

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Para realizar la reservación es necesario realizar el pago anticipado y recibirás la confirmación por correo junto con las hojas de registro, de este modo tus lugares en el transporte y hotel quedan bloqueados.
- El pago anticipado es para apartar tus lugares en el viaje y confirmar tu asistencia.
- Las reservaciones deberán completarse con el pago total 5 días hábiles antes del viaje para recibir el pase de abordar y poder presentarlo impreso y firmado.
- Los lugares en el transporte y habitaciones en los hoteles son asignados por parte de la administración de **H tours** y serán en orden de reservaciones hechas por los viajeros, confirmando con su pago total 5 días hábiles antes del viaje.
- Cuando se hace el depósito de anticipo para la reservación, es un compromiso del usuario realizar el viaje y se tiene que informar acerca de su asistencia o inasistencia.
- La reservación se realiza con información personal como, por ejemplo: Nombre completo, dirección, edad, genero, numero de celular y correo electrónico.
- Sus datos personales estarán protegidos y únicamente son para uso administrativo de la agencia, puede consultar el aviso de privacidad en la página web.
- Nos reservamos el derecho de cancelar reservaciones que no han liquidado el viaje 5 días hábiles antes de la fecha del viaje.
- En caso de que el viaje no cuente con el mínimo de personas en el transporte asignado, se cambiara a otro transporte de menor capacidad.
- En caso de que el viaje no cuente con el mínimo de personas en ninguno de los transportes, el viaje se pospondrá a una fecha posterior avisando a los participantes y ellos decidirán si realizar o no el viaje, si deciden no hacerlo tendrán un reembolso total.

- Favor de informar a la coordinación si es que algún participante cuenta con alguna condición médica o requerimiento especial, así como alergias de cualquier tipo para mantener su bienestar en el viaje.
- Los participantes tendrán que presentarse en el punto de partida a la fecha y hora asignada para abordar. Tendrán una tolerancia de 20 minutos y posteriormente iniciaremos el trayecto con las personas que se encuentren en el viaje y no habrá devoluciones ni será transferible para otra fecha.
- El viajero acepta que los tiempos son estimados y que hay un itinerario a respetar. Solamente puede verse afectado o cancelado por alguna condición climática severa, así como accidentes, falla del servicio de proveedores, bloqueo de tránsito vehicular y otros imprevistos
- El coordinador y guía del viaje son los responsables de la toma de decisiones de permanecer o abandonar alguna actividad, incluso suspender el viaje como prioridad de la seguridad de los participantes, así como por alguna complicación climática, natural o social y no habrá ningún tipo de reembolso.
- El viajero debe cumplir con los horarios establecidos en los recorridos y en caso de no estar a la hora indicada el viaje continuará y será responsabilidad del viajero alcanzar por sus propios medios al grupo o llegar al hotel. También deben cumplir con las indicaciones y normas de seguridad por parte de la organización y respetar a los guías y coordinadores durante todo el viaje.
- Es importante que el viajero se presente 15 minutos antes de la hora indicada para realizar el regreso a la ciudad de origen y si por alguna razón no se presentara, tendrá 15 minutos de tolerancia después de la hora indicada. Posterior a no tener respuesta, será responsabilidad del viajero regresar a la ciudad por sus propios medios sin reembolso ni responsabilidad por parte de la agencia.
- Los viajeros deben estar en constante comunicación con los coordinadores por cualquier imprevisto que se pueda presentar, por eso es de vital importancia proporcionar su número telefónico para estar en contacto.

