

## Naturaleza exuberante en Guatemala 13 días y 12 noches

Día	Fecha	Actividad	Alojamiento	Hotel	Tipo de Tour	Transporte	Observaciones
1		Recepción + traslado Antigua	Antigua	Sugerido		Vehículo privado	Tráfico intenso en la ciudad
2		Tour de Antigua Guatemala	Antigua	Sugerido	Guía privado local	Vehículo privado	
3		Tour pueblos del lago Atitlán	Lago Atitlán	Sugerido			
4		Mercado de Chichicastenango	Lago Atitlán	Sugerido			Únicamente jueves y domingos
5		Tour en el Bosque Nuboso senderismo en Biotopo del Quetzal	Cobán	Sugerido			
6		Tour de Semuc Chanpey	Cobán	Sugerido			
7		Reservas naturales actividad en Sachichaj - Hubal Ye	Cobán	Sugerido			miércoles a domingo
8		Tour Inframundo maya exploración de Cuevas de Candelaria	Rio Dulce	Sugerido			
9		Tour del Caribe verde navegación en Cañón de Rio Dulce	Rio Dulce	Sugerido			
10		Traslado Rio Dulce - Isla Flores	Isla Flores	Sugerido			
11		Tour de Yaxhá	Isla Flores	Sugerido			
12		Tour de Tikal	Cd. Guatemala	Sugerido			Vuelo interno Isla Flores - Cd. Guatemala
13		Hotel - aeropuerto				Vehículo privado	

travel

#### RESERVA:

- Se debe tener asegurada la reserva, como máximo, 60 días antes del viaje para lograr los hoteles sugeridos. (es temporada alta)
- Posee un vuelo interno y por ende, se necesita un anticipo del **30% del valor total del viaje** (se compran con antelación)

#### FORMA DE PAGO

- 30% de anticipo para la compra de tickets aéreos del vuelo interno y los hoteles principales  
**Puede ser vía transferencia bancaria o tarjeta de crédito**
- El 70% del viaje se recibe en Guatemala o España 15 días antes del viaje (euros o dólares)
- Pago con tarjeta de crédito aplica condiciones \*\*

#### POLITICAS DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

- Una vez comprados los tickets del vuelo interno, no es posible la devolución del dinero, solo puede gestionarse el cambio de fechas con una penalización a cargo del viajero.
- El viaje se puede cancelar vía correo o mensaje escrito de WhatsApp con 15 días de anticipación como máximo
- Por nuestra experiencia, se solicita únicamente el 30% porque es más fácil recuperar con el seguro en España, cuando se tiene ticket de vuelo aéreo emitido y pagados algunos hoteles principales.

#### FACTORES EXTERNOS NO CONTROLABLES

- La agencia maya kakaw travel, no tiene responsabilidad ante sucesos naturales (derrumbes, inundaciones, terremotos, etc.) y eventos sociales (huelgas, bloqueos de carreteras, etc.) que dificulten el desarrollo del tour en el orden propuesto.



## Políticas de cancelación

### Modificación o cancelación del viaje

El cliente puede renunciar a los servicios solicitados o contratados, mediante un aviso al correo electrónico de la agencia **MAYA KAKAW TRAVEL**. El cliente tiene el derecho a la devolución o reembolso de las cantidades abonadas cuando esté dentro de los plazos y condiciones que se establecen en este documento.

La agencia **MAYA KAKAW TRAVEL** rige sus políticas de cancelación de acuerdo a las políticas de sus proveedores: transportes, hoteles, restaurantes, aerolíneas locales y servicios turísticos que integran la cadena de servicios turísticos, los cuales; también establecen un plazo de pago para asegurar los servicios.

### Procede el reembolso de importe en los plazos y condiciones que se indican a continuación:

La indemnización marcada por el Real Decreto 1/2007 que corresponda abonar a la agencia por los gastos de gestión, coordinación, comunicación (propios del trabajo)

– Reembolso del **70%** del importe total del viaje, si la anulación se produce con 30 - 25 días antes de la fecha del inicio del viaje. **Se inicia el pago a los proveedores, para asegurar las reservas.**

– Reembolso del **50%** del importe total del viaje, si la anulación se produce 25 – 20 días antes de la fecha del inicio del viaje. **El pago al resto de los proveedores, estará en proceso durante estos días.**

– Reembolso del **40%** del importe total del viaje, si la anulación se produce entre 20 – 15 días antes de la fecha del inicio del viaje. **Existe la posibilidad de tener pendientes de pago a algunos proveedores y se pueda negociar la penalidad.**

