

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES GRAN AZUL

Los presentes términos y condiciones serán actualizados periódicamente por lo que usted debe visitar con frecuencia esta sección.

(El presente acuerdo fue revisado por última vez el 2/04/2025)

El acceso y navegación a nuestro sitio web es gratuito no requiere suscripción ni registro, la utilización por parte del usuario de nuestros servicios implica la conformidad de forma expresa de los Términos y Condiciones de Gran Azul expuestos en el presente documento y de la Declaración Jurada.

La utilización de determinados servicios ofrecidos en este sitio se regirá, además, por los Términos y Condiciones particulares previstos en cada caso. Los sorteos, ofertas y promociones pueden regirse por sus propias reglas particulares además de nuestras generales.

Si en algún momento no acepta todos estos Términos y Condiciones, debe dejar de usar el Sitio inmediatamente.

Es su responsabilidad asegurarse de estar legalmente autorizado a utilizar los Servicios de esta página desde donde usted está ubicado. Si alguna ley vigente lo restringe o le prohíbe utilizar los Servicios, usted debe cumplir con dichas restricciones legales o, si corresponde, interrumpir el acceso o la utilización de los Servicios de Gran Azul.

Gran Azul podrá modificar este sitio (<https://www.granazul.com>) de modo unilateral y en cualquier momento que estime oportuno, actualizando su configuración, los Términos y Condiciones de los servicios y su contenido, eliminarlos, limitarlos o suspenderlos de manera temporal o definitiva, así como impedir el acceso a los mismos procurando informar al Usuario de dicho cambio a través del sitio web, motivo por el cual se recomienda a los Usuarios que consulten en cada acceso el sitio la Política de Privacidad, Términos y Condiciones Generales y las particulares por servicio, las tarifas y Avisos Legales.

Introducción

Gran Azul: Soluciones Integrales en Logística, Turismo y Comercio

Áreas de Negocio:

ENVÍOS

- Servicio Puerta a Puerta: Recogemos tus envíos directamente en la puerta de tu hogar y los llevamos a Cuba. Ofrecemos un servicio de recogida y entrega eficiente y confiable.
- Servicio de Casillero: Envía tus compras desde cualquier parte del mundo a nuestras oficinas a través de correo postal. Nos encargamos de que lleguen a Cuba sin complicaciones.
- Entregas en Oficinas Comerciales: Realizamos envíos a nuestras oficinas en Miami, Houston, Louisville, Las Vegas, Tampa y más. Consulta todas nuestras ubicaciones en nuestro sitio web.

MERCADO

Contamos con un amplio inventario de productos disponibles en el territorio nacional, garantizando rapidez y disponibilidad en cada compra. Ya sea que compres desde el exterior o desde Cuba, aseguramos la entrega directa a tu hogar en cualquier rincón del país. Además, ofrecemos motos eléctricas y de combustión con un tiempo de entrega de 25 a 30 días hábiles, que podrás recoger en las instalaciones de la Transitaria Palco en La Habana. Ofertamos un amplio catálogo de autos, los cuales les recogemos sus datos si está interesado en alguno y lo contactamos para efectuar el proceso de compra. Contamos con una amplia variedad de productos de mercado los cuales entregamos en tiempos récords a todo el país

AMAZON Y MÁS

Estamos conectados con plataformas globales como Amazon, Walmart y Home Depot, lo que te permite explorar una variedad de productos en nuestro sitio web. Selecciona, compra y recibe tus artículos cómodamente en casa gracias a nuestro eficiente sistema de logística y distribución.

VIAJES

Diseña tu viaje ideal con nosotros. Te ofrecemos asistencia y guía las 24 horas en tu destino. Reserva las mejores villas y hoteles en Cuba a través de nuestra plataforma. Además, somos la opción más confiable para alquilar autos en la isla, brindando una amplia gama de vehículos y un servicio excepcional para hacer de tu viaje una experiencia inolvidable.

1. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Al registrarse en nuestro sitio web, debe proporcionar información precisa y actualizada. En determinados momentos, se le solicitarán datos adicionales necesarios para brindarle un servicio específico que requiera de Gran Azul.

Su cuenta es única, personal e intransferible. Es su responsabilidad proteger su contraseña. Si olvida o pierde su contraseña, puede solicitar una nueva a través de la opción "¿Has olvidado tu contraseña?" en el formulario de inicio de sesión.

