

## **POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVAS PARA TODOS LOS PLANES TURÍSTICOS**

Tarifas cotizadas sujetas a cambio sin previo aviso al momento de reservar, dependiendo de la disponibilidad de los servicios solicitados, actualización de tarifas, cambios en la operación o decisión de los proveedores. Los impuestos, tasas y contribuciones que las graven también pueden variar por disposición gubernamental.

### ***Para Cancelación de paquete Hotel + Vuelo:***

- Los boletos de avión no son reembolsables ni transferibles a otra persona o línea aérea.
- La reservación de hotel y transportación está sujeta a las penalidades aplicables.
- Si no solicita modificaciones antes del inicio del viaje, los servicios reservados son válidos únicamente para las fechas especificadas en el cupón de reservación.
- Los boletos emitidos no son reembolsables.
- Los boletos no son transferibles a otra persona o a otra aerolínea.
- Todos los cambios en la fecha y hora del vuelo generan cargos extra y están sujetos a disponibilidad.
- Las tarifas que aplican son válidas el día de su cotización, si cotiza posteriormente puede existir variación.

### ***Para cambios de fecha y hora en boletos de avión:***

Si el "USUARIO" necesita cambiar el horario o la fecha de su vuelo, deberá comunicarse con el Asesor de Viajes. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad. Mientras más pronto solicite el cambio, mayores posibilidades habrá de encontrar asientos disponibles en otro vuelo.

Los cargos adicionales por cambios en el boleto dependen de las fechas en las que el "CLIENTE" desea viajar, de las políticas de cada aerolínea y la demanda para cada vuelo.

### **Cancelaciones en temporada alta y días festivos:**

Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, verano, y días festivos como el 5 de febrero, 1º de Mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre y fechas designadas por los hoteles.

- Cancelaciones hechas 1 mes o antes de la fecha de llegada aplica un cargo de **10%**.
- Hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de **100%**.
- No aplican reembolsos si no te presentas al aeropuerto el día que esté programado el servicio de transportación

### **Políticas para cancelar reservaciones realizadas en pagos fijos**

Las reservas en pagos fijos si se realizaron en temporada baja o bien con promoción de paquete, al cancelar o bien cambio de nombre o de fecha se tiene que verificar el nuevo costo de vuelo actual y sobre las políticas del Hotel se harán los ajustes pertinentes.

Cabe señalar que los vuelos cambian sus costos y los cambios se harán de acuerdo a las fechas que así lo requiera el usuario.

Los pagos fijos son mensualidades que tienen un tiempo límite para pagar son aquellos clientes que hacen un convenio de Buena Fe como proporcionan sus datos (Nombre, Fecha de Nacimiento para que la agencia haga bloqueos) y al termino de esto se les proporciona sus cupones de vuelo, respaldado cada pago con un recibo.

- Las reservaciones canceladas 30 días o más antes de la fecha de llegada tienen un cargo del **10%**
- Las reservaciones canceladas de 15 a 29 días antes de la fecha de llegada, tienen un cargo de **2 noches**
- Las reservaciones canceladas con menos de 15 días de anticipación tienen un cargo del **100%**

En caso de que tenga que irse del hotel antes de que termine su estancia (salida anticipada), o no se presente al hotel (conocido como no show) se considera como cancelación y no aplican reembolsos.

## **Para Cancelación de Reservaciones de Tours y/o Transportación Terrestre:**

No obstante lo anterior a continuación le informamos de las políticas generales de cancelación para Tours y/o Transporte Terrestre:

### **Tours:**

- Cancelaciones hechas 15 días o más antes del horario programado para el tour aplica un cargo de **10%**.
- Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para el tour aplica un cargo de **100%**.
- No aplican reembolsos si no se presenta en el punto de encuentro acordado para iniciar el tour o para transportarte hasta el lugar donde tomará el tour.
- Todas las modificaciones están sujetas a disponibilidad y autorización del PROVEEDOR del servicio.
- Algunos tours y actividades **no son sujetas a cancelación**.

### **Transportación:**

- Cancelaciones hechas 10 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de **10%**.
- Hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de **100%**.
- No aplican reembolsos si no te presentas al aeropuerto el día que esté programado el servicio de transportación.

### **Renta de autos:**

Cancelaciones hechas 3 días o más antes del horario programado para la renta de auto aplica un cargo de **10%**.

Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para la renta de auto aplica un cargo de **100%**.

No aplican reembolsos si no se presenta para la renta del auto.

### **Cruceros:**

- Cancelaciones hechas 90 días o más antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de **10%**.
- Cancelaciones hechas de 45 a 89 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de **50%** o el monto pagado como depósito.
- Cancelaciones hechas de 30 a 44 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de **75%**.
- Cancelaciones hechas de 0 a 29 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de **100%**.
- Algunas tarifas de Royal Caribbean están sujetas a la política de depósito no reembolsable, la cual aplican penalidades dependiendo del itinerario. Se puede aplicar una tarifa de cambio de \$1,370 mxn por huésped

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo de la línea de cruceros, época del año o tipo de camarote seleccionado. Puedes revisar la política específica que aplica al crucero seleccionado durante el proceso de reservación.

### **Circuitos:**

- Cancelaciones hechas 30 días o más antes de la salida: **10%**.
- Cancelaciones hechas 15 a 29 días antes de la salida: **25%**.
- Cancelaciones hechas 7 a 14 días o más antes de la salida: **35%**.
- Cancelaciones hechas 1 a 6 días antes de la salida: **50%**.
- **No show: 100% de cargo.**

### **Reglas Generales Aplicables Para Cancelación de Seguro de Viaje:**

Para certificado de Servicios de Viaje:

Cancelaciones hechas 6 días o más después de la fecha de compra aplica un cargo del **100%**, siempre y cuando el viaje no inicie en los 5 días posteriores a la fecha de compra.