- Si el participante desea o requiere retirarse del viaje en alguna etapa del mismo por cualquier causa, deberá de comunicarlo oportuna y claramente al staff del viaje. Una vez confirmado el participante es responsable de su propia integridad, transporte y hospedaje.
- El seguro de viajero es vigente únicamente en el viaje redondo mientras el viajero se encuentra a bordo del autobús o camionetas de transporte. Fuera del transporte o en otros medios de transporte locales cada participante es responsable de su propia integridad y seguridad en caso de no seguir las indicaciones pertinentes del staff o los guías locales.
- Los viajeros están conscientes de las actividades de ecoturismo a realizar en los viajes, y son responsables de su propia integridad y seguridad, así como también deberán seguir y respetar las instrucciones de los guías de la empresa y los guías locales de cada región.
- Queda totalmente prohibido consumir sustancias toxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas en el transporte. Fuera del transporte cada participante es responsable de su salud y consumo de las mismas.
- 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 y/o staff del viaje, de ser necesario, se pondrá a disposición de la autoridad competente sin reembolso alguno, manteniendo siempre la seguridad y bienestar de nuestros pasajeros como una prioridad.
- **H tours** no se responsabiliza por objetos olvidados o perdidos durante el viaje y dentro del transporte. En caso de que el staff resguarde objetos olvidados será responsabilidad del participante comunicarse e ir a recoger el o los artículos resguardados al lugar hora y fecha asignada.
- El participante acepta las características del transporte como espacio entre asientos, asientos no reclinables, capacidad del maletero y que los desperfectos o fallas imprevistos son temas ajenos al equipo **H tours** y estos no se prestan a descuentos o reembolsos de ningún tipo.

- En caso de alguna falla en los proveedores del transporte con la cual se tenga que suspender o esperar otro transporte asignado, **H tours** no reembolsara o hará algún tipo de descuento ni cambios de fecha. El viajero acepta que son temas ajenos a la empresa.
- Durante del proceso de reservaciones, la administración asigna y avisa a los participantes acerca del tipo de hospedaje que tendrán durante el viaje y si la habitación será compartida. Una vez confirmada esta información por los participantes no se hacen cambios posteriores, así como ningún tipo de descuento o pago extra por inconformidad. Si el participante decide no tomar el hospedaje asignado y reservar en otra habitación u otro lugar, esta será cubierta con sus propios recursos.
- Los participantes aceptan que el abordaje es exclusivamente en el punto de partida del viaje y no hay descensos o ascensos adicionales hasta regresar al mismo punto o paradas programadas.
- El participante acepta y declara ser una persona mayor de edad con capacidad de hacerse responsable en cuestiones legales o medicas adquiridas en los destinos o trayectos del viaje, deslindando a la empresa **H tours** de cualquier responsabilidad aceptando que la empresa no se presta o involucra a ningún tipo de alegatos, declaraciones, demandas o situaciones causadas por el participante a terceros o viceversa. Es responsabilidad exclusiva de los adultos la seguridad e integridad de los menores de edad que asistan con ellos al viaje.
- El participante acepta y declara que las diversas actividades de turismo de aventura, naturaleza o ecoturismo conllevan un riesgo el cual asumen deslindando a la empresa **H tours** de cualquier responsabilidad por percances, accidentes, muerte y/o hechos fortuitos.
- **H tours** se reserva el derecho de las fotos y videos tomados en los viajes. Así como también subirá el contenido de fotos y videos a las redes sociales y pagina web utilizando la imagen de los viajeros con fines publicitarios.

**RESPONSABLES DEL SERVICIO:** Dentro de nuestros tours contamos con diferentes servicios turísticos, tales como transporte, hospedaje, guías y atracciones locales de los cuales algunos son prestados por operadores secundarios, quienes serán los responsables finales de cada servicio prestado. **H Tours** busca el mejor servicio para cada uno de sus usuarios; sin embargo, si el prestador de servicios no cumple parcial o total con el mismo **H tours** se deslinda de cualquier responsabilidad. Todo producto en venta esta exclusivamente para personas mayores de 18 años.

**PRECIO Y RESERVA:** Los precios publicados son por persona, pagaderos en moneda nacional y no incluyen IVA. Para garantizar tu lugar es necesario un pago inicial el cual no es reembolsable por ninguna circunstancia **H Tours**. presume que el contacto proporcionado por el cliente es correcto y válido, ya que es el único responsable de proporcionar los datos correctamente.

**SERVICIOS INCLUIDOS:** El precio de cada tour incluye los servicios detallados en la descripción, ningún otro servicio está incluido si no se especifica ampliamente. Como norma general debe entenderse que lo que no está detallado como parte del precio no está incluido. En caso de tener duda el viajero es responsable de resolverla por cualquiera de nuestros medios de contacto antes de la reserva del tour para evitar posteriores reclamaciones.

