titular de la entrada no coincidiera con el nombre del portador.
- Hayan adquirido su entrada en puntos de venta distintos a los oficiales.
- No hayan cumplido el mínimo de edad aceptada en el momento de entrar al evento, (eventos para mayores de 21 años).
- Pueda racionalmente presumirse que va a implicar una situación de riesgo o peligro para el mismo u otros, por alboroto o por estados de intoxicación aparente o potencial, responsabilizándose personalmente el portador en todos los casos con sus propias acciones y omisiones que causen lesiones a terceros o daños a cosas.
- Que incumplan alguna de las normas de este documento u otras normas que el organizador haya expresado. Para lo cual se tomarán las medidas oportunas como la negación del ingreso, expulsión del evento o el registro para evitar portar objetos peligrosos o no aceptados.

10. SEGURIDAD

Durante cualquier momento del evento, el equipo de CUMBA GROUP podrá realizar una requisa, registro o verificación, así como negar el ingreso o expulsar a cualquier asistente que no cumpla con los requisitos planteados en este documento o que afecte el evento o a sus asistentes de alguna manera que cualquier persona del equipo de CUMBA GROUP lo considere. Para estos casos, el equipo de seguridad se encargará del procedimiento, sin que se vulneren los derechos de la persona.

10.1. DAÑOS

El usuario se hace responsable por cualquier daño a otro usuario o al establecimiento. Asume toda responsabilidad por hechos que, intencionados o no, generaron un daño físico a alguna persona o al establecimiento. El usuario implicado tendrá la obligación de reparar el daño causado por medio de una indemnización que corresponda al 100% del daño si, causa un daño a una persona, un derecho, o una cosa. El daño podrá ser atribuible a uno o varios sujetos si se demuestra la culpa del acusado en la causación del daño por medio de testigos y/o cámaras de seguridad.

11. LÍMITE DE TIEMPO PARA LA COMPRA

Por parte de **CUMBA GROUP** se estará avisando sobre el aforo disponible día a día, en caso de que después del sold out alguna persona haga el pago sin previo aviso, **CUMBA GROUP** se reserva el derecho a conservar dicho dinero, y no tendrá obligación de realizar una devolución, teniendo en cuenta que en todos los canales será público el sold out y cierre de pagos. Por lo cual, antes de hacer el pago, debes confirmar que aún hayan los cupos disponibles mencionados durante el proceso de compra.

12. DERECHOS DE IMAGEN

El asistente reconoce y acepta que **CUMBA GROUP** ostenta y es titular de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial y cualesquiera otros, incluidos los de imagen, video, derivados, directa o indirectamente, de las dinámicas, shows, activaciones, representaciones artísticas o cualesquiera otras que tuvieran lugar con motivo de la celebración del evento, sin limitación territorial ni temporal, y sin ninguna otra limitación más que las dispuestas en la vigente Ley de Propiedad Intelectual. De igual manera, los asistentes podrán portar móviles, cámaras u otros dispositivos para su uso expresamente personal.

12.1. CARTA DE CONSENTIMIENTO

Al hacer el pago del pase que incluye cámaras durante todo el evento, sea cual fuere el nombre de dicho pase, el asistente acepta que **CUMBA GROUP** podrá hacer uso de su imagen y de todos los contenidos digitales expresados en la carta de consentimiento, la cual siempre será pública en www.cumbagroup.com y tendrá que ser firmada el día del evento sin ninguna excepción, por todos los asistentes con dicho pase. **CUMBA GROUP** no tendrá, por ninguna razón, que eliminar, editar, cambiar o dejar de publicar algún contenido digital que haya sido grabado o registrado por parte del equipo de **CUMBA GROUP**.

13. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS O RECLAMOS

El área Jurídica es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Ésta podrá ser contactada a través de los siguientes medios:

- A través de un correo electrónico dirigido a: contacto@cumbagroup.com
 - A través de la página web en la ruta: <https://www.cumbagroup.com/>
- Como parte de la solicitud, el peticionario deberá entregar la siguiente información:
- Nombres y apellidos completos del titular de los datos o de su representante o apoderado.
Tipo y número de documento de identidad del solicitante
 - La dirección electrónica o física donde recibirá correspondencia y el número de teléfono.
 - El objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición.
 - Fotocopia del documento de identificación del titular y de su representante o apoderado, cuando aplique.
 - Documento autenticado que acredite la representación del titular, cuando aplique.
 - La firma del peticionario o del apoderado, cuando fuere el caso. Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se presenta la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta deberá ser tenida como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

13.1 TIEMPOS DE RESPUESTA

- ● Consulta: deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta; cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos

- de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- ● Reclamo: El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de este. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - ● En caso de que la solicitud resulte incompleta, se requerirá al interesado la información faltante dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de esta.

14. EVENTOS CANCELADOS, APLAZADOS, REPROGRAMADOS O CON CAMBIOS EN LAS CONDICIONES INICIALMENTE ANUNCIADAS

Ocasionalmente, **CUMBA GROUP** podrá cancelar, aplazar, o reprogramar los eventos para una fecha diferente o a una hora diferente, o incluso pueden modificar el lugar donde se llevará a cabo.

Si el evento se cancela: El comprador podrá realizar una solicitud de reembolso, la cual será revisada por **CUMBA GROUP** de acuerdo a los términos contractuales establecidos; En caso de que sea procedente el reembolso **CUMBA GROUP** informará a través de sus canales oficiales y en el comunicado el plazo y los requisitos para efectuar las solicitudes de devolución. En algunos casos, **CUMBA GROUP** también puede darle la opción de elegir un recambio para ser utilizado en otros eventos realizados por **CUMBA GROUP**; de ser así, le enviaremos la información explicando sus opciones y cómo solicitar el recambio.

Si el evento se aplaza, reprograma o se cambian las condiciones inicialmente anunciadas: **CUMBA GROUP** informará oportunamente las nuevas fechas o nuevas condiciones del evento.

Si su evento es cancelado, aplazado, reprogramado o se cambian las condiciones inicialmente anunciadas, informaremos las novedades sobre el estado del evento y cualquier procedimiento de reembolso, o recambio a través de los comunicados y la página web.

No seremos responsables de gastos adicionales tales como gastos de transporte, hospedaje en los que usted o cualquier otra persona incurra en relación con un evento cancelado, aplazado, reprogramado o modificado. Tampoco lo seremos por gastos en el que usted o cualquier otra persona incurra en relación con errores involuntarios.

Para el proceso de reembolso se seguirá el procedimiento que **CUMBA GROUP** determine en la sección procedimiento para devoluciones y reembolsos.

Reembolsos: Atendiendo lo previsto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, si el evento o espectáculo público se cancela, aplaza, suspende o se modifican las condiciones por motivos de fuerza mayor, hecho de un tercero, caso fortuito, órdenes de autoridad competente, o si estos no pueden llevarse a cabo a raíz de situaciones de salud, de orden público y/o debido a enfermedades contagiosa y/o amenaza o miedo

de enfermedad contagiosa, ajenos a la responsabilidad de **CUMBA GROUP**, no será procedente el reembolso.

Recambios:**CUMBA GROUP** puede brindar la opción al comprador de solicitar un recambio por eventos cancelados, aplazados, reprogramados o con modificación en las condiciones inicialmente anunciadas; si es así, **CUMBA GROUP** se lo informarán indicando las condiciones para hacerlo. Los recambios pueden aplicarse a la compra de boletas para otros eventos durante el período de tiempo y condiciones especificadas por **CUMBA GROUP**, el cual determinará qué eventos futuros, lugares y compras complementarias son elegibles. El monto del recambio siempre incluirá el 100% del valor nominal de las boletas.

