

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## Políticas de reservación:

- Las tarifas que aplican son válidas el día de su cotización, si cotiza posteriormente puede existir variación.
- Su número de confirmación le será enviado después de que se haya efectuado el pago, en un horario de atención de 10:00 a.m. a 07:00 p.m. en días laborales.
- Las reservaciones de los servicios están sujetas a disponibilidad al momento de procesar su solicitud.
- Posterior a la reservación y confirmación, procederemos con el envío de sus claves de reservación, datos de hospedaje y detalles del saldo abonado y restante, así como fecha en la que deben ser liquidados los servicios.
- Una vez recibido el correo el usuario tiene la obligación de revisar que todos los datos del paquete adquirido coincidan con la información enviada, ya que cuenta con 12 horas de período de gracia para realizar cambios de forma gratuita.
- Los precios son por persona e incluyen únicamente los servicios que se indican en la descripción.
- La cotización se realiza con base en el número inicial de pasajeros.

## Políticas de pago:

- Los pagos en efectivo pueden realizarse mediante transferencia, depósito a Cuenta o en tiendas de Auto Servicio
- Los pagos mediante MercadoPago se realizan cubriendo las comisiones correspondientes por parte del usuario a menos que el paquete contratado indique lo contrario.
- Todos los servicios sin excepción deben estar liquidados al menos una semana antes de llevar el viaje a cabo, en caso de realizarlo de forma extemporánea deberá cubrirse un 10% sobre el saldo pendiente.

#### Políticas sobre cambios y cancelaciones:

- Las tarifas anunciadas no incluyen modificaciones aéreas.
- Las cantidades fijadas para la reserva no son reembolsables.
- Los cambios de nombre, ruta o destino por petición de los usuarios están sujetos a disponibilidad y las tarifas que de éstos se desprendan deberán ser cubiertas por los usuarios.
- Al contratar los servicios de SUNNSET los usuarios se comprometen a liquidar el total del viaje contratado incluso si el usuario desistiese de llevarlo a cabo.
- SUNNSET no se hace responsable de cancelaciones o cambios por parte de las aerolíneas.
- Al contratar un paquete se debe liquidar la totalidad de éste, independientemente del número de usuarios.

#### Para Hoteles:

- Check in: La hora de ingreso es a partir de las 15:00 hrs. del día contratado, en caso de llegar antes y si el alojamiento contará con los medios necesarios, su habitación podría ser entregada con anticipación.
- Check out: La ocupación finaliza a las 12:00 horas del último día fijado para la partida, en caso de ser necesario y si el alojamiento cuenta con los recursos, éste resguardará su equipaje.

#### Para transportación terrestre y/o tours:

- Reservaciones canceladas 10 días o más antes de la fecha del servicio están sujetas a un cargo del 80% del monto total de la cantidad de su reservación.
- Reservaciones canceladas 2 a 0 días antes de la fecha del servicio o en caso de no presentarse, no serán reembolsables pero sí transferibles, siempre y cuando se lleven a cabo en la fecha y horario original.
- En los paquetes ofrecidos, SUNNSET y sus afiliados se reservan el derecho de modificar el itinerario en caso de que fuera imprescindible para una mejor

organización del mismo o si existen circunstancias de fuerza mayor que lo obliguen.

- Si se ha contratado algún servicio de transporte y cancelado por decisión del pasajero, no habrá ningún tipo de descuento en la tarifa y/o reembolso del costo del transporte.

Cancelación por causas no imputables a la empresa:

- SUNNSET no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales.
  1. Actos u omisiones de personas ajenas al personal de SUNNSET.
  2. Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, contingencias nacionales, acciones gubernamentales, clima, o cualquier otra causa ajena al control directo de SUNNSET.
  3. Incumplimiento del cliente en obtener la documentación requerida para su viaje como: identificación oficial, actas de nacimiento, vouchers de servicio o comprobantes de pago.
  4. Omisión de seguimiento de instrucciones por parte del usuario en horarios de salida, hora y fecha de entrada y salida de hoteles y actividades.
  5. Si los servicios son cancelados o interrumpidos por causas que están fuera de control de SUNNSET tales como clima, huracán, terremoto, actos de terrorismo, etc.
- Cualquier solicitud de modificación deberá hacerse por escrito al siguiente correo electrónico: [cancelaciones@sunnset.com.mx](mailto:cancelaciones@sunnset.com.mx) debiendo ser recibida al menos 40 días antes de que se lleve a cabo el servicio originalmente contratado.

Nuestros precios no incluyen:

- Propinas de tipo personal a guías, conductores, botones, etc.
- Servicios no descritos previa contratación.
- Gastos extras que no estén especificados en los itinerarios.
- Comidas y bebidas no detalladas en el itinerario.

Fecha de actualización: 02 de enero del 2023