

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PARQUE LAS GRADAS DE BELÉN

El presente documento describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los servicios ofrecidos por LAS GRADAS DE BELEN SAS., adquiridos mediante el sitio web <https://lasgradasdebelen.com>, taquillas de ingreso o en cualquiera de sus puntos de venta adicionales.

Cualquier persona que desee acceder al Parque Las Gradadas de Belén y hacer uso de los servicios podrá hacerlo sujetándose a los presentes términos y condiciones, junto con todas las demás políticas y principios que rigen al Parque y que podrán ser referenciados en el presente documento.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en estos términos y condiciones generales y en las Políticas de Privacidad, así como en los demás documentos incorporados, previo a su proceso de compra como usuario del Parque Las Gradadas de Belén.

1. Capacidad

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar.

2. Modificaciones del Acuerdo

El Parque Gradadas de Belén puede en cualquier momento revisar y/o modificar los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

3. Privacidad de la Información

Para utilizar los Servicios ofrecidos por el Parque Las Gradadas de Belén, los usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Esta información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para más

¡Una experiencia a otro nivel!

información sobre la privacidad de los Datos Personales y casos en los que será revelada la información personal, se pueden consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

4. Tenga en cuenta antes de su visita:

Revisar los horarios, políticas y días de servicio del parque en la página web <https://lasgradasdebelen.com> en las taquillas de ingreso y en los puntos de venta adicionales.

Aspectos a tener en cuenta:

- Para el ingreso a las instalaciones del Parque Gradass de Belén se deberá adquirir en cualquiera de los puntos de venta, el pase de ingreso o cualquiera de los pasaportes en venta, sin la compra del pase de ingreso o pasaporte no se podrá ingresar al Parque.
- Los menores de seis (6) años ingresan gratis con el acompañamiento de un adulto responsable quien sí debe realizar el pago para el ingreso al parque.
Con la estatura.
- Todo menor de edad debe realizar el ingreso con un adulto responsable y deben portar su documento de identidad a la mano.
- El ticket de ingreso o cualquiera de sus pasaportes, tendrá validez de hasta por un (1) mes. No tienen cambio ni reembolso. Aplica tanto para los adquiridos en las taquillas como para adquiridos a través del portal web <https://lasgradasdebelen.com> o en cualquiera de sus puntos de venta adicionales.
- El pasaporte para uso de las atracciones es personal. No se permite trasladarlo de una persona a otra.
- El pasaporte no será válido en caso de ser alterado.
- El parque no se hace responsable por la pérdida de pasaportes.
- Si una vez culminado el proceso de compra usted decide no asistir al parque se entenderá que desiste del uso de los servicios sin derecho a reembolso o reprogramación después de un (1) mes de efectuada la compra. Los pasaportes son válidos únicamente para la fecha de visita seleccionada en su compra, podrá modificar la fecha de visita por una única vez, siempre y cuando exista disponibilidad de cupo para la nueva fecha solicitada.
- Si realizó la compra a través del portal web, deberá presentar en cualquiera de las taquillas el soporte de compra enviado a su correo electrónico. (Código QR).

¡Una experiencia a otro nivel!

- En el portal web del parque <https://lasgradasdebelen.com> o en los puntos de venta del Parque, se podrá conocer las atracciones que se encuentran en mantenimiento temporal. Tenga en cuenta que esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.
 - No se permite el ingreso de alimentos preparados, ni alimentos o bebidas empaquetadas, para ser consumidas al interior del parque.
 - En caso de traer mascotas, tener en cuenta manejo y política de ingreso de mascotas al parque. (escanea el Código QR).
 - Respeta las filas, zonas de circulación, cargue y descargue, cierres y demás zonas restringidas.
 - Si usted o algún familiar tiene alguna condición médica especial antes de adquirir los pasaportes en las taquillas y/o a través del portal web, consulte las restricciones por cada atracción.
 - No está permitido hacer uso de las atracciones de aventura a personas con cirugías resientes de cualquier tipo, uso de prótesis, yesos, férulas o alguna condición médica o física detectada y que sea evidente.
 - Cualquier otra condición especial será evaluada por el personal operativo y médico del parque con la debida justificación médica.
 - Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones de cada atracción.
- 5. Compra en el sitio web <https://lasgradasdebelen.com>**
- Compra de servicios: Para la compra de los servicios, el usuario deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- Tipo de documento
- Número de documento
- Correo electrónico
- País
- Departamento de residencia
- Ciudad de residencia
- Dirección
- Celular
- Edad

- Por medio de la dirección de correo electrónico que suministre al momento de finalizar la compra, recibirá el comprobante de los servicios adquiridos en el sitio

web <https://lasgradasdebelen.com>, el cual incluirá el número de la compra, descripción de la compra y confirmación del pago, **código QR**.

- Forma de Pago: Los servicios adquiridos por medio del sitio web, podrán ser pagados por el cliente mediante Tarjeta de Crédito o Débito, PSE, u otros medios de pago que ofrezca el portal, para lo cual debe ingresar los datos bancarios que el sitio web solicite, los cuales serán validados y confirmados por la pasarela de pagos destinada por el Parque para tal fin, encriptando toda la información personal del cliente antes de ser transmitida al banco con la finalidad que procese el pago y confirmar la compra.