Si es menor de 18 años, debe obtener la autorización de uno de sus padres o tutor legal antes de crear una cuenta con Gran Azul y utilizar nuestros servicios. Gran Azul no se responsabiliza por las actividades realizadas en su cuenta, incluyendo el uso no autorizado de su tarjeta de débito o crédito u otros métodos de pago.

Nos reservamos el derecho de cancelar cualquier registro previamente aceptado, y no se permitirá el registro a usuarios que hayan sido inhabilitados anteriormente. En caso de detectar el uso indebido de una cuenta que afecte a otros clientes o a Gran Azul, podremos aplicar retenciones y otras medidas que consideremos necesarias.

Contamos con sistemas de seguridad avanzados para evitar el acceso no autorizado, el uso indebido o la filtración de datos personales.

Gran Azul implementa medidas de cifrado y protocolos de seguridad estándar para proteger la información almacenada.

No almacenamos datos financieros ni información sensible de medios de pago. Todas las transacciones se realizan a través de plataformas de pago seguras y certificadas.

2. COMUNICACIONES

Gran Azul podrá utilizar el envío de correos electrónicos y/o información en nuestro sitio web para comunicar: términos y condiciones, políticas de privacidad y cualquier cambio en los mismos; así como confirmaciones de órdenes de servicio, operaciones de pago y comunicaciones de atención al cliente.

Es su responsabilidad proporcionar y mantener actualizada la dirección de correo electrónico. Si Gran Azul le envía una comunicación y usted no la recibe por razones relacionadas con su proveedor de servicios de correo electrónico, se considerará que ha recibido la información correspondiente.

Nos reservamos el derecho de interrumpir el suministro de nuestras comunicaciones o modificar los términos y condiciones bajo los cuales las proporcionamos. Le notificaremos sobre cualquier terminación.

Si se suscribe a nuestra newsletter o acepta recibir correos electrónicos con ofertas, promociones y otra información relevante, recibirá comunicaciones con dicho contenido.

SERVICIOS DE MENSAJES POR TELEFONIA MOVIL (SMS):

Gran Azul podrá utilizar mensajes de texto (SMS) para enviar comunicaciones relacionadas con sus servicios, tales como actualizaciones de órdenes, confirmaciones de pago, alertas importantes y promociones.

Frecuencia de los mensajes: La frecuencia de los mensajes puede variar según la actividad del usuario, aunque normalmente no superará los 5 mensajes por semana.

Privacidad y confidencialidad: Los números de teléfono móvil proporcionados por los usuarios no serán compartidos, vendidos, alquilados ni divulgados a terceros para fines comerciales ajenos a Gran Azul. Se utilizarán exclusivamente para los fines establecidos en estos Términos.

Costos asociados: La recepción de mensajes SMS puede generar cargos por parte del operador móvil del usuario. Gran Azul no se hace responsable de los costos

que puedan aplicarse. Consulte con su proveedor para más detalles sobre tarifas de mensajes y datos.

Cancelación de suscripción: En cualquier momento, el usuario podrá optar por dejar de recibir mensajes SMS respondiendo con la palabra “STOP” (o “DETENER”). También puede comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente para gestionar su suscripción.

Al proporcionar su número de teléfono móvil en nuestro sitio web o durante el uso de nuestros servicios, usted consiente expresamente la recepción de estos mensajes bajo las condiciones aquí descritas.

3- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

Es obligación de Gran Azul garantizar todos los servicios que se ofrecen en la web y garantizar las comunicaciones con las clientes derivadas de las mismas.

Gran Azul tiene el derecho de suspender temporal o indefinidamente algún(s) servicio(s) ofertado, y sin necesidad de pre-aviso, la accesibilidad a la presente web, así como a reservarse el derecho de prestación o la cancelación de los servicios, en caso de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de los servicios.

4- FUENTES EXTERNAS Y ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS

Gran Azul ofrece servicios e información derivadas de la conexión con fuentes externas dígase, Amazon, Walmart, Home Depot y otras tiendas globales online. El cliente exonera a Gran Azul de imprecisiones y o erratas que contengan estas plataformas y se visualicen en nuestro sitio web.

El sitio web interactúa con otros sitios web de 3eros como los medios sociales, Gran azul no se responsabiliza por el funcionamiento ni políticas de dichos sitios.

