

TÉRMINOS DE SERVICIO

Políticas de Reservas, Cancelación y Modificación de Tours

1. Depósito de Reserva:

1. Para confirmar su reserva, se requiere un depósito del 25% + impuestos. Este monto asegura su espacio y fecha en el recorrido.
2. El pago de la reserva se realiza mediante tarjeta de crédito o débito a través de link de pago.
3. El saldo restante se cancela al iniciar el recorrido, ya sea en efectivo, tarjeta de crédito o débito en nuestro punto de venta portátil.
4. Las transacciones con tarjeta incluyen un 7% de impuestos.
5. Una vez realizado el pago, se entiende que el cliente ha leído y aceptado estos términos y condiciones.
6. Todos los tours que incluyan actividades recreativas, acuáticas, de aventura o guiadas deberán ser cancelados en su totalidad, sin excepción.
7. No se permiten pagos parciales para este tipo de servicios.

2. Cancelaciones y Reembolsos:

En caso de cancelación por parte del cliente, el monto a reembolsar se regirá por las siguientes condiciones:

1. Cancelaciones con más de 72 horas de antelación: reembolso completo del depósito.
2. Cancelaciones realizadas entre 72 y 48 horas antes del tour: reembolso del 50% del depósito.
3. Cancelaciones con menos de 24 horas de antelación: no reembolsables.
4. Los reembolsos serán procesados en un plazo máximo de 21 días hábiles a partir de la notificación.
5. No se realizarán devoluciones por no presentación del cliente (no show).
6. Una vez iniciado el tour o actividad, no aplica ningún tipo de reembolso, aun cuando el cliente decida retirarse por voluntad propia.

TÉRMINOS DE SERVICIO

3. Modificaciones de Itinerarios:

1. Modificaciones solicitadas con más de 72 horas de antelación se atenderán según disponibilidad.
2. Cambios solicitados entre 48 y 24 horas antes: haremos lo posible por adaptarlos, pero no garantizamos disponibilidad.
3. Dentro de las últimas 24 horas no se podrán realizar cambios por razones logísticas.
4. Los cambios pueden generar cargos adicionales.

4. Condiciones climáticas y Fuerza Mayor:

1. Nuestra prioridad es su seguridad y bienestar. En caso de que el tour no pueda llevarse a cabo por razones ajenas a nuestra voluntad, aplicarán las siguientes medidas:
2. Condiciones climáticas adversas (tormentas, fuertes lluvias, marejadas, etc.): El tour podrá ser reprogramado sin costo adicional para otra fecha disponible o se ofrecerá un crédito a futuro por el monto pagado.
3. Protestas, cierres de vías, huelgas u otras situaciones sociales que afecten la operación normal: se aplicará la misma política de reprogramación o crédito a futuro.
4. Cierres oficiales de atracciones o sitios turísticos por mantenimiento o disposiciones gubernamentales: sustituiremos la atracción afectada por otra de valor similar, siempre que sea posible.
5. No se realizarán devoluciones en efectivo por estas causas.
6. Emitirá un crédito a favor del cliente para una fecha futura o re programación del mismo.

5. Retrasos y No-Show:

1. Si el cliente no se presenta a la hora acordada, el servicio se considerará como No Show y no habrá reembolso.
2. Si el retraso del cliente afecta la logística del tour, el tiempo perdido no podrá recuperarse.
3. En caso de retrasos de vuelos o causas justificadas ajenas al cliente (ej. retrasos migratorios documentados), se hará lo posible por reprogramar el servicio.
4. Tiempo máximo de espera al en salida al aeropuerto 1 hora 40min.

TÉRMINOS DE SERVICIO

6. Responsabilidad:

1. La agencia no se hace responsable por objetos personales olvidados, pérdidas o daños durante el recorrido.
2. El cliente es responsable de seguir las indicaciones del guía y cumplir con las normas de seguridad en cada sitio visitado.
3. Se recomienda contar con seguro de viajes para mayor tranquilidad durante su visita.
4. El cliente es responsable de llegar puntualmente al punto de encuentro indicado.
5. Transportems no se hace responsable por retrasos ocasionados por el cliente.

Normativas de Itinerario y Comportamiento en Tours

1. Cumplimiento del Itinerario y horarios:

1. Para poder visitar todos los sitios acordados en el itinerario, es importante cumplir con los horarios de salida, permanencia y retorno establecidos por el guía.
2. El tiempo de permanencia en cada atracción será indicado por el guía y debe respetarse para cumplir con el recorrido completo.
3. Si el cliente desea extender su tiempo en alguna atracción, realizar compras, detenerse a comer o tomar refrigerios, ese tiempo será descontado del total contratado para el tour.
4. En caso de que el tiempo contratado se agote y el cliente desee continuar, se aplicará un costo adicional de \$25 por hora extra (a partir de la hora siguiente iniciada).
5. El cliente debe seguir las instrucciones del personal y guías durante el servicio.

2. Modificaciones de Itinerario por Parte del Cliente:

1. Durante el recorrido, el cliente podrá solicitar ajustes (ejemplo: detenerse en centros comerciales o artesanías), pero dichos cambios estarán sujetos al tiempo contratado y la disponibilidad logística.
2. Si los cambios implican que no se logre visitar todos los puntos incluidos en el itinerario original, el cliente deberá asumirlo como parte de su decisión.

TÉRMINOS DE SERVICIO

3. Normas en Zoológicos y Sitios con Animales:

1. Para la seguridad de los visitantes y el bienestar de los animales, es obligatorio cumplir las siguientes normas:
2. No tocar, alimentar o acosar a los animales en ninguna circunstancia.
3. No emitir sonidos, silbidos o ruidos que imiten a los animales, ya que esto puede causarles estrés.
4. Mantener una distancia prudente y seguir en todo momento las indicaciones del guía o del personal del lugar.
5. No correr, empujar o lanzar objetos en áreas donde haya animales.

4. Respeto a la Cultura y Normas Locales:

1. Respetar las costumbres, tradiciones, símbolos y normas culturales de los lugares visitados.
2. Evitar conductas inapropiadas, expresiones ofensivas o faltas de respeto hacia la comunidad local.
3. Cumplir con las indicaciones de seguridad en cada atracción turística.
4. Uso de Imagen:
5. Transportems podrá utilizar fotografías o videos tomados durante los tours con fines promocionales, salvo que el cliente manifieste lo contrario por escrito.

5. Supervisión de Menores:

1. Los padres o tutores son responsables directos de la seguridad y conducta de los niños durante todo el recorrido.
2. Los menores deben permanecer siempre bajo supervisión y acompañados por un adulto.

6. Conducta y Seguridad General:

1. Se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas durante el recorrido.
2. Los clientes deben mantener un comportamiento respetuoso con los demás participantes y con el guía.
3. La empresa puede modificar itinerarios, horarios o rutas por razones operativas o de seguridad sin que esto genere reembolso.

TÉRMINOS DE SERVICIO

7. Consumo de Alimentos en el Vehículo:

1. Por higiene y comodidad de todos los pasajeros, no está permitido consumir comidas dentro del vehículo.
2. Se permiten únicamente bebidas con tapa segura (ej. botellas de agua, sodas de botella).
3. Le pedimos colaborar en mantener el vehículo limpio y en buen estado.