6. Servicio en línea:

El sitio web se reserva el derecho de modificar, aumentar, actualizar, cambiar y/o corregir cualquier omisión o información sobre las condiciones y uso del servicio sin previo aviso.

7. Reclamo de manillas de acceso para el ingreso al parque

- Para reclamar las manillas de acceso al parque de acuerdo con los servicios adquiridos por medio del sitio web <https://lasgradasdebelen.com>, deberá acercarse con el comprobante digital (Código QR que llegó a su correo electrónico), el cual resume de los servicios adquiridos y deberá presentarlo en las taquillas designadas:
 - Taquilla Principal: Se encuentra en el punto donde inicia el ascenso al Parque ubicado junto a la Gruta de Nuestra Señora de Lourdes, ingreso de tipo peatonal.
 - Taquilla 2. La Cruz del Maco, a 15 minutos del parque principal por la vía que conduce a la vereda Alto Jiménez, se recomienda contar con transporte propio o público (este transporte es ofrecido en el parque principal de Sandoná)
 - Taquilla interna: Ubicada en la zona alta del Parque, en sendero que conecta la llegada de las gradas con los miradores del parque, en la cual se podrá efectuar la compra de pasaportes o atracciones por separado de acuerdo con sus gustos y preferencias.
- Una vez que el comprobante de compra es redimido en la taquilla, éste quedará sin validez.

Horario de ingreso al Parque: De martes a domingo de 10:00 am a 5:00 pm. El lunes no habrá servicio a excepción de los lunes festivos.

Las taquillas estarán habilitadas hasta las 4:00 pm, teniendo en cuenta el tiempo mínimo de permanencia en el parque para el disfrute de sus espacios y atracciones.

En caso de lunes festivo, se prestará servicio con el mismo horario anterior y el descanso será el martes.

* (En temporadas altas: Semana Santa, diciembre, carnavales, fiestas municipales, se podrá brindar el servicio hasta horas de la noche).

8. RESTRICCIONES

Cierre de atracciones por condiciones climáticas:

Ante condiciones climáticas relacionadas con lluvia, vientos fuertes, tormentas eléctricas, niebla o condiciones climáticas no aptas para el desarrollo de algunas actividades, el funcionamiento del parque podrá ser parcialmente suspendido, de igual manera por movimientos telúricos, o cambios en el comportamiento del volcán galeras.

En todo caso y ante condiciones climáticas adversas y en donde no se pueda prestar el servicio, no se realizará reintegro de dinero.

8.1. Ingreso

- No se permite el ingreso antes o después del horario permitido.
- Los pases de ingreso o pasaportes en físicos o digitales, o demás cupones no son transferibles, ni intercambiables o reembolsables. Si se les altera, son revocables, anulables y decomisables.
- No se permite hacer uso de las atracciones para personas en estado de embarazo exceptuando el ascenso por las gradas (hasta el cuarto mes de gestación) y granjas temáticas.

¡Una experiencia a otro nivel!

- No está permitido el ingreso o la utilización de los servicios del parque, a personas en estado de embriaguez o que hayan consumido sustancias psicoactivas.
- No se permite el ingreso ni tránsito en las instalaciones con vehículos como patinetas, bicicletas, carritos eléctricos o de gasolina, o cualquier otro utensilio, vehículo, juguete con alguna función similar a los anteriores.
- El parque las Gradadas de Belén es un lugar libre del humo de tabaco, por lo que no se permite fumar dentro de sus instalaciones.
- Está prohibido tomar fotos y/o videos para usos profesionales y/o de carácter comercial que no estén autorizados previamente por el parque las Gradadas de Belén.
- No se permite portar y/o usar armas de fuego o punzo cortantes o de cualquier otro tipo, dentro de las instalaciones del parque. Al ingresar éstas y cualquier otro tipo de armas deberán ser reportadas y retenidas por el personal de seguridad en una zona segura administrativa. En caso de no ser reportadas y, al momento del ingreso se identifiquen, estas serán retenidas y entregadas a las autoridades competentes.
- El Parque no se responsabilizará por objetos desatendidos, caídos o perdidos al interior de las instalaciones.

8.2. Instalaciones

- Las instalaciones y atracciones del Parque son para el disfrute y entretenimiento de visitantes y turistas. Cualquier daño a la propiedad, a las instalaciones, al personal, oficinas, estaciones de granjas, atracciones, senderos, entre otros espacios, será sancionada como corresponda.
- No se permite que los visitantes y turistas coloquen tiendas de campaña, hamacas y/u otros artículos similares dentro de las instalaciones. El Parque se reserva el derecho de remover cualquier artículo colocado sin autorización.
- No se permite el ingreso a las zonas restringidas tales como: cabañas, bodegas, zonas de operación, cuartos de máquinas, zonas de mantenimiento y las demás señalizadas como tal.
- Se prohíbe realizar fiestas no autorizadas por la administración.