5- INCUMPLIMIENTO DEBIDO A CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y DE FUERZA MAYOR

Gran Azul no se hará responsable en ningún momento del incumplimiento parcial o completo de sus obligaciones causados por Retenciones aduaneras o inspecciones regulatorias, condiciones climáticas adversas, disposiciones gubernamentales, guerra o disturbios civiles y otros.

6. ÓRDENES, PRECIOS, RASTREO Y ENTREGA EN CUBA

Contamos con oficinas físicas en múltiples locaciones de Estados Unidos en las cuales puede hacer entrega de sus envíos de forma presencial, también nos los puede hacer llegar, contamos con servicio de casillero para sus compras en tiendas online. Ofertamos productos por catálogo en nuestras oficinas los cuales puede pagar por las diferentes variantes que se le ofrezcan en las mismas.

Los precios que se muestran en nuestro sitio web se encuentran en dólares estadounidenses con todos los impuestos incluidos.

Para los servicios de entrega de productos y envíos a Cuba, se le agregará a la orden, luego de identificar la provincia del destinatario en Cuba, el precio del envío y entrega al cliente. Todos los productos son con el servicio de entrega hasta la puerta de la casa del cliente en Cuba, a excepción de las motos que ofertamos en nuestro catálogo en el sitio web que el cliente debe ir a recoger a la transitaria PALCO en La Habana.

Los datos del Destinatario deben coincidir con el carnet de identidad de la persona que va a recibir en Cuba, será solicitado al momento de la entrega, cualquier incongruencia no se le entregará el producto hasta esclarecer los datos. Es importante que se introduzcan correctamente todos los datos del destinatario que se solicitan.

Todos los productos y envíos son rastreable en nuestro sitio web con el número de envío que se le asigne ya sea en nuestras oficinas presencialmente o que se le asignen en nuestro sitio web.

Todas las compras de bienes hechas por usted a través de este sitio web y todas las encomiendas recibidas o entregadas por el transportista serán colocadas y enviadas por usted a título personal y no con fines comerciales, minoristas o de reventa.

Gran Azul se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier orden de un cliente con el que mantenga un litigio respecto al pago de una orden anterior.

El cliente acepta cuando realiza una orden Nuestros Términos Generales y los Términos y Condiciones específicos de cada servicio.

En órdenes que provengan de la sección de Amazon y más, Gran Azul podrá aplicar ajustes en las tarifas y requerir el pago de la diferencia antes del procesamiento.

7. DISPONIBILIDAD

Los productos ofrecidos en nuestra web solo serán aquellos en los cuales tenemos inventario, de ocurrir alguna incidencia con la disponibilidad con algún producto comprado, Gran azul le ofrecerá alternativas si el cliente no acepta las alternativas se procederá al reembolso del 100% del precio del producto.

8. PAGOS

Todos los pagos se realizarán por adelantado. Si se producen aumentos de precio/tarifa tras una modificación, el cliente deberá abonar la diferencia antes de que la reserva/orden quede validada.

Gran Azul acepta tarjetas bancarias de débito y crédito. Visa, Mastercard, Discover, Union Pay.... El cliente recibirá una confirmación de pago mediante un correo a la dirección establecida en la cuenta creada en nuestro sitio.

El cargo se efectuará en la cuenta del cliente tras la confirmación del acuerdo entre los centros de pago.

Gran Azul no tiene acceso ni guarda los datos bancarios de los clientes en sus servidores. Todas las transacciones se realizan dentro de un estricto marco de confidencialidad y cifrado.

Las pasarelas de pago que se usan en nuestra web cuentan con la verificación de las entidades financieras asociadas y verifican la fiabilidad de los datos facilitados durante la realización de una orden.

Si tuviera algún problema con el pago puede contactarnos a través del correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554.

En caso de pago rechazado o pendiente, Gran Azul se reserva el derecho de retener el envío hasta que el pago se haga efectivo.

En el caso de detectar pagos sospechosos que no puedan ser cobrados se procederá a tomar acciones contra el usuario: Cierre de la cuenta y/o si tiene otra(s) orden(es) en proceso de entrega se le retendrá(n) y/o se le procederá a incautar su saldo en la billetera de Gran Azul.

9. BILLETERA GRAN AZUL

La billetera Gran Azul es una billetera virtual asociada a su cuenta de Gran Azul en nuestro sitio web, que se utiliza para efectuar pagos al igual que las formas de pago anteriormente descritas, solamente para compras en nuestro sitio web.

