

Política de Reembolsos y Garantías

1. Devoluciones por Cancelación por Parte de la Agencia:

La Agencia de Viajes "Viajes Alma Libre" (en adelante, la "Agencia") se compromete a ofrecer viajes de alta calidad y enriquecedores. Sin embargo, en circunstancias excepcionales, la Agencia puede verse obligada a cancelar un viaje. En tales casos, se aplicará la siguiente política de reembolsos:

a. Cambio de Fecha y Reembolso Parcial: Si la Agencia cancela un viaje antes de la fecha de inicio programada debido a circunstancias fuera de control, como condiciones climáticas extremas, problemas de salud de la guía psicóloga, desastres naturales u otras situaciones imprevisibles, los clientes tendrán la opción de cambiar la fecha del viaje para otro momento dentro de un período de tiempo razonable, sujeto a disponibilidad. Además, se podrá realizar el reembolso de los pagos realizados por el cliente que excedan el 30 % correspondiente a la reserva hecha por la web.

b. Asistencia para Regresar a Casa: Si la Agencia cancela un viaje después de que este haya comenzado debido a las mismas circunstancias excepcionales mencionadas anteriormente, no se realizará el reembolso del total del viaje. Sin embargo, la Agencia facilitará la manera de que los clientes puedan regresar a sus hogares de manera segura y conveniente.

2. Devoluciones por Cancelación por Parte del Cliente:

En casos de cancelación por parte del cliente, la política de cancelación de la Agencia se aplica de acuerdo con lo establecido en los "Términos y Condiciones Generales". Los reembolsos en tales casos serán de acuerdo con los plazos y condiciones establecidos en dicha política.

3. Garantía de Calidad y Experiencia:

La Agencia está comprometida con la entrega de servicios de alta calidad y experiencias enriquecedoras. Si un cliente siente que los servicios proporcionados durante el viaje no cumplen con las expectativas o la descripción proporcionada en la oferta del viaje, la Agencia evaluará la situación de manera individual y buscará soluciones para garantizar la satisfacción del cliente. Estas soluciones pueden incluir reprogramación

del viaje, ajustes en el itinerario o, en casos excepcionales, reembolsos parciales.

4. Proceso de Reembolso:

Los reembolsos se procesarán de acuerdo con la forma de pago original realizada por el cliente, y se llevarán a cabo lo antes posible, generalmente dentro de 30 días hábiles a partir de la solicitud de reembolso. El cliente será notificado por correo electrónico sobre la confirmación del reembolso y los detalles de la transacción.

5. Contacto y Soporte:

Los clientes que deseen solicitar un reembolso o tengan preguntas relacionadas con esta política pueden ponerse en contacto con la Agencia a través de raquel@raquelmunoznavarro.com.