



POLÍTICAS DE ANULACION

Nuestra política de anulación es creada porque entendemos que existe un sinnúmero de variantes que pueden llevar a anular y/o reagendar una actividad. Es responsabilidad del cliente leer, comprender y aceptar estas condiciones de anulación antes de reservar una actividad. El único medio oficial de anulación es el mail y puede ser a ventas@mahuidaexpediciones.com o mahuidaexpediciones@gmail.com, no es válido ningún otro debido a seriedad y respaldo que este brinda. Las redes sociales solo son utilizadas como medio de difusión y de entrega de información. Mahuida Expediciones solicita y sugiere que el monto de reserva mínimo es de un 50% del valor final.

Anulación del viajero.

Se entiende por anulación del cliente al acto de desistir de una actividad reservada que el viajero principal realiza, y que en ningún caso es realizada por terceros, cónyuges o familiares.

Nosotros como Mahuida Expediciones manifestamos y analizamos las siguientes situaciones para dar respuesta a nuestros clientes:

- Caso 1: El cliente anula su reserva 5 días hábiles previos a la actividad vía mail oficial. **Reembolso 100%** de su reserva.
- Caso 2: El Cliente anula su reserva con menos de 5 días hábiles previos a la actividad. **Reembolso 0%** de su reserva
- Caso 3: El cliente reserva pasado los 5 días hábiles y anula su participación. **Reembolso 50%** de su reserva.
- Caso 4: El pasajero reserva pero no asiste (**No Show**) el día de la actividad sin dar aviso previo. **Reembolso 0%** de su reserva.

Estas son las opciones de anulación del cliente estipuladas por el operador, cualquier otra será analizada bajo los mismos principios.

Anulación de AGV o TTOO.

Nosotros como Mahuida Expediciones manifestamos y analizamos las siguientes situaciones para dar respuesta a nuestros clientes AGV y TTOO:

- **Caso 1 (dentro de plazo):** La AGV o TTOO anula su reserva (o la de 1 viajero) 5 días hábiles previos a la actividad vía mail oficial (si la actividad es un viernes puede anular el lunes previo hasta las 10:00 hrs.). **Reembolso 100%** de su reserva.
- **Caso 2 (Fuera de Plazo):** La AGV o TTOO anula su reserva con menos de 5 días hábiles previos a la actividad (si la actividad es viernes el plazo máximo es el lunes previo hasta las 10:00 hrs.). **Reembolso 50%** de su reserva
- **Caso 3 (Fuera de Plazo):** La AGV o TTOO anula su reserva 72 hrs. previas a la actividad **Reembolso 0%** de su reserva.



Mahuida Expediciones Tour Operador

- **Caso 4 (No Show):** La AGV o TTOO reserva pero no asiste el día de la actividad sin dar aviso previo, o da aviso horas antes. **Reembolso 0%** de su reserva. En este caso Mahuida Expediciones puede presentar alguna querrela si se ve desprestigiada la imagen y/o reputación de nuestra empresa. Por lo que se ruega dar aviso, aunque sea tarde.

Estas situaciones de anulación pueden presentarse mal entendidos, por lo que el uso del mail es el medio formal de comunicación.

Anulación del Operador

El operador también puede anular una reserva por motivos propios o de fuerza mayor, condiciones climáticas, cantidad insuficiente de pasajeros, por malos antecedentes de un pasajero, o por llegar a la actividad bajo el estado de alcohol, entre otras; todo esto con el único fin de resguardar la seguridad y diversión de nuestros clientes. En tal caso, el operador se contactará con el usuario a través de correo electrónico para notificar la anulación y reagendar la reserva, o bien anular definitivamente esta (también llamara telefónicamente a los viajeros con la finalidad de informar el envío de mail y situación). En cualquier caso el cliente tiene 3 días corridos para confirmar su participación de nueva fecha, o bien darse de baja de la nueva fecha desde que se da aviso de la anulación por parte del operador; otra vez el único medio oficial es el mail y las situaciones pueden ser las siguientes:

- Caso 1: El clientes desiste del tour dentro de los 3 días pactados. **Reembolso 100%** de su reserva.
- Caso 2: El Clientes confirma su participación de la nueva fecha dentro de los 3 días pero posterior a ellos anula, **Reembolso 25%** de su reserva.
- Caso 3: El cliente no responde dentro de los 3 días pactados, sino que lo hace después de estos para anular. **Reembolso 0%** de su reserva.
- Caso 4: El pasajero confirma asistencia para la nueva fecha pero no asiste el día de la actividad sin dar aviso previo. **Reembolso 0%** y ya no se brindara la opción de sumarse a otra fecha.

Otros

En este último ítem abordamos otras causas que pueden o son motivo de anulación o privación de ciertas áreas de un tour.

- Situaciones imprevistas como caminos cortados, incendios, cierres sin aviso de parques, etc. Esto genera un cambio de la actividad en terreno o la suspensión de esta.
- Cualquier situación de salud que el cliente omita o simplemente no manifieste y sea pesquisada por el guía general o el paramédico, puede significar la privación de algunas actividades de los tour de Mahuida Expediciones.



Mahuida Expediciones Tour Operator

- Por último el viajero se presenta bajo esta de ebriedad o de algún estupefaciente. Se anula su reserva inmediatamente y no ahí devoluciones.