14.1. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

En consideración a los términos y condiciones previstos, y en cumplimiento a la normatividad que le es aplicable, el proceso de devolución y reembolso podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Toda solicitud de devolución debe ser realizada, a través de nuestros canales oficiales www.cumbagroup.com o contacto@cumbagroup.com, la cual será atendida en un término no superior a 30 días hábiles. En caso de retrasos en el proceso de devolución se le informará el motivo, y el plazo máximo para resolverla.

- La solicitud de devolución será evaluada por el área del servicio al cliente.

En caso de que la solicitud de devolución sea procedente **CUMBA GROUP** le informará de la aceptación de la devolución, así como del estado del proceso, hasta el momento en que se haga efectiva la devolución. Si la solicitud de devolución no es aceptada **CUMBA GROUP** le informará las razones por las cuales no es procedente.

- En los eventos reprogramados, o con cambio en las condiciones inicialmente anunciadas que no se solicite el reembolso en un plazo de 10 días, se entiende que el comprador acepta si se establece las nuevas condiciones, y no procederá el reembolso.

- En caso de que el reembolso sea procedente, se procesará según el método de pago original utilizado en el momento de la compra. No podemos emitir un reembolso a una tarjeta de crédito o débito diferente (esto incluye las solicitudes de reembolso realizadas a través de los puntos presenciales).

- Tenga en cuenta lo siguiente frente a nuestro proceso de devolución:

En caso de que la compra se haya realizado con TARJETA DE CRÉDITO tenga en cuenta que realizaremos automáticamente el proceso de devolución a la tarjeta de la cual se efectuó la compra.

- Si el número de su tarjeta de crédito ha cambiado o la tarjeta se encuentra cancelada, y siempre y cuando no se haya realizado el reembolso respectivo, deberá informarlo con anticipación a través de nuestros canales de atención para realizar la devolución por otro medio, siempre y cuando se adjunte los documentos solicitados por **CUMBA GROUP**.

Causales de devolución:

- En cumplimiento del deber legal de garantía; En los casos de Cancelación, aplazamiento, reprogramación, o cambio en las condiciones inicialmente anunciadas y de acuerdo con lo informado por **CUMBA GROUP**.

- En ejercicio del Derecho de Retracto y/o Reversiones de acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 y Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

- En las transacciones registradas como cobros dobles. **CUMBA GROUP**, podrá solicitar los documentos necesarios para identificar la transacción.

- En los eventos en que el comprador no reciba las boletas adquiridas o no correspondan al evento elegido.

15. DERECHO AL RETRACTO

Conforme al Artículo 47 del Estatuto del Consumidor el comprador podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la compra. Por disposición de la ley el derecho de retracto solo aplica para las compras realizadas en medios no presenciales.

El comprador deberá presentar su solicitud a través de nuestra página web en la sección contáctenos.

Solo en los casos de retracto, la devolución del dinero se realizará por el valor total de la compra, aunque en algunos casos pueden incluir descuentos dependiendo del método de pago utilizado en la compra.

En el caso de pagos con tarjetas, la devolución se encontrará sujeta a los tiempos de respuesta de los procesadores de pagos y las entidades financieras.

CUMBA GROUP está facultado para abstenerse de reconocer el derecho de retracto solicitado por el cliente cuando no se cumplan con los requisitos para ejercerlo.

16. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN PEDIDOS

Para poder hacer efectiva la devolución de algún paquete, se debe enviar un video mostrando y contando el inconveniente el mismo día en el que el pedido fue entregado. La devolución solo aplican por los casos mencionados:

- Defectos de fábrica.
- Daños importantes en la entrega.
- Errores en el producto enviado.

17. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CUENTA Y PEDIDO

Toda la información sobre cuentas y pedidos debe ser válida y está sujeta a verificación. Los pedidos están sujetos a la aprobación de la tarjeta de crédito, débito o del medio de pago correspondiente por parte de la entidad bancaria, y se procesan en la pasarela de pagos autorizados por el sitio web.