Cada usuario registrado en Gran azul tendrá acceso a su billetera Gran Azul y cada billetera tendrá un link de pago asociado, personal, único y permanente.

La recarga de su billetera se realiza a través de transferencias y no podrá devolverse saldo a la cuenta emisora. La otra opción de recarga es trasferencias entre billeteras de Gran Azul.

Para recibir saldo en su billetera debe compartir su link de pago asociado. El monto mínimo de recarga es de \$5.

Gran Azul se reservará el derecho de cancelar la cuenta de usuario y de retener el saldo de la billetera si se detectan operaciones fraudulentas. Si el cliente detecta alguna operación sospechosa en su billetera debe contactar de inmediato a Atención al Cliente de Gran Azul a través del correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554.

10. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Luego de pagada una orden no puede ser cancelada por el cliente en los servicios de Amazon y más, Casillero, Tienda. En la sección de Viajes, los servicios estarán sujetas a sus propias políticas de cancelación. Si desea cancelar por un error atribuible a Gran Azul debe contactarnos por el correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554 , para analizar su caso y la posibilidad de un reembolso del 100%.

En caso de discrepancias en pesos, cantidades, precios, imposibilidad de envío, errores tipográficos u otras situaciones detectadas en cualquier paso de la operación, el comercial de Gran Azul se pondrá en contacto con el cliente y el cliente podrá aceptar, modificar o cancelar la orden. En caso de cancelación, se reembolsarán las diferencias correspondientes.

Los reembolsos se realizarán al mismo origen y método de pago utilizado, salvo acuerdo expreso entre ambas partes.

Gran Azul tendrá un plazo de 10 días hábiles para ejecutar la devolución del importe, sin perjuicio del tiempo adicional que la entidad financiera pueda requerir para procesarlo.

El cliente podrá optar por dejar el monto en depósito en su billetera Gran Azul para futuras compras.

Si el paquete ha sido enviado y no puede ser entregado por razones ajenas a Gran Azul, se evaluarán opciones de reenvío o reembolso parcial.

11. GARANTÍA

No ofrecemos ninguna garantía o representación con respecto a los productos comprados por usted a través de otro sitio web en línea, se exportarán "tal cual". No podemos proporcionar garantía o devolución de ningún producto vendido por ningún proveedor externo.

Se le ofrecerán garantías de productos/servicios específicos descritos en los Términos y Condiciones específicos.

12. RECLAMACIONES

Las reclamaciones deben presentarse dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha estimada de entrega.

Las reclamaciones derivadas de errores propios o de terceros no podrán exceder en ningún caso el importe abonado por el cliente en la orden en cuestión.

Gran Azul no será responsable de eventuales daños o perjuicios derivados de errores operacionales o comerciales.

Para iniciar una reclamación, el cliente deberá proporcionar:

-Número de envío.

-Descripción detallada del problema.

-Evidencia fotográfica en caso de daños o deterioro del paquete.

Gran Azul responderá a la reclamación en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando sobre la resolución del caso.

13. TERMINACIÓN

Usted puede cerrar su cuenta en Gran Azul en cualquier momento solo debe contactar a nuestro equipo a través del correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554. Si desea cerrar su cuenta su saldo en la billetera de Gran Azul será incautado.

Gran Azul podrá cerrar una cuenta que considere que está violando alguno de los términos y condiciones de nuestro sitio web o que tenga actividad sospechosa, siempre con una previa notificación.

14. LEGALIDAD

Al aceptar nuestros términos y condiciones usted acepta eximir de responsabilidades e indemnizar a Gran Azul y a sus empleados, asumir los gastos derivados, de cualquier investigación, reclamos y otros, que concluida la investigación hayan constituido un incumplimiento por su parte de estos Términos y Condiciones.

Visite los sitios de Aduana de EU y de Cuba para conocer los artículos que pueden enviarse

<https://www.cbp.gov/trade/basic-import-export>

<https://www.aduana.gob.cu//documentos>

En nuestra Web también puede consultar la lista de productos que puede enviar a Cuba

A continuación, la Declaración Jurada del cliente de Gran Azul.

14.1 DECLARACIÓN JURADA

Declaro, que los nombres y direcciones que aportados durante el proceso de compra en Gran Azul son correctos y actualizados.

Que este envío no contiene ningún artículo(s) de valor, dinero, peligroso o prohibido por la legislación vigente en lo concerniente a la seguridad marítima, aérea o reglamentaciones aduaneras.