**TRANSPORTE AÉREO:** La aerolínea es la responsable final de cualquier cancelación, demora y/o cambio de vuelo. Teniendo entera responsabilidad de amparar y responder al viajero según sus políticas y condiciones al caso en particular, siendo **H Tours** solo un intermediario del servicio y se deslinda de cualquier responsabilidad. El equipaje documentado permitido es de 20 a 25 kg y equipaje de mano de 8 a 10 kg por persona. El exceso del mismo será cobrado por la aerolínea y debe ser pagado por el viajero. En caso de pérdida o extravío de equipaje el pasajero es responsable de elaborar el reporte con la aerolínea correspondiente. Se asignan los asientos disponibles sin costo extra, los cuales se toman de acuerdo con la disponibilidad existente y podrían o no quedar juntos, se podrán hacer cambios de asiento con cargo adicional en el mostrador de la aerolínea.

**DOCUMENTOS TRÁMITES Y REQUISITO:** Es responsabilidad del viajero el trámite de su pasaporte y/o visado necesario para viajar a los países incluidos en el tour, de igual forma es necesario verificar la vigencia de los documentos necesarios para realizar el tour.

**SOLICITUD CAMBIO DE NOMBRE:** Se puede realizar cambio de nombre del Tour hasta 20 días hábiles antes de la salida del tour. **H Tours** no realiza cambios y/o devoluciones ni transfiere abonos y/o pagos entre viajeros.

**CONDICIONES DEL ITINERARIO:** **H Tours** no puede asumir responsabilidad alguna si por días festivos, huelgas, días de cierre, clima desfavorable u otros factores no se pudieran visitar durante la ruta alguno de los destinos o atractivos. En caso de que alguno de los viajeros no se presente a tiempo a la cita acordado en cualquier punto de encuentro del tour, se continuará el recorrido sin esperar al viajero que no llegó a tiempo. Será responsabilidad del viajero reintegrarse al grupo.

**ROBOS Y/O EXTRAVÍOS:** El equipaje, documentos, dinero, así como cualquier pertenencia del cliente se transportan por cuenta, responsabilidad y riesgo del viajero sin que **H Tours** responda por la pérdida, robo o daños, así como las consecuencias que esto ocasione.

**HOSPEDAJE:** El hotel se asigna conforme al orden de reservación y la disponibilidad. El viajero se hace responsable ante el establecimiento correspondiente en caso de causar daños en el mobiliario, ropa de cama e instalaciones, así como daños ocasionados a otros viajeros, multas o gastos que por su causa se viera obligado a pagar a las autoridades. **H Tours** buscará siempre la mejor opción de hospedaje costo beneficio. **H Tours** se deslinda de cualquier acontecimiento correspondiente al Hotel (averías, amenidades, desperfectos, etc.)

**SALUD Y CONDUCTA DEL CLIENTE:** El viajero deberá contar con buena salud y capacidad física para el buen desarrollo del viaje. El viajero con ciertas condiciones o enfermedades que dificulten el desarrollo exitoso del viaje y que aun así decida reservar lo hará bajo su propia responsabilidad. **H Tours** se reserva el derecho de expulsión durante el tour a viajeros que perturben de manera significativa el buen seguimiento y desarrollo del mismo sin derecho a reembolso alguno. Tampoco se hace responsable por actos o conductas ilegales de viajeros en el extranjero durante el tour.

**CAMBIO DE MONEDA:** En caso de sufrir una inflación del dólar superior al 5% nuestra moneda se verá devaluada y por tal motivo todos los costos aumentaran en los servicios turísticos y costos de vuelos, en este caso el viajero tendrá que cubrir el monto restante de la nueva cotización por la diferencia de cambio de divisa.

En caso de que el viajero no presente la documentación solicitada (PASAPORTE Y/O VISA), no podrá realizar el viaje. La vigencia del PASAPORTE deberá tener como mínimo 6 meses posteriores a la fecha del viaje. si el viajero no cuenta con el pasaporte vigente a la fecha del viaje no podrá realizarlo. **H Tours** no es responsable ni hará cambios y/o devoluciones.

Si el viajero no cubre la totalidad del viaje en la fecha especificada **H Tours** no se hará responsable no hará cambios y/o devoluciones.

**H Tours** contrata servicios de transporte terrestre y aéreos que cuentan con seguro de viajero en los trayectos, pero no incluye en ninguno de sus viajes seguro de viajero de accidentes personales, ni tampoco accidentes en actividades realizadas durante el tour. Es responsabilidad del viajero contratar su propio seguro con agencias o aseguradoras externas. **H Tours** se reserva el derecho de recomendar o sugerir algún seguro o empresa aseguradora.