8.3. Comportamiento de visitantes

- Abstenerse de exigir a los empleados del parque conductas distintas a las establecidas como normas de operación.

¡Una experiencia a otro nivel!

- Respetar y hacer respetar por parte de las personas a su cargo, los accesos al parque, las filas, zonas de circulación, cargue y descargue de las diferentes atracciones, cierres y demás zonas restringidas.
- Los padres de familia o personas mayores que acompañen a los niños menores de 12 años serán responsables de su cuidado y atención en todo momento lo anterior teniendo en cuenta la resolución 0543 de 2017.
- Como código de vestuario se recomienda ropa deportiva o ligera cómoda y calzado deportivo.
- Tener en cuenta el que el clima del municipio va desde los 18°C hasta los 28°C por lo que se recomienda estar hidratado permanentemente, en caso de no estar acostumbrado a este tipo de temperaturas.
- Se recomienda aplicarse bloqueador solar para la protección de los rayos UV.
- No está permitido bajo ningún punto: tolerar, incitar, permitir, obligar o consentir actividades sexuales con niños, niñas y adolescentes, las cuales serán sancionados de acuerdo con el código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, ley 1801 de 2016.
- Está prohibido reñir, incitar o incurrir en confrontaciones violentas que puedan derivar en agresiones físicas.

8.4. Comidas y bebidas

- No se permite el ingreso de alimentos preparados, ni alimentos o bebidas empaquetadas, para ser consumidas al interior del parque.
- Por seguridad de los visitantes, turistas y de las instalaciones, se prohíbe cocinar, preparar o asar de cualquier manera alimentos, o hacer fogatas en las instalaciones de parque.
- Para seguridad de los visitantes y turistas, no se permite ingerir e ingresar dentro de las instalaciones licor, drogas, o cualquiera otra sustancia psicotrópica, o transitar dentro de parque en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias psicotrópicas lo cual podrá ser valorado discrecionalmente por las autoridades correspondientes del parque.

8.5. Higiene, Limpieza y orden

- La basura y residuos de cualquier clase deberá depositarse en los contenedores destinados para tal fin.

8.6. Cuidado con el medio ambiente del parque.

- No se permite la sustracción o daño en los animales, plantas y/o zonas verdes.
- No se permite extraer material vegetal o animal: Fauna, flora, rocas (sobre todo en los pozos o fuentes), etc.

¡Una experiencia a otro nivel!

- No se permite realizar excavaciones.
- No se permite rayar o pintar sobre rocas, árboles o estructuras que se encuentren a lo largo de los senderos.
- No abrazar, acariciar o asirse de los árboles, arbustos o lianas que están en el sendero sin previa revisión y supervisión de alguna persona del parque. Puede haber animales sobre las cortezas, así como exudados y resinas propias de las plantas que provoquen reacciones alérgicas, pruritos, etc., o que los animales en su defensa piquen o muerdan a las personas (especialmente insectos).

8.7. Comportamental en las atracciones

- El usuario que no haga uso apropiado de los equipos de seguridad o se opongan a utilizarlos, podrán ser retirados de la atracción o de las instalaciones del parque, si así lo amerita.
- Utilizar apropiadamente durante todo el recorrido los equipos de seguridad tales como: arnés, cascos, cuerdas (línea) de vida, cinturón de seguridad, y demás elementos proporcionados por el instructor.
- Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o de las personas a su cargo, en especial por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, condiciones mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones realizadas en cada atracción.
- Abstenerse y exigir a las personas a su cargo que hagan lo propio, de realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física, la de los visitantes y usuarios o de los operarios y empujados del parque o la integridad de los elementos, equipos, instalaciones o bienes que se encuentren en el parque.
- Los usuarios y visitantes que por su comportamiento representen una amenaza para los otros usuarios, visitantes, operarios o para ellos mismos, podrán ser retirados de la atracción o del parque, si así lo amerita su comportamiento.
- Abstenerse de ingresar a las atracciones con alimentos, bebidas y mascotas.
- El Parque posee Póliza xxxxxx contra riesgos, la cual cubrirá siniestros y accidentes causados por imprudencia o impericia de la empresa.
- Con el fin de valorar las responsabilidades, todo accidente debe ser reportado inmediatamente al Área de administración, caso contrario el Parque Gradass de Belén no se responsabilizará de ninguna forma por ningún accidente o siniestro.
- No se permite usar joyas, anteojos o dispositivos mientras se está haciendo uso de alguna de las atracciones.
- Se podrá limitar el acceso al público teniendo en consideración la disponibilidad, capacidad técnica y operativa para el uso de las atracciones.

