

**CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ S.A. S.E.M.** ha definido y establecido una política para realizar la reversión del pago de la compra de las boletas, bienes o servicios por medios electrónicos y físicos, en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011: **POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y EL DECRETO 1499 DE 2014; POR EL CUAL SE REGLAMENTAN LAS VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES Y LAS VENTAS A DISTANCIA.**

La política de devoluciones de pago de boletería, bienes o servicios incluye: objetivo, finalidad de las devoluciones del pago de boletería, bienes o servicios, casos en los cuales es aplicable la reversión del pago, termino para la solicitud de reversión de pago, atención de consulta y reclamos, vigencia y periodo de la política de devoluciones de pago.

***“Catedral de Sal de Zipaquirá S.A SEM, protege, garantiza y promueve los derechos de los consumidores con el fin de amparar sus intereses económicos, dando acceso a los consumidores a una información adecuada y permitiendo a los consumidores tomar decisiones bien fundadas.”***

## **IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE**

**Nombre o razón social:** Catedral de sal de Zipaquirá S.A S.E.M

**Domicilio:** La Catedral de Sal se encuentra en la Ciudad de Zipaquirá, población del Departamento de Cundinamarca, a 29 kilómetros al norte del Distrito Capital de Bogotá a una altura de 2.680 msnm.

**Dirección:** CL 1 CR 6 vía catedral de Sal

**Correo electrónico:** [gilma.nieto@catedraldesal.gov.co](mailto:gilma.nieto@catedraldesal.gov.co).

**Teléfono del responsable:** (57) 8519502.

**Página Web:** <https://www.catedraldesal.gov.co/>.

## **OBJETIVOS**

Dar cumplimiento a los lineamientos dictados por la ley 1480 de 2011 y el Decreto 1499 de 2014 sobre la reversión del pago.

Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores sobre la reversión del pago en las ventas de boleterías, bienes o servicios.

## **FINALIDAD DE LAS DEVOLUCIONES DE PAGO DE BOLETERÍA, BIENES O SERVICIOS**

El presente documento tiene como finalidad brindar las condiciones exactas por las cuales los consumidores podrán pedir la reversión del pago de los bienes o servicios adquiridos por medios electrónicos y físicos para el ingreso o la prestación de los servicios que tiene la Catedral De Sal de Zipaquirá S.A. S.E.M. y sus demás actividades complementarias incluidos en los diferentes Pasaportes.

Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. S.E.M. facilitara la información a los consumidores sobre los causales en las cuales se pueda realizar la reversión del pago de las facturas para Catedral De Sal Zipaquirá S.A. S.E.M. y sus demás atractivos turísticos contemplados en los diferentes planes, así como el respectivo procedimiento y términos para que cada uno de los consumidores puedan tener acceso al mismo.

## **CASOS EN LOS CUALES ES APLICABLE LA REVERSIÓN DEL PAGO**

Los siguientes son los casos en los cuales es aplicable la reversión del pago a favor del consumidor tal y como lo establece la ley 1480 de 2011

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b) Cuando las boletas no hubieran sido solicitadas.
- c) Cuando las boletas no sean recibidas.
- d) Cuando las boletas no correspondan a las solicitadas.
- e) Cuando el clima (lluvia) afecte la prestación del servicio del Muro de escalar y sus complementarias.

Para la aplicación de la reversión es necesario anexar los debidos soportes de cada caso.

## **TERMINO PARA LA SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO**

El consumidor tendrá un término de 5 días hábiles, siguientes a la fecha en que

- 1-Tuvo noticia de la operación fraudulenta.
- 2- Recibió en su correo electrónico el código QR o factura digital No solicitada
- 3- Debió haber recibido las boletas.
- 4- Recibió el código QR o la factura digitales que no correspondían a lo solicitado.

El cliente deberá presentar queja por escrito ante Catedral de Sal de Zipaquirá S.A.S.E.M., quien a su vez informara al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

### **ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

El consumidor podrá consultar la información sobre reversiones de pago por la boletería, los bienes o servicios adquiridos, en los canales de atención de La Catedral de sal de Zipaquirá S.A.S.E.M. como son: correo institucional, oficinas administrativas por sistema de radicación, línea gratuita 01800955528, en el enlace digital de la página web (opción PQR) y demás medios. Para estas solicitudes el consumidor deberá anexar la identificación, documentos anexos con los hechos detallados en los cuales se fundamenta la misma.

### **VIGENCIA Y PERIODO DE LA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE PAGO DE BOLETERÍA**

Esta política de devoluciones de pago de boletería está sujeto a cambios sin previo aviso, revíselo periódicamente ante cualquier inquietud por medio de la página web de catedral de sal [www.catedraldesal.gov.co](http://www.catedraldesal.gov.co).



**YENNY PAEZ SABOGAL**  
Gerente.

Dependencia: Jurídica  
contratación.

y

Elaboró: Daniel Felipe Peña  
Nieto.

Revisó: Darley Velásquez SAF

Ruta del Documento:  
Oficios -Jurídica  
contratación.

y