### POLÍTICAS DE CANCELACIÓN VIAJES NACIONALES

- Es responsabilidad del viajero avisar con anticipación en caso de requerir una cancelación del viaje, por lo menos 10 días hábiles antes de la fecha de partida.
- Los viajeros podrán cancelar hasta 10 días hábiles antes de la fecha del viaje y recibirán un reembolso del 50% de lo que hayan pagado a la cuenta asignada por parte del viajero dentro de 2 a 5 días hábiles después de la cancelación. Después de los 10 días hábiles no habrá reembolso por parte de la empresa **H tours** ni tampoco será transferible para otro viaje u otra fecha. Es responsabilidad del viajero decidir si realiza el viaje o cede su lugar a otro participante.
- El participante puede ceder o vender su lugar a otras personas por su cuenta, solo es necesario dar aviso para registrar a los nuevos participantes.

- En caso de cancelación por parte de la empresa **H tours** por causas ajenas como clima severo, falla en los proveedores de transporte, tránsito vehicular o situaciones que pongan en peligro la integridad de nuestros clientes, este se avisara con anticipación a través de los distintos medios a todos los participantes y se asignara una nueva fecha. Si el viajero no puede realizar el viaje en la nueva fecha podrá transferir su lugar a otro viajero o realizar el viaje en las siguientes dos fechas posteriores, pero no habrá ningún reembolso por parte de **H tours**.
- Por cuestiones de reservaciones en transporte y hospedaje con los proveedores no es posible realizar devoluciones totales o parciales en caso de cancelación por parte del viajero.

### **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN VIAJES INTERNACIONALES**

- En viajes internacionales los viajeros no podrán realizar cancelaciones debido a que es un viaje grupal y la reservación con aerolíneas es muy estricta en este tipo de situaciones, sin embargo, podrán realizar cambio de nombre o traspasar su viaje a un familiar o amigo. No habrá reembolso por parte de la empresa **H tours** ni tampoco será transferible para otro viaje u otra fecha. Es responsabilidad del viajero decidir si realiza el viaje o cede su lugar a otro participante.
- **H Tours** proporciona el beneficio de poder cambiar de nombre a otro pasajero para el viaje hasta en un lapso de 20 días hábiles antes de la fecha asignada.
- Por cuestiones de reservaciones en vuelos y hospedaje con los proveedores, no es posible realizar devoluciones totales o parciales en caso de cancelación por parte del viajero.
- En caso de cancelación por parte de la aerolínea, fallas en el clima, consecuencias biológicas o naturales o cualquier situación que ponga en peligro la integridad de nuestros clientes y equipo, se asignará una nueva fecha y no habrá devoluciones debido a que las reservaciones están hechas, los prestadores de servicios tienen los mismos términos y condiciones y **H Tours** estará fuera de cualquier posibilidad de realizar dicho proceso.



### POLÍTICAS DE CANCELACIÓN COVID-19

- El viajero tiene total responsabilidad en estas épocas de seguir todos los protocolos y medidas de seguridad COVID-19.
- **H tours** se compromete a tomar las medidas necesarias en cada viaje para no poner en riesgo de contagio a los viajeros y personal de staff.
- El viajero siempre es responsable de viajar y tomar estos riesgos.
- En dado caso de que el viajero presente síntomas y es positivo COVID-19 y no pueda viajar podrá agendar su viaje a otra fecha siempre y cuando sea en viajes nacionales en autobús.
- En el caso de viajes nacionales o internacionales en avión, el viajero podrá cambiar de nombre a otro pasajero hasta con 7 días hábiles de anticipación.
- No podemos realizar reembolso o cambio de fecha en viajes nacionales o internacionales en avión debido a las políticas de cancelación de los prestadores de servicios turísticos como aerolíneas u hoteles.
- Si se avisa con menos de 7 días hábiles de anticipación, se podrá realizar cambio de nombre o pasajero realizando el pago de la tarifa estipulada por los prestadores de servicios turísticos.
- Es importante que al momento de realizar la reservación de algún viaje se tomen las medidas necesarias y responsabilidad para evitar el contagio.
- En caso de alguna cancelación por un brote en la pandemia o cambio de semáforo. Se podrá realizar un cambio de fecha o reembolso del 50% siempre y cuando sea una medida general en la cual no se pueda viajar al destino asignado.