

THE YACHT EXPERIENCES

COLLECT MOMENTS

| POLÍTICA DE CANCELACIONES |



POLÍTICA DE CANCELACIONES

AVISO SOBRE COVID

En The Yacht Experiences entendemos que la situación actual respecto al COVID-19 puede ocasionar cambios inesperados en sus planes de viaje, por ello, ofrecemos un reembolso del 100% a las cancelaciones derivadas por COVID-19, siempre y cuando esto sea debidamente justificado. La justificación debe hacerse mediante una prueba de laboratorio certificada donde el titular, registrado en el momento de la reserva, presente una prueba válida que estará sujeta a verificación. Se debe notificar al menos 24 horas antes de la experiencia y enviar la prueba de laboratorio certificada que indique un resultado positivo. Esta debe estar a nombre de la persona que realizó la reserva. De haber otros pasajeros con posibilidad de llevar a cabo la experiencia, no se aplicará el reembolso.

Los cambios y/o cancelaciones por parte de las aerolíneas debido a COVID-19 deben ser notificados y justificados al menos 24 horas antes de la salida.

¿QUÉ VENDE “THE YACHT EXPERIENCES”?

En The Yacht Experiences NO alquilamos yates/catamaranes, ni vendemos tours o itinerarios específicos. En The Yacht Experiences estamos comprometidos a brindar la experiencia de vida más increíble, a bordo de una de nuestras embarcaciones en el hermoso mar Caribe. **Ofrecemos “Experiencias náuticas”** que incluyen: una experiencia culinaria, bebidas prémium, chef a bordo, servicio de tripulación altamente capacitada, junto con otras comodidades e inigualables vistas del mar Caribe.

Considerando lo anterior, al reservar con nosotros, usted conoce y acepta lo siguiente:

- Durante el proceso de reserva, puede seleccionar un barco de nuestra flota, sin embargo, puede haber cambios en las embarcaciones sin previo aviso hasta el momento del embarque. **El cambio de embarcación no afecta a la “Experiencia náutica” que está reservando con nosotros.** Si la nueva embarcación provista tuviera un precio más alto, no se le cobrará más. Si la nueva embarcación proporcionada tuviera un precio más bajo, ajustaríamos el precio y se le cobraría solo el monto correspondiente.

- Durante el proceso de reserva, puede seleccionar una de las Experiencias que ofrecemos. Sin embargo, en The Yacht Experiences no vendemos un itinerario preciso o un tour específico. Para ofrecerte la mejor y más cómoda Experiencia, el itinerario final será decidido y proporcionado por The Yacht Experiences el mismo día de tu experiencia. Esto dependerá de diferentes factores como las condiciones climáticas, las condiciones del mar y las condiciones reglamentarias de las autoridades náuticas. **Cambiar el itinerario no afecta a la “Experiencia náutica” que está reservando con nosotros.**

ESTADO DEL TIEMPO EN EL CARIBE MEXICANO

El clima en el Caribe cambia con frecuencia. En el caso de que el pronóstico del tiempo indique un día nublado con viento o lluvia, esto no debe ser un motivo de preocupación.

Las razones son las siguientes:

1. En primer lugar, la mayoría de los sistemas meteorológicos dan pronósticos incorrectos en la zona debido a que el clima es muy cambiante en la Riviera Maya. Somos expertos en navegación, por lo que estamos informados de las actualizaciones meteorológicas en todo momento a través de diversas fuentes. Si alguien puede determinar si es seguro realizar un recorrido, somos nosotros. Le informaremos si el clima no es propicio para la experiencia.
2. En ocasiones, podría estar lloviendo o nublado en su hotel, pero en la marina, a unos 20 kilómetros de distancia, podría estar soleado. El clima cambia en diferentes zonas de la Riviera Maya.
3. Por lo general, siempre hace más sol en el mar que en tierra firme. Pudiera estar nublado o lloviznando en tierra, pero una vez que el barco sale al mar, las condiciones cambian y es posible disfrutar del sol.
4. A las afueras de la marina en Puerto Aventuras tenemos otra gran ventaja, contamos con un área protegida con hermosos bancos de arena. En caso de fuertes vientos, podemos llevarlo ahí y anclar. De esta manera, puede disfrutar del yate, el bar y las actividades en el agua, y seguir teniendo una experiencia increíble
5. Navegar en un yate por el Caribe, incluso en un día lluvioso, es una experiencia maravillosa, ya que la temperatura del mar nunca cambia. Nadar, platicar y divertirse en un banco de arena en medio del mar es una experiencia mágica, incluso bajo la lluvia. Si este fuera el caso, puede estar seguro de que valdrá la pena cada minuto.