9. ACTIVIDADES PERMITIDAS

Los usos permitidos dentro del parque son:

- Los visitantes y turistas podrán acceder a las instalaciones del parque y atracciones de acuerdo con el pase de ingreso o pasaporte adquirido en las taquillas, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por los operarios de cada una de las atracciones: Asenso/Descenso de las Gradass, Canopy, Puente Tibetano, Columpio extremo y Bicicleta aérea.
- Se permite el recorrido por las estaciones que conforman la Granja del Parque Gradass de Belén, siguiendo las recomendaciones descritas al inicio del recorrido.
- Se permite tomar fotos y videos para uso personal y recreativo que sean recuerdo del día de la visita al parque, siempre y cuando no incomode la privacidad e intimidad de tercerass personas y sea con fines no comerciales.
- Recorrido por los senderos: está permitido el uso de los senderos para caminar, tomar fotografías y contemplar vistas y panorámicas.
- Observación de flora: está permitida la observación recreativa de la flora autóctona del lugar, siempre y cuando se realice con responsabilidad y respeto.

Recomendaciones y restricciones de uso

9.1 Las Gradass

- La atracción no cuenta con restricción de altura mínima o máxima.
- El peso recomendado para la atracción es hasta los 150 kilos
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 5 a 70 años.
 - o Mujeres en estado de embarazo hasta el cuarto (4) mes de gestación a 16 semanas.

Recomendaciones y restricciones:

- No se recomienda hacer uso de las Gradass a personas con vértigo.
- Para las personas con alguna situación medica relacionada con problemas cardiacos, presión arterial, respiratorias severas, epilepsia, se recomienda abstenerse de hacer uso de esta atracción.

¡Una experiencia a otro nivel!

- No se permite utilizar el servicio a personas en estado de alicoramiento o que haya consumido sustancias psicoactivas.
- En caso de llevar niñ@s de brazos, no recostarse sobre las barandas.
- No se permite el ascenso con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.
- Prohibido correr, trotar, saltar o subir de a dos escalones a la vez.
- Prohibido lanzar objetos.
- Usar las barandas en caso de necesitar ayuda o un apoyo para ascender.
- Respete las filas y los sentidos de circulación. Las Gradass son de doble circulación.
- Durante el ascenso se contará con 50 zonas de descanso, utilice estos espacios para tener una pausa, tomar fotografías y así no obstruir el paso.
- En caso de llevar a menores de edad estar junto a ellos durante el ascenso y no perderlos de vista.
- Se recomienda contar con calzado cómodo en lo posible deportivo, adicionalmente uso de gorra.
- Se recomienda llevar hidratación al momento del ascenso.
- Depositar basura en los contenedores ubicados a lo largo del ascenso.
- Se permite ascender con únicamente una (1) mascota, siguiendo las recomendaciones de la política de ingreso de mascotas.
- Durante el ascenso se podrá encontrar con personas mayores, niños y mujeres en estado de embarazo, en caso de desear adelantar, solicite el paso amablemente.
- Cuide sus objetos personales, el parque Gradass de Belén no se responsabiliza por objetos perdidos o caídos.
- Recuerde que a lo largo del ascenso se contará con un botón de emergencia el mismo solo deberá se accionado en caso de una emergencia real.

9.2 Puente Tibetano

- Altura mínima: Para el uso de la atracción se requiere una altura mínima de **1.05 metros**.
- La altura máxima: no se cuenta con restricción de altura máxima.
- El peso recomendado para la atracción esta entre 30 y 130 kilos
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 7 a 70 años.
 - o No se permite hacer uso de la atracción para mujeres en embarazo.

Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o de las personas a su cargo, en especial por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, condiciones mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones en cada atracción.

Recomendaciones y restricciones:

- Utilizar apropiadamente durante todo el recorrido los equipos de seguridad tales como: arnés, cintas de seguridad, polea, mosquetones, cordinos, cuerdas (línea) de vida, y demás elementos proporcionados por el guía operador.
- A la plataforma de salida (embarque) solo podrán acceder las personas que ya estén totalmente equipadas y que el guía operador de la actividad le dé la instrucción de seguir.
- Prohibido correr, trotar, saltar o pasar de a dos peldaños a la vez.
- No se recomienda hacer uso de las atracciones de aventura a personas con vértigo.
- No está permitido el uso de las atracciones de aventura a personas con problemas de columna o cuello, cardíacos, presión arterial, respiratorias severas o epilepsia a quienes de manera enfática se recomienda abstenerse de hacer uso estas.
- No se recomienda hacer uso de la atracción para personas con cirugías resientes de cualquier tipo, uso de prótesis, yesos, férulas o alguna condición médica física detectada a simple vista.
- No se permite utilizar el servicio a personas en estado de alicoramiento o que haya consumido sustancias psicoactivas.
- Prohibido lanzar objetos.
- No se permite hacer uso de la atracción con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.
- Respetar las filas, zonas de circulación, cargue y descargue, no está permitido guardar puestos en la fila.
- Se recomienda ropa deportiva o ligera, cómoda y calzado deportivo preferiblemente cerrado, evitando sandalias o zapatos de tacón o de materiales como cuero o hebillas. Evitar llevar prendas de vestir como faldas o en ese caso, llevar short. No se permite realizar la actividad descalzo.
- No se le permite usar joyas, anteojos o dispositivos celulares. El parque no se hace responsable si estos caen al momento de realizar la actividad.
- El usuario que no haga uso apropiado de los equipos de seguridad o se opongan a utilizarlos, podrán ser retirados de la atracción o de las instalaciones del parque, si así lo amerita.