Los artículos enviados, son los autorizados por el Departamento del Comercio de los Estados Unidos de América a las compañías proveedoras de servicio de transporte y exportación de dichos bienes, y que las exportaciones de los EU a la República de Cuba cumplen las leyes Contra Lavado de Activos (AML) y las Leyes Anticorrupción; y con las siguientes licencias BIS.

- License Exception Gift Parcels and Humanitarian Donations (15 C.F.R. § 740.12).
- License Exception Support for the Cuban People (15 C.F.R. § 740.21).
- License Exception Baggage (15 C.F.R. § 740.14).

Si no lo hace, infringe nuestros Términos de uso.

Soy responsable de que los bienes enviados a mis familiares o amigos residentes en Cuba no son destinados a:

- Un "Oficial Prohibido del Gobierno Cubano" (definido en 31 CFR 515.337)
- Un "Oficial Prohibido del Partido Comunista Cubano" (definido en 31 CFR 515.338)

Mis envíos no contienen ningún producto explosivo, tóxico, oxidante, infeccioso corrosivo y otros que pongan en peligro la seguridad aérea o marítima. Por tanto, exonero a Gran Azul de cuanta responsabilidad civil o penal tenga la falsedad en la declaración de su contenido. Que los productos enviados se corresponden en tipo y cantidad con lo permitido por las regulaciones aduaneras cubanas en las diferentes

formas de envíos (envío regular, equipaje no acompañante y menaje de casa), de lo cual soy responsable ante cualquier desconocimiento.

He sido debidamente informado que:

Que Gran Azul dispone 4-10 días si el envío es por vía aérea 14-25 días si es por vía marítima para hacer entrega al destinatario, sin pago de estadía por almacenaje, a partir de la llegada de esta.

Los pagos a realizar en Cuba en concepto de trámites legales, tasas e impuestos aduanales para la extracción de la carga.

De los procedimientos de despacho aduanal:

Que el envío de la carga se realizará conforme a las regulaciones aduanales de los Estados Unidos de América y de la República de Cuba, vigente al día de hoy.

Que el tiempo de entrega en Cuba, estará supeditado además por la disponibilidad de las empresas que reciben y de la Aduana, aunque de existir demora, se harán las gestiones necesarias para ayudar a su solución.

Que es responsabilidad total de la carga (equipo) comprada por usted, hasta la entrega al cliente final, siempre y cuando no existan retenciones por parte de la Aduana y autoridades competentes.

De la seguridad de los envíos:

Para la recepción de cualquier modalidad de envío, el receptor deberá revisar su contenido en cantidad y estado antes de dar su aceptación o conformidad de recibido.

Al revisar su contenido lo deberá hacer contra la lista de empaque y de no corresponder con lo declarado o de existir cualquier daño deberá presentar la reclamación ante la aduana o la empresa receptora.

En caso de quien reciba el mismo sin haber cumplido este requisito, quedará sin lugar cualquier reclamación.

En los casos de pérdidas o daños en el envío realizado, estos serán pagados de acuerdo con la revisión puntual del caso y la porción de los daños o pérdidas (a valoración de la empresa).

Gran Azul, no se hará responsable de aplicaciones legales o de procedimiento internos aplicados de manera imprevista por la Aduana de Cuba, en el momento del despacho y que dichas autoridades no consideren el carácter retroactivo, así como de las violaciones de normas aduaneras y que deben ser de conocimiento y cumplimiento por parte del cliente.

Tratamiento de datos:

Se le informa que, conforme a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, que usted nos haya facilitado serán incluidos en un fichero cuyo responsable es Gran Azul con la finalidad de gestionar y controlar los distintos servicios de envío o turísticos solicitados.

Así mismo, queda informado que parte de los datos proporcionados pueden ser comunicados, si lo solicitaran o fuere necesario a las distintas autoridades portuarias o aeroportuarias. También le informamos que, al registrar su dirección de correo electrónico en nuestra web, sus datos podrán ser utilizados para enviarle información sobre nuestros productos, ofertas y servicios de compras online, salvo que usted manifieste lo contrario.

Diferendos:

Ante diferendo relacionados con alguno de los servicios brindados por Gran Azul, ambas partes se comprometen a solucionar el desacuerdo ante un proceso de arbitraje de acuerdo con las leyes de la Florida y la decisión final no tendrá apelación por ninguna de las partes.