RAZONES QUE NO JUSTIFICAN UNA CANCELACIÓN O REEMBOLSO

- Si llueve o está nublado en el lugar donde se hospedan los huéspedes o en la marina.
- Si el clima no es agradable: si comienza a llover, si se nubla, si hace demasiado calor o frío, si hay olas, si es un día con viento, o si no se pudiera hacer esnórquel.
- Si el puerto de Playa del Carmen o Puerto Aventuras está cerrado (En este caso podrá disfrutar de su Experiencia elegida dentro de la hermosa Bahía de Bocana)
- Si alguien se marea durante el recorrido.
- Si el viaje finaliza antes de tiempo ya sea por enfermedad o por solicitud del cliente.
- Si se termina algún tipo de bebida o comida por un consumo inusualmente elevado.
- Si, por negligencia del cliente, este sufre algún tipo de accidente.
- Si hay algún desacuerdo con el servicio durante la experiencia.
- Si hay algún desacuerdo por parte del cliente con respecto a las normas de seguridad del barco durante la experiencia.

RAZONES POR LAS CUALES PUDIERA PROCEDER UNA CANCELACIÓN O REEMBOLSO

- Si The Yacht Experiences considera que existe un riesgo mínimo de seguridad y protección debido a las condiciones climáticas, intentaremos reprogramar la Experiencia para otro día. Si esto no es posible debido a la disponibilidad de las embarcaciones o a la agenda de nuestro cliente, podemos proporcionar un cupón válido por 2 años o un reembolso completo.
- Si por alguna razón desafortunada, como un problema de mantenimiento inesperado, no hubiera embarcaciones disponibles en la fecha de la experiencia, intentaremos reprogramar la Experiencia para otro día. Si esto no es posible debido a la disponibilidad de las embarcaciones o a la agenda de nuestro cliente, podemos proporcionar un cupón válido por 2 años o un reembolso completo.
- Si se cancela un vuelo desde el país de origen debido al mal tiempo, es posible que se aplique un reembolso completo. El cliente debe enviar las pruebas necesarias para justificar dicha cancelación.

GASTOS DE CANCELACIÓN

- Si la cancelación se realiza con más de 30 días de anticipación a la experiencia, se emitirá un reembolso completo del monto pagado.
- Si la cancelación se realiza entre 15 y 30 días antes de la experiencia, se aplicará un cargo por cancelación del 30%. El cliente acepta que The Yacht Experiences aplique el depósito de reserva como tarifa de cancelación.

- Si la cancelación se realiza entre 7 y 14 días antes de la experiencia, se aplicará un cargo por cancelación del 50%. El cliente acepta que The Yacht Experiences aplique el depósito de reserva como tarifa de cancelación y/o hacer el cargo de dicha tarifa directamente a la tarjeta de crédito registrada.
- Si la cancelación se realiza entre 24 horas y 6 días antes de la experiencia, se aplicará un cargo por cancelación del 70%. El cliente acepta que The Yacht Experiences aplique el depósito de reserva como tarifa de cancelación y/o hacer el cargo de dicha tarifa directamente a la tarjeta de crédito registrada.
- Si la cancelación se realiza dentro de las 24 horas anteriores a la experiencia, se realizará un cargo completo. El cliente acepta que The Yacht Experiences aplique el depósito de reserva como tarifa de cancelación y/o hacer el cargo de dicha tarifa directamente a la tarjeta de crédito registrada.
- No shows: si el cliente no llega a la marina en el día y hora programados para la actividad, se hará un cargo completo. El cliente acepta que The Yacht Experiences aplique el depósito de reserva como tarifa de cancelación y/o hacer el cargo de dicha tarifa directamente a la tarjeta de crédito registrada.
- El cliente siempre tendrá la opción de reprogramar la Experiencia para evitar cualquier Tarifa de Cancelación.

CANCELACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA

Las únicas causas de cancelación del viaje por parte de la empresa son:

- Si hay una avería o si el barco requiere mantenimiento antes del viaje. En caso de que ocurra alguna de estas situaciones, la empresa intentará cambiar la fecha o el barco. Si esto no es posible, se reembolsará el 100% del costo de la experiencia.
- Si la empresa detecta riesgos derivados del COVID-19 y factores relacionados en el área.

REPROGRAMACIÓN DEL SEGURO

En The Yacht Experiences ofrecemos a todos nuestros clientes la opción de adquirir un seguro de reprogramación al momento de realizar la reserva por el valor del 20% del costo total de la experiencia seleccionada. Este seguro le permitirá a su cliente reprogramar sin incurrir en multas.