¡Una experiencia a otro nivel!

- Abstenerse y exigir a las personas a su cargo que hagan lo propio, de realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física, la de los demás visitantes y usuarios o de los operarios y empleados del parque o la integridad de los elementos y equipos de seguridad de las atracciones, instalaciones o bienes que se encuentren en el parque.
- Abstenerse de ingresar a las atracciones con alimentos, bebidas o mascotas.
- Seguir las recomendaciones de uso de la atracción dadas por el guía operador.

6. Canopy 1 y 2

- La altura mínima: la atracción solicita una altura mínima de 1.05 metros
- La altura máxima: no se cuenta con restricción de altura máxima.
- El peso recomendado para la atracción esta entre 30 y 130 kilos
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 7 a 70 años
 - o No se permite hacer uso de la atracción para mujeres en embarazo.

Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o de las personas a su cargo, en especial por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, condiciones mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones en cada atracción.

Recomendaciones y restricciones:

- Utilizar apropiadamente durante todo el recorrido los equipos de seguridad tales como: arnés, cascos, guantes, cintas de seguridad, polea, mosquetones, cordinos, cuerdas (línea) de vida, y demás elementos proporcionados por el guía operador.
- A la plataforma de salida (embarque) solo podrán acceder las personas que ya estén totalmente equipadas y que el guía operador de la actividad le dé la instrucción de seguir.
- Se debe portar ropa adecuada para el uso de la atracción y llevar el cabello recogido y sin accesorios o elementos que puedan causar accidentes.
- No se recomienda hacer uso de las atracciones de aventura a personas con vértigo.
- No está permitido el uso de las atracciones de aventura a personas con problemas de columna o cuello, cardíacos, presión arterial, respiratorias

- severas o epilepsia a quienes de manera enfática se recomienda abstenerse de hacer uso estas.
- No se recomienda hacer uso de la atracción para personas con cirugías resientes de cualquier tipo, uso de prótesis, yesos, férulas o alguna condición médica física detectada a simple vista.
 - No se permite utilizar el servicio a personas en estado de alicoramiento o que haya consumido sustancias psicoactivas.
 - Prohibido lanzar objetos.
 - No se permite hacer uso de la atracción con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.
 - Respetar las filas, zonas de circulación, cargue y descargue, no está permitido guardar puestos en la fila.
 - Se recomienda ropa deportiva o ligera cómoda y calzado deportivo preferiblemente cerrado, evitando sandalias o zapatos de tacón o de materiales como cuero o hebillas. Evitar llevar prendas de vestir como faldas o en ese caso, llevar short. No se permite realizar la actividad descalzo.
 - No se le permite usar joyas, anteojos o dispositivos celulares. El parque no se hace responsable si estos caen al momento de realizar la actividad.
 - El usuario que no haga uso apropiado de los equipos de seguridad o se opongan a utilizarlos, podrán ser retirados de la atracción o de las instalaciones del parque, si así lo amerita.
 - Abstenerse y exigir a las personas a su cargo que hagan lo propio, de realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física, la de los demás visitantes y usuarios o de los operarios y empelados del parque o la integridad de los elementos y equipos de seguridad de las atracciones, instalaciones o bienes que se encuentren en el parque.
 - Abstenerse de ingresar a las atracciones con alimentos, bebidas o mascotas.
 - Seguir las recomendaciones de uso de la atracción dadas por el guía operador.

7. Bici aérea

- La altura mínima: la atracción solicita una altura mínima de 1.05 metros.
- La altura máxima: no se cuenta con restricción de altura máxima.
- El peso recomendado para la atracción esta entre 30 y 130 kilos
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 7 a 70 años
 - o No se permite hacer uso de la atracción para mujeres en embarazo.

¡Una experiencia a otro nivel!

Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o de las personas a su cargo, en especial por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, condiciones mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones en cada atracción.

Recomendaciones y restricciones:

- Utilizar apropiadamente durante todo el recorrido los equipos de seguridad tales como: arnés, cintas de seguridad, **polea, mosquetones, cordinos**, cuerdas (línea) de vida, y demás elementos proporcionados por el guía operador.
- A la plataforma de salida (embarque) solo podrán acceder las personas que ya estén totalmente equipadas y que el guía operador de la actividad le dé la instrucción de seguir.
- No se recomienda hacer uso de las atracciones de aventura a personas con vértigo.
- No está permitido el uso de las atracciones de aventura a personas con problemas de columna o cuello, cardíacos, presión arterial, respiratorias severas o epilepsia a quienes de manera enfática se recomienda abstenerse de hacer uso estas.
- No se recomienda hacer uso de la atracción para personas con cirugías resientes de cualquier tipo, uso de prótesis, yesos, férulas o alguna condición médica física detectada a simple vista.
- No se permite utilizar el servicio a personas en estado de alicoramiento o que haya consumido sustancias psicoactivas.
- Prohibido lanzar objetos.
- No se permite hacer uso de la atracción con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.
- Respetar las filas, zonas de circulación, cargue y descargue, no está permitido guardar puestos en la fila.
- Se recomienda ropa deportiva o ligera cómoda y calzado deportivo preferiblemente cerrado, evitando sandalias o zapatos de tacón o de materiales como cuero o hebillas. Evitar llevar prendas de vestir como faldas o en ese caso, llevar short. No se permite realizar la actividad descalzo.
- No se le permite usar joyas, anteojos o dispositivos celulares. El parque no se hace responsable si estos caen al momento de realizar la actividad.
- El usuario que no haga uso apropiado de los equipos de seguridad o se opongan a utilizarlos, podrán ser retirados de la atracción o de las instalaciones del parque, si así lo amerita.