Y para que así conste, acepto en haber leído y estar de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

14.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre logotipos, nombres comerciales, marcas registradas, diseños y cualquier otro material relacionado con Gran Azul son propiedad exclusiva de la empresa.

Queda prohibido el uso, reproducción, modificación o distribución del contenido sin autorización expresa de Gran Azul.

15. ESPECIFICACIONES REGIONALES ADICIONALES

Europa:

15.1. Obligaciones, Responsabilidades y Atribuciones

Gran Azul se compromete a garantizar el manejo adecuado de los paquetes, cumpliendo con los estándares de seguridad y calidad exigidos en la Unión Europea y otros mercados internacionales.

15.2 Política de Privacidad, Seguridad y Propiedad Intelectual

Gran Azul se compromete a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, cumpliendo con las regulaciones europeas vigentes en materia de privacidad y protección de datos, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés).

15.3 Derechos del Usuario (GDPR)

De acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), los usuarios tienen los siguientes derechos sobre sus datos:

Derecho de acceso: El usuario puede solicitar información sobre los datos almacenados.

Derecho de rectificación: Puede corregir datos inexactos o incompletos.

Derecho de supresión (derecho al olvido): Puede solicitar la eliminación de sus datos personales.

Derecho a la limitación del tratamiento: Puede restringir el uso de su información en ciertos casos.

Derecho de oposición: Puede oponerse al tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias.

Derecho a la portabilidad: Puede solicitar una copia de sus datos en un formato estructurado y de uso común.

Las solicitudes relacionadas con estos derechos pueden realizarse a través del correo electrónico de contacto de Gran Azul, y serán atendidas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

16- TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS.

16.1 SERVICIOS TURÍSTICOS

16.1.1 PAQUETES DE VIAJE

- Pago inicial mínimo del 40%, 60% restante mínimo 45 días antes de la salida.
- Gastos de cancelación: desde 25% hasta 100%, dependiendo de la antelación del aviso.
- Gastos de gestión por cancelación: 100 USD/EUR por programa.

- Todos los paquetes incluyen seguro médico y repatriación; seguro de cancelación opcional.

16.1.2 ALQUILER DE COCHES

Por favor, lea detenidamente las siguientes condiciones antes de continuar. Al expresar su conformidad, usted confirma haber leído y comprendido todos los términos y condiciones relativos a las políticas establecidas.

Una vez aceptados estos términos y confirmada la reserva del servicio seleccionado, deberá proceder al pago correspondiente. El Comercial encargado se pondrá en contacto para la facturación y el cobro. Si el pago no se efectúa en el plazo acordado, los servicios serán cancelados. El prepago debe efectuarse al menos con 15 días de anticipación a la llegada del cliente.

CONDICIONES DE LA RENTA EN DESTINO CUBA

Las oficinas de renta operan únicamente de 9:00 am a 6:00 pm, excepto las ubicadas en aeropuertos, en la oficina del Vedado (Calle 3ra y Paseo), y la oficina de Playa (Hotel Neptuno). Considere esta información al realizar su reserva.

Actualmente, la demanda de coches de renta en Cuba supera la oferta disponible, por lo que ocasionalmente los proveedores podrían incumplir con los plazos y condiciones acordadas, aún cuando exista confirmación previa.

Ante esta situación, los representantes de Gran Azul estarán disponibles las 24 horas en destino para mediar entre el cliente y el transportista.

El punto de renta confirmado dependerá de la disponibilidad del transportista. Si difiere del solicitado originalmente, se le notificará oportunamente, pudiendo cancelar su reserva sin costos adicionales dentro de las 48 horas posteriores a recibir esta información.

Requisitos para recoger el coche:

Al recoger el vehículo, usted deberá presentar:

- Confirmación de Gran Azul.
- Pasaporte.

- Licencia de conducción física (no digital), válida para todos los conductores durante todo el período del alquiler, con al menos 2 años de expedición.
- Tarjeta de crédito válida (no emitida por bancos estadounidenses) para pagos adicionales y depósito de garantía.

En caso de faltar alguno de estos documentos, el servicio no se ejecutará, considerándose No Show con la penalidad correspondiente.

Categorías de coches:

Las compañías garantizan únicamente categorías, no modelos específicos.

Pagos:

Los pagos serán anticipados y cargados en la tarjeta de crédito dentro de las 24 horas siguientes a la reserva, en USD o EUR.

