



Mahuida Expediciones Tour Operador

POLÍTICAS DE ANULACION

Nuestra política de anulación es creada porque entendemos que existen 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 mahuidaexpediciones@gmail.com no es valido ningún otro debido a seriedad y respaldo que este brinda.

Anulación del cliente

Se entiende por anulación del cliente al acto de desistir de una actividad reservada que el pasajero 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 6 días hábiles previos a la actividad vía mail oficial. **Reembolso 100%** de su reserva.
- Caso 2: El Cliente anula su reserva con menos de 6 días hábiles previos a la act. **Reembolso 0%** de su reserva
- Caso 3: El cliente reserva pasado los 6 días hábiles y anula su participación. **Reembolso 0%** de su reserva.
- Caso 4: El pasajero reserva pero no asiste el día de la actividad sin dar aviso previo. **Reembolso 0%** y se brinda la opción de asistir al próximo viaje solo si justifica formalmente su inasistencia por motivos de fuerza mayor pero cancelando un mínimo del 50% del nuevo viaje.

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

Anulación del Operador

El operador también puede anular una reserva por motivos propios o de fuerza mayor, condiciones climáticas, cantidad insuficiente de pasajeros, 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. En cualquier caso el cliente tiene 3 días corridos para confirmar su participación o 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 mahuidaexpediciones@gmail.com y las situaciones pueden ser las siguientes:

- Caso 1: El cliente se baja del tour dentro de los 3 días pactados. **Reembolso 100%** de su reserva.



Mahuida Expediciones Tour Operador

Caso 2: El Cliente confirma su participación de la nueva fecha dentro de los 3 días pero posterior a ellos anula, **Reembolso 25%** de su reserva o sumarse al siguiente viaje como última opción.

- Caso 3: El cliente no responde dentro de los 3 días pactados, sino que lo hace después de estos. **Reembolso 0%** de su reserva o sumarse al siguiente viaje como última opción.
- 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 brindará 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 tours de Mahuida Expediciones.