¡Una experiencia a otro nivel!

- Abstenerse y exigir a las personas a su cargo que hagan lo propio, de realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física, la de los demás visitantes y usuarios o de los operarios y empleados del parque o la integridad de los elementos y equipos de seguridad de las atracciones, instalaciones o bienes que se encuentren en el parque.
- Abstenerse de ingresar a las atracciones con alimentos, bebidas o mascotas.
- Seguir las recomendaciones de uso de la atracción dadas por el guía operador.

8. Columpio Extremo

- La altura mínima: la atracción solicita una altura mínima de 1.05 metros.
- La altura máxima: no se cuenta con restricción de altura máxima.
- El peso recomendado para la atracción esta entre 30 y 130 kilos
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 7 a 70 años
 - o No se permite hacer uso de la atracción para mujeres en embarazo.

Abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o de las personas a su cargo, en especial por sus condiciones de tamaño, salud, edad, embarazo, condiciones mentales, psicológicas o físicas, respetando en todo caso las instrucciones y restricciones en cada atracción.

Recomendaciones y restricciones:

- Utilizar apropiadamente durante todo el recorrido los equipos de seguridad tales como: arnés, cintas de seguridad, polea, mosquetones, cordinos, cuerdas (línea) de vida, y demás elementos proporcionados por el guía operador.
- A la plataforma de salida (embarque) solo podrán acceder las personas que ya estén totalmente equipadas y que el guía operador de la actividad le dé la instrucción de seguir.
- No se recomienda hacer uso de las atracciones de aventura a personas con vértigo.
- No está permitido el uso de las atracciones de aventura a personas con problemas de columna o cuello, cardíacos, presión arterial, respiratorias severas o epilepsia a quienes de manera enfática se recomienda abstenerse de hacer uso estas.

¡Una experiencia a otro nivel!

- No se recomienda hacer uso de la atracción para personas con cirugías resientes de cualquier tipo, uso de prótesis, yesos, férulas o alguna condición médica física detectada a simple vista.
- No se permite utilizar el servicio a personas en estado de alicoramiento o que haya consumido sustancias psicoactivas.
- Prohibido lanzar objetos.
- No se permite hacer uso de la atracción con lluvia, vientos fuertes o tormentas eléctricas.
- Respetar las filas, zonas de circulación, cargue y descargue, no está permitido guardar puestos en la fila.
- Se recomienda ropa deportiva o ligera cómoda y calzado deportivo preferiblemente cerrado, evitando sandalias o zapatos de tacón o de materiales como cuero o hebillas. Evitar llevar prendas de vestir como faldas o en ese caso, llevar short. No se permite realizar la actividad descalzo.
- No se le permite usar joyas, anteojos o dispositivos celulares. El parque no se hace responsable si estos caen al momento de realizar la actividad.
- El usuario que no haga uso apropiado de los equipos de seguridad o se opongan a utilizarlos, podrán ser retirados de la atracción o de las instalaciones del parque, si así lo amerita.
- Abstenerse y exigir a las personas a su cargo que hagan lo propio, de realizar cualquier actividad que ponga en riesgo su integridad física, la de los demás visitantes y usuarios o de los operarios y empelados del parque o la integridad de los elementos y equipos de seguridad de las atracciones, instalaciones o bienes que se encuentren en el parque.
- Abstenerse de ingresar a las atracciones con alimentos, bebidas o mascotas.
- Seguir las recomendaciones de uso de la atracción dadas por el guía operador.

9. INFORMACIÓN GRANJA – 5 ESTACIONES

- Especies estación 1 conejos:
- Especies estación 2 mini pigs:
- Especies estación 3 Potro Belga
- Especies estación 4 Gypsy
- Especies estación 5 Pony
- Especies estación 6 Faisanes:
- Especies estación 7 cabras:

¡Una experiencia a otro nivel!

- La altura mínima: la atracción no cuenta con restricción de altura mínima o máxima, ni peso
- Tipo de población:
 - o Hombres y mujeres entre 0 a 70 años.

