

Políticas de Devoluciones y Cancelaciones

- En caso de discrepancias, ya sea por diferencias en pesos, cantidades, precios, imposibilidad de envío, errores de transcripción tipográfica u otras detectadas en cualquier paso de la operación, se pondrá a disposición del cliente la opción de aceptar, modificar o cancelar la orden, reembolsando o cobrando las diferencias emanadas del ajuste.
- Los reembolsos se realizarán al mismo origen y forma del pago ejecutado, salvo otro mutuo acuerdo.
- A partir de la notificación de las discrepancias, Gran Azul cuenta con 2 días hábiles para procesar la compra.
- El cliente dispone de 7 días calendario para modificar, aceptar o cancelar la orden. A partir de este periodo, Gran Azul (si hay inacción del cliente) procederá a la cancelación de la orden, reintegrando el monto pagado a la cuenta de origen.
- Los artículos que a partir de los 10 días calendario posteriores a la fecha estimada de entrega no hayan arribado a las instalaciones de Gran Azul en Estados Unidos, se pondrá a disposición del cliente la opción de cancelar o reemplazar el producto.
- Gran Azul contará con 10 días hábiles para ejecutar la devolución del dinero, independientemente del tiempo que tome la entidad financiera para hacerla efectiva.
- El cliente contará con la opción de dejar el monto a devolver en depósito para futuras compras.

Reclamaciones

Las reclamaciones derivadas de errores (como los mencionados anteriormente), de terceros o propios no superarán bajo ningún concepto el monto abonado por el cliente referente a la orden de referencia.

Bajo ningún concepto, Gran Azul se responsabilizará por eventuales daños y perjuicios de ninguna índole derivados de los posibles errores.

En caso de detectarse algún daño o error en la mercancía entregada, en cualquier proceso en el territorio de Estados Unidos, se comunicará al cliente y se procederá al reembolso del 100% del pago, siempre y cuando el proveedor acepte devoluciones.

Para el resto de los países, las devoluciones y/o garantías estarán sujetas a las normas de cada cual, ya sean del vendedor o fabricante. El movimiento de productos está

sujeto a las normas y procedimientos de cada país. Gran Azul es ajeno a las incidencias que se puedan presentar derivadas de dichas regulaciones.

Viajes

El prepago de los servicios debe ser efectivo con un mínimo de 15 días previos a la llegada del cliente al destino seleccionado. Pagos Los pagos se harán por adelantado. Por transferencia o por tarjeta de crédito la que será debitada, dentro de un plazo de 24 horas, después de acordado con el comercial que le brinda asistencia. Los precios de los paquetes turísticos pueden estar sujetos a cambios, con excepción de aquellos casos en que la reservación ha sido confirmada. La Agencia no garantiza cambios parciales del paquete o en su totalidad. Cualquier cambio relativo al número de ocupantes por habitación puede alterar el precio del paquete. En caso de cambios relativos a un aumento en el precio/tarifa, la suma se abonará en el momento del cambio y no será efectivo hasta tanto no se haya recibido dicho pago y hasta que el suministrador no haya confirmado la disponibilidad. El monto total del paquete incluye todos los servicios descritos en el mismo, al igual que las sumas a pagar por concepto de acceso y reservación.

Una vez leídos y aceptados estos términos y confirmada la reserva del servicio seleccionado, deberá proceder al pago de los mismos; para lo que el Comercial de la Oficina correspondiente que atiende su agencia, se pondrá en contacto para tema de facturación y cobro.

En caso de no efectuarse el pago en el plazo acordado se procederá a la cancelación de los servicios.

El prepago de los servicios debe ser efectivo con un mínimo de 15 días previos a la llegada del cliente al destino seleccionado. Pagos Los pagos se harán por adelantado. Por transferencia o por tarjeta de crédito la que será debitada, dentro de un plazo de 24 horas, después de acordado con el Comercial que le brinda asistencia.

Los precios de los paquetes turísticos pueden estar sujetos a cambios, con excepción de aquellos casos en que la reservación ha sido confirmada. La Agencia no garantiza cambios parciales del paquete o en su totalidad. Cualquier cambio relativo al número de ocupantes por habitación puede alterar el precio del paquete.

En caso de cambios relativos a un aumento en el precio/tarifa, la suma se abonará en el momento del cambio y no será efectivo hasta tanto no se haya recibido dicho pago y hasta que el suministrador no haya confirmado la disponibilidad.

El monto total del paquete incluye todos los servicios descritos en el mismo, al igual que las sumas a pagar por concepto de acceso y reservación.

Todos los billetes, incluidos los cargos por impuestos y servicios no son reembolsables.

Si el cliente tuviese necesidad de cambiar o cancelar sus planes de viaje, será responsabilidad suya notificar a La Agencia por escrito de dicho cambio.

Los boletos están sujetos a descuento, con restricciones de hasta un 100% no reembolsables e intercambiables.