En caso de que el viaje inicie dentro de los 5 días posteriores a la fecha de compra el seguro tendrá carácter de no reembolsable desde el momento de completar el pago del servicio.

No es posible cancelar el seguro si ha hecho uso de las coberturas descritas en el plan (reclamación del seguro)

Para Seguro de Cancelación por Cualquier Razón:

El seguro no es cancelable ni reembolsable porque entra en vigor desde el momento en que se completa el pago del servicio y expira **48 horas** antes de que inicie el viaje. El monto pagado por el seguro no es reembolsable en ningún caso.

### **POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE RESERVACIONES DE HOTELES**

Recomendamos que toda solicitud de cancelación sea informada por escrito vía e-mail a su Asesor de Viajes asignado, mencionando su número de reservación.

Al momento de seleccionar el hotel de su preferencia, Usted podrá consultar las Políticas de Cancelación con su Asesor de Viajes asignado sobre los términos y condiciones de cancelación aplicables para cada Hotel.

No obstante de la información que Usted podrá consultar con su Asesor de Viajes Asignado, **políticas generales de cancelación aplicables para la mayoría de los hoteles:**

Las reservaciones canceladas 20 días o más antes de la fecha de llegada están sujetas a un cargo del 10% del total de la cantidad de su reservación.

Las reservaciones canceladas de 14 a 3 días antes de la fecha de llegada están sujetas a un cargo de **2 noches**.

Las reservaciones canceladas de 2 a 0 días antes de la fecha de llegada, o en caso de no llegar, no serán reembolsadas, o si su reservación lo requiere se cobrará **2 noches**.

De igual manera no aplican reembolsos para salidas anticipadas. Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, Puentes y/o cualquier otro día festivo:

Las reservaciones canceladas 31 días o más antes de la fecha de llegada están sujetas a un cargo del **10%** del total de la cantidad de su reservación.

Las reservaciones canceladas de 30 a 15 días antes de la fecha de llegada están sujetas a un cargo de **2 noches**.

Las reservaciones canceladas de 14 a 0 días antes de la fecha de llegada, o en caso de no llegar, no serán reembolsadas. De igual manera no aplican reembolsos para salidas anticipadas

### **POLITICAS DE TOURS O VIAJES DE UN DIA**

- 1- Todos nuestros servicios requieren previa reservación y están sujetos a disponibilidad.
- 2- Nuestros recorridos están disponibles para todas las edades.
- 3- Precios por persona.
- 4- No incluye ningún servicio no especificado, gastos personales ni propinas.
- 5- Una vez reservado y pagado el viaje, no se aceptan cancelaciones ni reembolsos.
- 6- No aplica en conjunto con otras promociones.
- 7- En caso de que el pasajero por cualquier motivo tenga que abandonar el viaje de manera total o parcial no existirá reembolso o compensación alguna.
- 8- Esta reservación solo aplica para la fecha del viaje indicada.
- 9- Al momento de realizar el pago del viaje, el pasajero acepta los hoteles, así como la transportación que será utilizada durante los recorridos.
- 10- Los precios que aparecen en nuestra página de internet son informativos y pueden sufrir modificaciones, es importante corroborarlos al momento de hacer la reservación.
- 11- Los pasajeros deberán presentarse en el lugar acordado y cuando por cualquier circunstancia no usarán el servicio, tendrán que pagar el precio total del viaje y no habrá reembolsos.
- 12- Si un pasajero o el grupo interrumpe su viaje en una estación o lugar intermedio por causas no imputables a la empresa, no tendrán derecho al reembolso de la parte proporcional del importe del servicio.
- 13- La empresa no se hace responsable por objetos olvidados o perdidos dentro o fuera de las unidades de servicio.
- 14- Terminantemente queda prohibido ingerir bebidas alcohólicas a bordo de la unidad.
- 15- Todas las unidades de transporte tienen seguro de viajero, sólo a bordo del autobús o camioneta.
- 16- No se efectuará ningún servicio si no es liquidado el total del mismo antes de iniciar el viaje.

EL **CLIENTE** se compromete a respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los prestadores, por lo que, en consecuencia, declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento.

Los pasajeros menores de 18 años que no viajen acompañados por alguno de sus padres, deberán contar con una persona responsable mayor de 21 años, además de llevar una carta de autorización de sus padres. Las mujeres en estado de embarazo deben de presentar autorización médica para viajar

El servicio del transporte que se utiliza en los paquetes no es responsabilidad de la Agencia de Viajes en caso de alguna descompostura es responsabilidad del transportista contratado arreglar el desperfecto y/o contratar otro transporte para continuar el viaje.

Los pasajeros tienen la responsabilidad de ser puntuales en el horario de salida solicitado y tendrán únicamente 15 minutos de tolerancia, pasando este tiempo no nos hacemos responsables por las afectaciones que el pasajero pueda tener.

Las personas de la tercera edad que decidan viajar en nuestros recorridos, viajan bajo su propio riesgo y deberán ir preferentemente acompañados de un familiar o persona de confianza que los pueda asistir.

El tipo de transporte que se asigna en cada viaje depende del número de pasajeros. Puede ser camioneta, minibús o autobús. Salimos con un mínimo de 8 participantes en las salidas programadas.