Precios:

Todos los precios incluyen renta y seguro (con suplementos para conductores de 21 a 24 años). Se incluyen 350 km diarios con kilometraje ilimitado en rentas superiores a 3 días, salvo categoría Lujo (7 días mínimos).

Condiciones de pagos:

Se aceptan pagos en línea mediante Visa y MasterCard.

Suplementos obligatorios:

El coche se entregará con tanque lleno, cobrándose anticipadamente:

- Económico (mecánico/automático): 59 USD
- Medio (mecánico/automático): 65 USD

El vehículo debe abastecerse con gasolina especial o diésel según corresponda. Devolver el vehículo con el depósito vacío, sin reembolso por combustible restante.

Tarifa de aeropuerto: 20 USD adicional por apertura de contrato en aeropuertos internacionales.

Otros suplementos:

- Conductor adicional: cargo adicional directo con la rentadora.
- Tarifa de retorno por devolución en diferente lugar (cargo según distancia).

Depósito de garantía:

Entre 150 y 250 USD según categoría, reembolsable al devolver el vehículo.

Política de cancelaciones:

- Hasta 15 días antes: devolución total menos 15 EUR/USD de gestión.
- Entre 14 y 7 días antes: devolución menos dos días de arrendamiento.
- Entre 7 días y 72 horas antes: devolución menos tres días de arrendamiento.
- Menos de 72 horas o No Show: 100% del valor de la reserva.

Los reembolsos se realizarán en la tarjeta de crédito en 72 horas tras recibir la cancelación.

Reclamaciones:

Se requiere copia escaneada del contrato firmado con la rentadora.

Notas adicionales:

- Temporada extrema alta: mínimo 5 días (01/07 al 31/08 y 01/12 al 31/12).
- Temporada alta: mínimo 3 días (resto del año).

Equipamiento adicional:

- Asientos para niños (5 USD/EUR día), depósito reembolsable de 80 USD/EUR.

Licencia de conducción:

Debe tener al menos 2 años de antigüedad. Si no está en español o inglés, se requiere licencia internacional.

Edad mínima/máxima:

- Mínima: 21 años (con mínimo 2 años experiencia).
- Máxima: Menor de 80 años.

Cobertura del seguro:

La cobertura es obligatoria e incluye daños al vehículo, pérdida, incendio, robo (con llave en posesión), accidentes, catástrofes naturales y daños a terceros. Deben notificarse de inmediato a las autoridades correspondientes.

Penalidades por incumplimiento contractual (montos entre 50 y 200 USD según el tipo de incumplimiento): transporte de animales, vehículo sucio, deterioro de asientos, exceso de pasajeros, retraso en devolución, utilización ilícita, pérdida de documentos,

entre otras especificadas detalladamente en el contrato.

Gran Azul se reserva el derecho de considerar al cliente como "No Grato" por incumplimientos graves señalados explícitamente.

16.1.3 RESERVAS DE HOTEL

- Pagos anticipados mediante transferencia o tarjeta de crédito.
- Identificación obligatoria al check-in: pasaporte o documento de identidad, tarjeta de embarque según hotel.
- Política de cancelación:
 - No Show penaliza con el importe de una noche por habitación.
 - Reembolso por salidas anticipadas bajo discreción.
- Check-in: desde 16:00 hrs, Check-out: hasta 12:00 hrs. Late Check-out bajo disponibilidad y con costo adicional.
- Mascotas no permitidas. Habitaciones para fumadores bajo petición.

Por favor, lea las condiciones que se presentan a continuación, con detenimiento, antes de continuar. Al expresar su conformidad con dichos términos, ello significa que usted leyó y comprendió todos los términos y condiciones relativos a las políticas formuladas. Una vez leídos y aceptados estos términos y confirmada la reserva del servicio seleccionado, deberá proceder al pago de los mismos; para lo que uno de nuestros Especialistas en Viajes 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 elegido. Notar, por favor, que debe informarse al cliente que es imprescindible presentar el pasaporte o documento 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. 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. El cargo será en Euros o USD. La Agencia recibirá el pago por esta reservación. 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.

En caso de No Show o No Presentación, el cliente recibirá el monto pagado por la reservación menos el precio de una noche por cada habitación en el plan reservado. Toda solicitud de reembolso se hará dentro de un plazo de 30 días, después de haber dejado el hotel. Reembolsos por concepto de salida antes de tiempo se harán a discreción de La Agencia, únicamente. 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.