

Políticas de reservación y cancelación para VIAJES GRUPALES DEL SNTSE

RESERVACIONES:

1. Las reservaciones del monto indicado permiten bloquear tus lugares en nuestros viajes para confirmar tu asistencia al viaje seleccionado.
2. Las reservaciones sólo son válidas con el pago indicado en la información de cada viaje.
3. El realizar la reservación es un compromiso por parte de los clientes en realizar dicho viaje.
4. Por cuestiones de seguridad de todos los viajeros y con la finalidad de hacer válido tu seguro de viajero, a todos los asistentes del viaje les corresponde una tarifa, menores de edad o infantes.
5. Una vez realizada la reservación los participantes aceptan los términos y condiciones que se dan a conocer por parte de la Cartera de Turismo del SNTSE.
6. Las reservaciones son personales, es responsabilidad de cada viajero o el organizador el informar acerca de su asistencia o inasistencia al viaje.
7. Toda reservación se registra con nombre completo, edad, número de celular y correo electrónico, U.R. y ubicación física.
8. Todas las reservaciones tienen como límite de pago completo hasta 7 días antes del viaje, las que incluyen hospedaje 15 días con el fin de confirmar a los viajeros y poder garantizar la estancia.
9. El cliente acepta que algunos servicios pueden ser NO REEMBOLSABLES tales como: Alojamiento, Alimentos y Accesos reservados.
10. Los viajeros que no hayan realizado el pago completo de su viaje en la fecha límite de liquidación se les dará aviso de la cancelación de sus lugares, sin responsabilidad para el Sindicato.
11. Una vez confirmado el pago de la reservación, el cliente recibirá un whats app confirmando dicho deposito
12. Si el viajero requiere modificar algún aspecto de su reservación, como tipo de habitación o datos de contacto deberá hacerlo con una semana de anticipación. El cambio de habitación será sujeto a disponibilidad de habitaciones y con cargo extra en caso de solicitudes especiales.
13. El tipo de habitación está especificado en la reservación, y el viajero acepta el tipo de habitación asignada en el momento en que hace el pago de reservación:

- Habitación sencilla es 1 cama individual para 1 persona
 - Habitación doble es 1 o 2 camas matrimoniales para 2 personas.
 - Habitación triple es de 2 camas matrimoniales
13. El envío de información con los detalles del viaje no garantiza ninguna reservación.

PAGO COMPLETO Y PASES DE ACCESO.

1. Los viajeros podrán elegir sus asientos en el orden en el que fueron liquidando sus reservaciones.
2. Si el viajero desea o requiere traspasar su viaje a otra persona, se deberá realizar mínimo 3 días hábiles antes de realizar el viaje para generar el cambio con el hotel.
3. Si el cliente no ha cubierto la liquidación de su viaje en la fecha límite, nos reservamos el derecho de cancelar sus lugares sin posibilidad de reembolso.
4. Para PAGOS CON TARJETA o TRANSFERENCIAS, serán únicamente a la cuenta de Banco Azteca establecida por la Cartera de Turismo.

CANCELACIONES:

1. Los viajeros podrán cancelar sus reservaciones o viajes pagados sin hospedaje hasta 10 días hábiles antes de la salida y fecha del viaje a realizar y 15 días hábiles las reservaciones con hospedaje, a partir de la fecha indicada no se hacen cancelaciones ni reembolsos. Es responsabilidad del viajero decidir si realiza su viaje o cederlo a otra persona.

2. El monto mínimo para reservar no es reembolsable bajo ninguna circunstancia ya que dicho pago se ocupa para pago de transporte, hospedaje, degustaciones, recorridos, salvavidas, lancha, y todo que implica la logística del viaje. El pago del viaje no es transferible a otro viaje en distinta fecha o destino.
3. En caso de cancelación por parte de la Cartera de turismo, por causas ajenas como clima severo o situaciones que pongan en peligro la integridad de nuestros clientes, este se avisara con anticipación vía telefónica/correo/whatsapp a todos los viajeros registrados.
Por cuestión de reservaciones en transporte y hospedaje con los proveedores no es posible realizar devoluciones en efectivo totales o parciales.
El destino cancelado se pospondrá a otra fecha cercana con el mismo costo e itinerario, los participantes tendrán la posibilidad de elegir realizar su viaje en la fecha indicada o trasladar su pago a otro destino publicado de igual o menor costo. En caso de elegir un destino de mayor precio se deberá cubrir la diferencia.
4. **NO SHOW** es un término utilizado cuando la persona o personas que reservaron su viaje no se presentan en el lugar, fecha y hora indicados en la información del viaje reservado. En éste caso no habrá reembolso parcial o total bajo ninguna circunstancia.
5. El viajero acepta los términos y condiciones del viaje, así como las políticas de cancelación una vez realizado su primer pago.
6. **-En caso de que el viajero días previos al viaje nos avise que tiene síntomas de COVID-19 (temperatura mayor a 37°C, tos seca, dolor de cabeza y articulaciones, pérdida del gusto y olfato) se le negará el acceso al viaje sin derecho a reembolso ni cambio de fecha o destino, esto con EL OBJETIVO PRIMORDIAL DE SALVAGUARDAR LA SALUD E INTEGRIDAD DE TODOS LOS VIAJEROS.**