Recomendaciones y restricciones:

- No llevar parlantes durante el recorrido.
- Realizar la menor cantidad de movimientos bruscos que puedan incomodar a los animales.
- No correr tras ellos cuando se alejen, ni salirse del sendero trazado para su observación.
- Durante la observación de alguna de las especies se recomienda no superar los 10 minutos.
- No se permite dar otro tipo de alimento diferente al autorizado a las especies de los corrales, esto podría poner en riesgo la salud de los animales.
- Siempre se debe respetar una distancia proporcional entre el turista o visitante y los animales, si algún animal reacciona sobre la presencia del visitante, será posiblemente porque este está muy cerca.
- Si la especie se encuentra con la cría, habrá que demorarse el menor tiempo posible y continuar el recorrido haciendo el menor ruido posible.
- Está prohibido llevar mascotas durante el recorrido por las estaciones de la granja.
- Seguir las recomendaciones del operario de la granja.

Los padres de familia o personas mayores que acompañen a los niños menores de 12 años serán los responsables de su cuidado y atención en todo momento, lo anterior teniendo en cuenta la resolución 0543 de 2017.

9. Ingreso de personas con movilidad reducida o discapacidad

El Parque Gradas de Belén cuenta con la capacidad de recibir a cualquier tipo de población, contando en su interior con las condiciones mínimas para el bienestar, el goce y disfrute de sus espacios.

Sin embargo, es preciso hacer algunas recomendaciones, toda vez que éste es un espacio destinado principalmente para actividades de aventura y en menor medida,

¡Una experiencia a otro nivel!

de contemplación y contacto con la naturaleza y el lugar en donde se encuentra construido tiene un nivel de dificultad medio y en alguno de sus espacios alto, debido al esfuerzo físico que se requiere.

Para lo anterior y de acuerdo con el Manual de Turismo Accesible: Turismo para todos, desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo MinCIT) y el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA); 2019, se busca que el Parque Gradadas de Belén permita el ingreso de personas con características y discapacidades relacionadas con:

Visitantes y Usuarios que pueden ingresar por la Taquilla 2. La Cruz del Maco:

- Personas con discapacidad física.
- Personas con discapacidad visual.
- Personas con discapacidad cognitiva o intelectual.
- Personas de talla baja.
- Personas de talla alta.
- Personas de talla gruesa.
- Adulto mayor.
- Niños, niñas y jóvenes.
- Mujeres en embarazo.

Visitantes y Usuarios que pueden ingresar por Taquilla 1: Ingreso Principal (Taquilla Gruta de Belén)

- Personas con discapacidad auditiva.
- Personas de talla baja.
- Personas de talla alta.
- Adulto mayor.
- Niños, niñas y jóvenes.
- **Mujeres en embarazo (hasta el mes de gestación 6)**

Para este tipo de población se hace las siguientes recomendaciones.

- Todo visitante y turista será responsable del uso que haga de las instalaciones y atracciones del parque, considerando sus limitaciones físicas y de salud.
- Deben recibir la asesoría del personal de primeros auxilios para el uso seguro de las atracciones.

¡Una experiencia a otro nivel!

- Deben abstenerse de usar atracciones que representen riesgo para su integridad personal o la de las personas a su cargo.
- Revisar para cada una de las atracciones las restricciones físicas que implican su desarrollo, incluidas en cada una de estas.
- En lo posible ingresar al parque con acompañante o acompañantes que estén junto al usuario que presente la discapacidad durante su visita.
- Para las personas en condición de embarazo abstenerse de hacer uso de alguna de las atracciones.
- Para las personas en una edad avanzada se recomienda abstenerse de hacer uso de alguna de las atracciones.
- Para menores de edad, se debe ir en compañía de un adulto responsable.
- Para las personas con algún problema médico relacionado con problemas cardíacos, presión arterial, respiratorias severas, epilepsia, se recomienda abstenerse de hacer uso de las atracciones.

10. Manejo y política de ingreso de mascotas

El parque Gradas de Belén consiente del amor y cuidado por las mascotas, permite el ingreso de perros y gatos, se acoge al artículo 57 del decreto 2257 de 1986 tránsito de animales en las vías públicas y otros sitios.

Reglamento

1. Se permite el ingreso y tránsito de mascotas como perros y gatos con la compañía de un adulto responsable y sujeto por medio de una correa segura, en ningún caso se podrá dejar a la mascota anclada o amarrada (lo anterior es considerado maltrato animal y será reportado a la autoridad competente)
2. Solo se permite el ingreso de una (1) mascota por visitante.
3. Está prohibido el ingreso de mascotas a las estaciones de la granja.
4. El propietario debe mantener a su mascota controlada y tranquila para evitar comportamientos agresivos, por lo anterior asume la totalidad de la responsabilidad por los daños que ocasione y se hace cargo de los costos de resarcimiento y reparación de lesiones, perjuicios que cause la mascota a: personas, bienes de terceros, senderos, instalaciones y espacios públicos en general.
5. **Ninguna mascota podrá ingresar a los espacios de restaurante.**
6. El adulto responsable deberá portar el carné de vacunación de la mascota al día.
7. Se debe cumplir con las normas de salubridad e higiene, siendo responsable de la limpieza de la mascota, para lo cual es indispensable cargar con bolsas

para la recolección de desechos y depositarlas en los lugares dispuestos para tal fin.

