



INTRODUCCIÓN

En ALL ROADS, nos dedicamos a brindar experiencias turísticas compartidas que permiten a los viajeros descubrir lo mejor de Medellín y sus alrededores, combinando organización, puntualidad y servicio de calidad. Sabemos que los planes pueden modificarse por diversos motivos, y por eso hemos establecido políticas de cancelación que buscan mantener un equilibrio entre la flexibilidad del cliente y la eficiencia operativa de nuestros servicios.

Cada tour requiere una planeación detallada que involucra la coordinación con conductores, guías locales, puntos de encuentro y aliados comerciales, garantizando la salida oportuna y el cumplimiento de los itinerarios. Una vez confirmada una reserva, se asignan cupos, vehículos y personal, por lo cual cualquier cambio o cancelación debe realizarse dentro de los plazos establecidos.

Estas políticas tienen como objetivo proteger la correcta operación de los servicios, evitar afectaciones a otros viajeros y asegurar que cada experiencia se desarrolle con el nivel de organización y compromiso que caracteriza a ALL ROADS. Todas las solicitudes de cancelación serán revisadas de manera individual, buscando siempre una solución justa y coherente con nuestras condiciones de servicio.

Agradecemos su comprensión y colaboración para mantener la puntualidad, calidad y cumplimiento que nos distinguen.

A continuación, se detallan las políticas de cancelación y modificación aplicables a todos los tours y experiencias operadas por ALL ROADS, las cuales, en caso de incumplimiento, podrán considerarse como *No Show*.



DEFINICIONES

- **Servicio No Show:** Situación en la que un cliente realiza una reserva para un tour o experiencia y, sin previo aviso, no se presenta en la fecha, hora o punto de encuentro acordado. En estos casos, y de acuerdo con las políticas de cancelación y modificación establecidas, se realizará el cobro total del servicio reservado, dado que se habrán destinado previamente los recursos logísticos, guías y proveedores necesarios para la operación.

A esta situación se le denomina *No Show*, y aplica para cualquier tipo de servicio turístico confirmado por ALL ROADS.

- **Modificación:** Se entiende como cualquier cambio realizado sobre la programación inicial del servicio contratado que implique variaciones en la fecha, hora, tipo de servicio, recorrido o condiciones previamente confirmadas.
- **Cancelación:** Se entiende como el desistimiento total o parcial del servicio turístico previamente reservado y confirmado por el cliente.

1. PLAZOS DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

Para todas las experiencias y tours operados por ALL ROADS, las cancelaciones y modificaciones deberán realizarse con un mínimo de 24 horas de antelación a la hora programada del servicio, dentro de nuestro horario de atención de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

Las solicitudes de cancelación y modificación deberán ser notificadas a través de los canales oficiales de comunicación (correo electrónico, WhatsApp o llamada directa con el área comercial o logística).

2. CONDICIONES DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

- Si el cliente no cumple con los plazos establecidos, se procederá a cobrar el 100% del valor del servicio reservado, dado que los costos operativos, logísticos y de proveedores ya habrán sido asumidos por la empresa.
- En caso de que un servicio sea reservado dentro de las 24 horas previas a su ejecución y posteriormente cancelado dentro de este mismo lapso, ALL ROADS evaluará la situación de manera individual para determinar si aplica un cobro del 70% o del 100% del valor del servicio, según los compromisos adquiridos y el estado de la operación.



POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

VERSIÓN: 02
08/05/2026

3. REVISIÓN DE CANCELACIONES Y MODIFICACIÓN

Cada cancelación y modificación será revisada por el área de calidad operativa de ALL ROADS, con el fin de evitar causar molestias innecesarias al cliente o usuario.

Se buscarán siempre alternativas y soluciones que prioricen la satisfacción del cliente, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de los procedimientos internos y compromisos operativos establecidos.

4. CLIENTES AFECTADOS

Estas políticas son aplicables a todos nuestros clientes, incluyendo hoteles, agencias de viajes, empresas, operadores aliados y pasajeros individuales que adquieran servicios o experiencias con ALL ROADS.

5. EXCEPCIONES

En situaciones excepcionales (como emergencias o condiciones climáticas adversas), se podrá considerar una revisión de la política a discreción de la gerencia.

6. CONFIRMACIÓN

Todas las cancelaciones y modificaciones deben ser comunicadas por escrito (correo electrónico o mensaje de WhastApp) y serán confirmadas por un representante de ALL ROADS.

Versión	Motivo del cambio	Fecha, nombre y cargo de quien documenta		Fecha, nombre y cargo de quien revisa		Fecha, nombre y cargo de quien aprueba	
01	Se crea el documento.	10/11/25	Juliana Cardona Analista de procesos	11/11/25	Alison López Directora Ejecutiva	11/11/25	Alison López Directora Ejecutiva
02	Se actualiza el título "cancelación y modificación" y se ajusta el contenido.	08/05/25	Juliana Cardona Analista de procesos	08/05/26	Alison López Directora Ejecutiva	08/05/26	Alison López Directora Ejecutiva