DURANTE EL VIAJE:

1. Los participantes deberán presentarse a la fecha y al menos 15 minutos antes de la hora indicada, por lo que no se manejan tiempos de tolerancia adicionales.
2. Los viajeros elegirán sus asientos en el orden en el que llegan a registrarse con el coordinador en el punto de reunión. Los asientos que elija el viajero son fijos y no se podrán cambiar durante el transcurso del viaje.
3. Una vez iniciado el viaje, los participantes se comprometen a cumplir con las indicaciones de seguridad y organización del coordinador del viaje, asistentes del grupo así como de los guías locales.
4. El participante acepta que los tiempos son estimados y que puede haber modificaciones del itinerario o actividades en cualquiera de las etapas del viaje debido a condiciones climáticas severas, accidentes, falla en los servicios de los proveedores, hechos fortuitos así como de bloqueos o interrupciones del tránsito vehicular en los trayectos, entre otros imprevistos.
5. El participante acepta cumplir los horarios establecidos en las actividades o recorridos por respeto a los demás participantes, en caso de no estar a la hora indicada, el viaje continuará de acuerdo al itinerario y será responsabilidad del participante alcanzar por sus propios medios al grupo o regresar al hotel o área de hospedaje.
6. Es de vital importancia presentarse puntualmente a la hora indicada para volver a la Ciudad de México, en caso de participantes faltantes, el coordinador intentará comunicarse con ellos vía telefónica, de no haber respuesta se darán 10 minutos de tolerancia, después de los cuales el transporte dará inicio al trayecto y será responsabilidad de los participantes faltantes regresar a la Ciudad de México por sus propios medios, en este caso sin reembolso o responsabilidad de parte del Sindicato.
7. El coordinador del viaje es el responsable de tomar las decisiones de permanecer en el lugar, continuar o suspender el viaje teniendo como prioridad principal la seguridad absoluta de los participantes, en cualquier caso no habrá reembolso parcial o total.
8. El seguro de viajero es vigente únicamente mientras el viajero se encuentre a bordo del autobús o camionetas de transporte. Fuera del transporte cada participante es responsable de su propia integridad y seguridad en caso de no seguir las indicaciones pertinentes del o los coordinadores así como guías locales.
9. Queda totalmente prohibido consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas en el autobús o camionetas. Fuera del transporte cada participante es responsable de su salud y consumo.
10. El coordinador del viaje podrá dar por concluido los servicios contratados a toda persona que moleste o ponga en peligro la integridad de los demás miembros del grupo, manteniendo siempre la seguridad y bienestar de nuestros pasajeros como una prioridad.

- 11.El Sindicato no se responsabiliza por objetos olvidados o perdidos durante el viaje. En caso de que el Coordinador resguarde objetos olvidados será responsabilidad del participante comunicarse e ir a recoger el o los artículos resguardados al lugar, hora y fecha indicada.
- 12.El participante acepta las características del transporte como espacio entre asientos, asientos no reclinables, capacidad de la cajuela.
- 13.Al momento de realizar la reservación el viajero acepta el tipo de hospedaje asignado. El hospedaje se asigna por el hotel, tomando en cuenta el número de personas del viaje, cupo por habitación siempre tomando en cuenta lo que más convenga a la logística del viaje.
- 14.Los participantes aceptan que el abordaje es exclusivamente en el punto de inicio del viaje y no hay descensos adicionales hasta regresar al punto del inicio del viaje o paradas programadas.
- 15.Es responsabilidad exclusiva de los adultos la seguridad e integridad de los menores de edad que asistan con ellos al viaje.
- 16.El participante acepta y declara que las diversas actividades de turismo de aventura, recorridos y excursiones en lugares remotos conllevan un riesgo el cual asume deslindando al Sindicato de cualquier responsabilidad por percances, muerte, accidentes y/o hechos fortuitos.
- 17.El viajero declara haber leído y aceptado los términos, condiciones y políticas de cancelación de la Cartera de turismo del SNTSE marcando la casilla en el formato de reservación establecido por la Cartera de Turismo del SNTSE.