8. Para el caso de caninos considerados potencialmente peligrosos no está permitido el ingreso de: 1. Caninos que han tenido episodios de agresiones a personas; o le hayan causado la muerte a otros perros, 2. Caninos que han sido adiestrados para el ataque y la defensa, 3. Razas que se considera como caninos potencialmente peligrosos aquellos que pertenecen a una de las siguientes razas y a sus cruces e híbridos: American Staffordshire Terrier, Bullmastiff, Dóberman, Dogo Argentino, Dogo de Burdeos, Fila Brasileiro, Mastín Napolitano, Bull Terrier, Pit Bull Terrier, American Pit Bull Terrier, de presa canario, Rottweiler, Staffordshire Terrier, Tosa Japonés y aquellas nuevas razas o mezclas de razas que el Gobierno nacional determine.
9. No se permite el ingreso de mascotas si la hembra de encuentra en celo o calor, este ciclo puede alterar el comportamiento de otras mascotas dentro del parque.
 - Para perros de asistencia y/o terapia, se debe presentar certificado que acredite a la mascota como tal; adicionalmente se debe presentar certificado de un profesional de la salud que indique la necesidad de ayuda física, psicológica o emocional del paciente.
 - Portar collar con una correa cuya longitud no sea mayor a 1 metro. (en caso de presentarse algún suceso o incidente, este hecho será responsabilidad del propietario).
 - Los menores de edad podrán llevar la mascota, siempre y cuando estén acompañados por un adulto responsable.

11. Política de prevención de la Explotación Sexual Infantil.

El Parque Gradas de Belén está comprometido con la prevención de cualquier tipo de explotación y abuso sexual contra menores de edad asociada al turismo, en aplicación del artículo 16 de la Ley 679 del 03 de agosto de 2001.

No se permitirá la venta o comercialización de ningún servicio de tenerse la sospecha de que se puede tratar de un caso de abuso sexual de menores de edad.

IMPORTANTE: al aceptar los términos y condiciones, el cliente manifiesta que ha sido advertido de que en Colombia, la explotación y el abuso sexual de menores de edad son sancionados penal y administrativamente conforme las leyes vigentes, de

acuerdo con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 679 de 2001 y demás normas que la modifican o adicionan.

12. Manejo de PQRS.

El manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias se realizará a través de:

- Correo electrónico: xxxxxx, quienes darán respuesta en los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Portal web <https://lasgradasdebelen.com>, donde podrás enviar tu solicitud y datos de contacto, con una frecuencia de respuesta términos de la Ley 1755 de 2015.
- Vía telefónica a través de los números xxxxxxxxxx con una con una frecuencia de respuesta términos de la Ley 1755 de 2015.
- Taquilla: Se incluirá en las taquillas del Parque formatos dispuestos para recibir PQRS y depositarlas en su lugar correspondiente, con una frecuencia de respuesta términos de la Ley 1755 de 2015.

13. Política de reembolsos

1. El parque Gradas de Belén no realizará ningún tipo de devolución en su lugar permitirá reprogramar la visita según lo considere el usuario.
2. El pase de ingreso o los pasaportes tienen una vigencia de un (1) mes días calendario, tiempo que inicia desde el día de la compra. En caso de que no se pueda realizar la visita en la fecha establecida al momento de la compra, el cliente puede cambiar dicha fecha por una única vez siempre y cuando esté dentro del mes de vigencia del pasaporte.
3. El recorrido por el parque, sus atracciones y actividades son en su mayoría al aire libre, por lo tanto, no se realizará ninguna devolución si por efectos climáticos o motivos de fuerza mayor no se puede realizar alguno de ellos.

• Casos, de fuerza mayor o caso fortuito

En los siguientes casos, de fuerza mayor o caso fortuito del titular de la reserva o un familiar con parentesco de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos), parentesco de afinidad (suegros, cuñado, yernos, nueras), parentesco civil (hijos adoptivos) y el cónyuge o compañero permanente, el cliente deberá informar alguna

¡Una experiencia a otro nivel!

de las causales a través del correo electrónico al ejecutivo comercial y se resolverá dentro de los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

Para tramitar un estudio de devolución de acuerdo con los gastos incurridos por la agencia, se deberá remitir los siguientes documentos

Los casos de fuerza mayor o fortuitos serán los siguientes:

Por muerte:

- Registro de defunción
- Registro civil
- Acta de matrimonio
- Documento que certifique unión marital de hecho

Por enfermedad

- Soporte o incapacidad médica
- Fotocopia del documento de identidad de los visitantes a exonerar - Registro civil
- Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho.

14. Contactos

Para cualquier duda o aclaración acerca de su ingreso al Parque o para cualquier otra consulta, favor comunicarse a los siguientes números telefónicos: xxxxxxxx y/o xxxxxxxx, a través de whatsapp xxxxxxxxxxxx, Correo electrónico: xxxxxx

15. Actualización de Términos y Condiciones.

Estos términos y condiciones elaborados en **DICIEMBRE de 2024.**

LEY 1755 DE 2015.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.