



## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Los siguientes Términos y Condiciones establecen el marco bajo el cual nuestra **Operadora Turística** (en adelante, "la Empresa") presta sus servicios de transporte privado de lujo y tours a la medida. Nuestra flota incluye sedanes, SUVs (por ejemplo, Suburban), vehículos eléctricos (Tesla) y vans Sprinter, disponibles para traslados privados y excursiones a destinos en toda la República Mexicana. Todos los servicios son privados y se reservan exclusivamente para el cliente contratante y su grupo, nunca compartidos con terceros. La prestación de los servicios se rige por las políticas de reservación, pago, cancelación y operación descritas a continuación.

### Políticas de cancelación y cambios

- **Cancelación sin penalización:** entendemos que los planes pueden cambiar. Por ello, las cancelaciones o reprogramaciones solicitadas con al menos 24 horas de anticipación a la hora programada de inicio del servicio podrán realizarse sin penalización. En estos casos, la Empresa emitirá un crédito equivalente al 100% del monto pagado (ya sea depósito o pago total), el cual podrá utilizarse para servicios de transporte futuros u otros productos ofrecidos por la Empresa.
- **Cancelaciones tardías:** si la cancelación se realiza con menos de 24 horas de anticipación a la hora programada de inicio del servicio, aplicarán los siguientes cargos debido al impacto operativo:
  - \* **Cancelaciones realizadas entre 12 y 23 horas antes del servicio:** se emitirá un crédito equivalente al 50% del monto pagado, el cual podrá utilizarse para servicios de transporte futuros u otros productos ofrecidos por la Empresa. El 50% restante se retendrá como penalización por cancelación tardía.
  - \* **Cancelaciones con menos de 12 horas de aviso o en caso de no presentarse (no-show):** aplicará una penalización del 100%. No se emitirá ningún crédito o reembolso, ya que el vehículo y el chofer habrán sido asignados exclusivamente y se encontrarán en espera del cliente.
- **Procedimiento de cancelación:** todas las solicitudes de cancelación deberán presentarse por escrito (vía correo electrónico o mensaje de texto autorizado) y ser confirmadas por la Empresa. La hora efectiva de la cancelación será aquella en que la Empresa confirme haber recibido la notificación. Es responsabilidad del cliente asegurarse de haber recibido la confirmación de cancelación; si no se recibe respuesta en un tiempo razonable, el cliente deberá dar seguimiento por teléfono.
- **Cambios y reprogramaciones:** los cambios a la reservación (por ejemplo, modificaciones de hora, fecha, ruta o tipo de vehículo) están sujetos a disponibilidad y deben ser aceptados por la Empresa. Si el cliente solicita un cambio con al menos 24 horas de anticipación, la Empresa hará todo lo posible por acomodarlo sin costo adicional (puede aplicar un ajuste de tarifa si la nueva ruta o duración difiere). Las solicitudes de cambio realizadas con menos de 24 horas de anticipación podrán ser tratadas como una cancelación y una nueva reservación, según el alcance del cambio. Los cambios el mismo día no están garantizados y podrán generar cargos adicionales o no ser viables si el vehículo o chofer ya está comprometido.
- **Cancelaciones por fuerza mayor:** si el cliente se ve imposibilitado para utilizar el servicio reservado debido a circunstancias verificables de fuerza mayor —como enfermedad grave (con certificado médico), condiciones climáticas extremas, desastres naturales, restricciones sanitarias impuestas por el gobierno, o cualquier circunstancia extraordinaria fuera del control del cliente—, la Empresa evaluará cada caso de manera individual y a su entera discreción.

Dependiendo de la situación, la Empresa podrá ofrecer una solución flexible, como:

- \* Reprogramar el servicio sin penalización para una nueva fecha dentro de un plazo razonable.
- \* En casos excepcionales y justificados, ofrecer un reembolso parcial o total si se considera comercialmente viable.

Es importante señalar que la Empresa no está obligada a otorgar reembolsos en estos casos, y cualquier excepción se concederá únicamente con base en la razonabilidad, la disponibilidad operativa y la decisión final de la dirección.

- **Cancelación por parte de la Empresa:** en el caso poco probable de que la Empresa deba cancelar un servicio confirmado (debido a circunstancias extraordinarias tales como una falla vehicular irreparable, preocupaciones regionales de seguridad, o la indisponibilidad del chofer por fuerza mayor), se notificará al cliente a la brevedad posible. La Empresa ofrecerá al cliente una opción de transporte alternativa equivalente. Si el cliente rechaza la alternativa o no es factible proporcionarla, la Empresa emitirá un reembolso total del monto pagado por el servicio cancelado y no será responsable por ninguna consecuencia adicional derivada de la cancelación.