Una vez efectuado el pago de la reservación, se aplicará la siguiente política de cancelación, penalidades y No Show: Para todas las cancelaciones de paquetes (Excepto Las de los paquetes Multidestino) aplicarán los siguientes gastos:

- Gastos de Gestión: 100USD por cada programa cancelado
- Gastos de cancelación: De acuerdo a lo estipulado en la política de cancelación de cada producto que compone el paquete (hoteles, casas, coches, traslados, boletos domésticos, excursiones, etc).
- Gastos de Penalización: 25% del total del viaje si se cancela de 30 a 16 días antes de la salida 50% del total del viaje si se cancela de 15 días o menos antes del viaje
Reembolsos por concepto de cambios de itinerario se harán a discreción de La Agencia. Los reembolsos se harán sólo a la persona que adquirió el paquete, la cual proporcionará los documentos de pago original. En el caso de los Paquetes Multidestino, aplicará lo siguiente:
- La reservación será válida solamente para la fecha que fue adquirida; por lo tanto, el pasajero se obliga a cubrir un cargo adicional si cambia de fecha, vuelo, o si la cancela. El que las modificaciones mencionadas sean permitidas, depende de la anticipación con que se soliciten.
- Las solicitudes de cambio de fecha solo podrán realizarse con un mínimo de 15 días previos a la fecha del boleto confirmado. De confirmarse el cambio de fecha, procederá un cargo extra de 50 USD.

En caso de Cancelaciones:

- Si el cliente solicita la cancelación de su reservación en un plazo de 15 días o menos previos a la fecha de viaje, aplicará una penalidad del 100%.
- Para plazos de cancelación superiores a los 15 días previos a la fecha de partida se aplicará una penalidad correspondiente al 30% del importe total pagado.

En caso de No Show:

- aplicará una penalidad del 100%.
- Los reembolsos se harán sólo a la persona que adquirió el boleto, pasaje o emitidos a la orden, la cual proporcionará los documentos de pago original. Incidencias durante el viaje El cliente deberá comunicar por escrito todo incumplimiento en la ejecución del contrato, dirigiéndose para ello al organizador, a la agencia de viajes, y

en su caso, al prestador del servicio que forme parte del viaje combinado objeto de este contrato.

Cesión de la reserva.

El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito a la agencia de viajes con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante la agencia de viajes del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales que pudiera originar dicha cesión (tasas por cambio de billete, etc.). No obstante, dadas las peculiares características del viaje y la contratación de viajes aéreos con tarifas que, en ocasiones, no permiten tal cambio, el cliente acepta la posibilidad de no poder ceder su reserva en el caso de que por la vía aérea no se aceptará el cambio del billete. Relativo a los servicios integrantes del paquete: Hoteles del paquete. Notar, por favor, que debe informarse al cliente que es imprescindible presentar el pasaporte o carné de identidad en el momento del check in. Algunos hoteles exigen también la presentación de la tarjeta de embarque/desembarque. Reservaciones y Pagos. Le ofrecemos la disponibilidad de habitaciones, en tiempo real, y la confirmación de manera instantánea para toda una gama de hoteles en diferentes destinos. En casos de afectaciones de última hora en el Hotel confirmado, La Agencia garantizará un hotel de similar categoría en la misma ciudad. El cargo total incluye los cargos por concepto de habitación e impuestos, al igual que las tarifas de acceso y reservación.

Cargos incidentales, tales como parqueo, llamadas telefónicas y servicio de habitación, serán cubiertos por el cliente, directamente con el hotel. Su reservación incluye llegada tarde. El cliente debe informarnos en caso de llegada tarde. La Agencia solo acepta pagos en línea con las tarjetas de crédito siguientes: Visa y MasterCard. Estacionamiento Cortesía del hotel.
Habitaciones para fumadores A solicitud del huésped.

Mascotas : No se permiten mascotas.

Check-In & Out Check-in: 16:00 hrs. Check-out: 12:00 hrs. Late Check-Out A veces es posible, aunque debe ser solicitada con al menos 24 horas de antelación, y sujeto a la disponibilidad de habitaciones, y a un cargo por concepto de salida demorada. Casas del Paquete La estancia mínima para su reserva será de tres noches. Note, por favor, que es imprescindible presentar el pasaporte o carné de identidad en el momento del check in. Se pueden rentar por habitaciones o la casa completa (según sean las condiciones de cada casa en particular. Cada habitación dispone de baño privado y aire acondicionado (En el caso de la renta por habitaciones, las casas que se rentan completas no siempre cumplen con esta condición. Servicio de desayuno y cena (a solicitud del cliente, como un servicio extra). En los casos de aquellas casas que se rentan por habitaciones, se comparte la casa con otros clientes, en la mayoría de los casos los dueños también suelen convivir con los clientes. Existe la posibilidad de rentar las casas completas, sobre todo en México, donde la oferta es

más extensa. Las casas estarán sujetas a la disponibilidad real, en el momento de realizar la reserva.

Pueden existir modificaciones una vez que se reserven en firme las capacidades para casas, siempre con condiciones similares a las confirmadas previamente. Le ofrecemos la disponibilidad de habitaciones, en tiempo real, y la confirmación de manera instantánea para toda una gama de casas particulares en el destino seleccionado, por lo que se garantizará siempre la categoría y zona, seleccionados por usted.