Las solicitudes que se realizan, o se intentan realizar, utilizando una cuenta con cualquier información que se considere falsa, engañosa, incorrecta o incompleta, o que no se pueda verificar como perteneciente al titular de la cuenta, como nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, dirección IP u información relevante están sujetos a la cancelación de la compra y de la cuenta asociada en cualquier momento. Además, si su pedido se cancela por cualquiera de los motivos anteriores, las boletas quedarán disponibles para la venta al público.

18. GRABACIÓN, TRANSMISIÓN Y EXHIBICIÓN EN EVENTOS VIRTUALES

En el caso de la comercialización de eventos virtuales, su uso es únicamente personal. No puede grabar, copiar, exhibir públicamente, transmitir ni distribuir ningún evento virtual por ningún medio, revender vistas de ningún evento virtual ni permitir que otros inicien sesión en su cuenta con el fin de ver un evento virtual. Está prohibido grabar contenidos digitales que superen los 5 minutos así como publicarlos en redes sociales, a pesar, de que

por parte de CUMBA GROUP se haya autorizado dicho permiso de manera escrita y firmada por los representantes.

19. REVENTA ILÍCITA DE BOLETAS Y PROHIBICIÓN DE PUBLICIDAD

La reventa ilegal (o el intento de reventa ilegal) de boletas, incluidos, entre otros, la falsificación o la copia de boletas, es motivo de anulación y cancelación sin compensación alguna. Además, nos reservamos el derecho de restringir o negar los privilegios de compra de boletas a cualquier persona que determinemos que está violando nuestra política.

Debido a que no garantizamos la autenticidad de las boletas comprados a ningún revendedor externo o canal no autorizado le recomendamos que compre boletas directamente a través de nuestros canales, o aliados autorizados, o desde la taquilla del evento.

20. DERECHOS DE AUTOR

Todo el contenido disponible en nuestro sitio web, es propiedad de **CUMBA GROUP** o de sus proveedores de contenido. Adicionalmente, las marcas comerciales disponibles a través de cualquier servicio de **CUMBA GROUP** no pueden ser utilizadas en productos o servicios ajenos a **CUMBA GROUP** por terceros que puedan perjudicar a **CUMBA GROUP**. Las imágenes o marcas comerciales que aparezcan en nuestro sitio web y que no sean de propiedad de **CUMBA GROUP** son propiedad de sus respectivos titulares. Las boletas no se pueden usar para publicidad, promociones, concursos o sorteos, a menos que se autorice formalmente por escrito por parte de **CUMBA GROUP**.

21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Al usar cualquier servicio de **CUMBA GROUP**, todas las visitas, contratos y transacciones que se realicen en este sitio, así como cualquier diferencia surgida entre las partes será sometida a la legislación colombiana aplicable, el consumidor, previo a entablar cualquier acción jurisdiccional, se obliga a realizar la reclamación directamente ante **CUMBA GROUP**, y a usar los métodos alternativos de solución de conflictos, tales como conciliación, transacción, arbitraje, entre otros.

22. CANALES DE ATENCIÓN AUTORIZADOS

Todas las solicitudes, quejas o reclamos relacionados con nuestros productos o servicios, deberán ser presentados exclusivamente a través de los siguientes canales de atención:

- (+57) 315 640 1284
- Sección contáctenos a través de nuestro sitio web en el que encontrará nuestro chat y nuestra sección de servicio al cliente.

Las compras efectuadas en la página web www.cumbagroup.com se entienden efectuadas en los términos de la legislación colombiana, en particular la ley 527 de 1999; razón por la que todas las transacciones, consultas y compras se reputan firmadas electrónicamente por el usuario, quien se obliga en los términos legales en el negocio jurídico realizado.

Los presentes términos rigen a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación contractual del comprador y **CUMBA GROUP**.