– Reembolso del **00%** del importe total del viaje, si la anulación se produce dentro de los 10 días antes del inicio del viaje, o ante la falta de una notificación por escrito vía correo electrónico de la agencia. **Todos los servicios y proveedores tienen que estar pagados.**

**En casos excepcionales y previo análisis entre las partes, se podrá llegar a un feliz término.**

Si el viaje contratado incluye vuelos internos dentro del país, el reintegro del importe por la compra de los mismos, **no será reembolsable una vez que estos ya estén emitidos con el nombre del viajero.**

El viajero tendrá que regirse a las políticas de la aerolínea local para el cambio de fechas o la gestión que él considere conveniente.

No será reembolsable en las siguientes situaciones:

- No dar aviso a la agencia en ningún momento y de forma escrita vía correo electrónico sobre la decisión de cancelación.
- No presentarse a la hora y en el punto de encuentro acordado en el itinerario de viaje. NO SHOW
- Abandono voluntario durante el desarrollo del viaje. Por razones personales del viajero.
- Comportamiento no adecuado que afecten la armonía y seguridad del grupo que amerite su expulsión a solicitud del grupo.
- Por resolución de conflictos o situaciones personales que debe solventar ante la autoridad policial o judicial local
- Situaciones generadas y provocadas por el viajero y, ajenas al control de la agencia.

### Modificación o anulación del viaje diseñado para grupos privados

Cada ruta privada es diseñada para grupos y organizada por **MAYA KAKAW TRAVEL** tendrá condiciones de cancelación especiales y diferentes. Dichas condiciones de cancelación se verán reflejadas en el documento enviado previamente al cliente vía e-mail para su revisión y aceptación.

Si en el documento enviado al cliente, no figura ninguna política de cancelación en dicho contrato, o este haya sido verbal, las políticas a aplicar serán las mismas (arriba mencionadas).

La agencia **MAYA KAKAW TRAVEL** rige sus políticas de cancelación de acuerdo a las políticas de sus proveedores: transportes, hoteles, restaurantes, aerolíneas locales y servicios turísticos que integran la cadena de servicios turísticos que también establecen un plazo de pagos y penalidades.

La agencia o empresa, grupo o asociación responsable de la contratación del servicio, tiene derecho a la devolución de las cantidades satisfechas, excepto los gastos de anulación (% que corresponde a la agencia por su trabajo), siempre y cuando el responsable notifique la modificación / cancelación lo haga en los plazos que se indica a continuación:

- El **60%** del importe total del viaje, si la anulación se produce 30 días antes de la fecha del comienzo del viaje. **Este lapso de tiempo, aun permite negociar con los proveedores.**
- El **40%** del importe total del viaje, si la anulación se produce 20 días antes de la fecha del comienzo del viaje. **Se habrán pago los servicios más importantes a los proveedores.**
- El **30%** del importe total del viaje, si la anulación se produce 15 días antes de la fecha del comienzo del viaje. **Se habrá cubierto la mayoría de pago a los servicios a los proveedores.**
- El **00%** del importe total del viaje, si la anulación se produce 10 días antes del comienzo del viaje, o en caso de no presentación en la hora y lugar previsto para la salida.

Ante la cancelación de rutas creadas a medida para el cliente, en las que se incurra una labor previa de coordinación, creación, estudio y preparación de detalles por parte de **MAYA KAKAW TRAVEL**, se aplicará un cobro equivalente a \$50.00.

### CANCELACIÓN / ANULACIÓN POR PARTE DE MAYA KAKAW TRAVEL

**Maya Kakaw Travel** asume el compromiso a facilitar a sus clientes la devolución del importe de los servicios contratados y pagados, según programa de viajes acordado entre las partes y de acuerdo a las siguientes excepciones:

- Notificación con la debida anticipación al cliente, por parte de **MAYA KAKAW TRAVEL** con un plazo de 30 días antes de la fecha del viaje mediante correo electrónico.
- El cliente y **MAYA KAKAW TRAVEL**, resolverán de mutuo acuerdo los plazos y condiciones para solucionar el reembolso o para salvar el contrato.
- El reembolso al cliente, debe hacerse en un plazo no mayor a los 30 días.

**CANCELACIÓN POR INCLEMENCIAS METEOROLÓGICAS, NATURALES, EVENTOS SOCIALES y FACTORES EXTERNOS NO CONTROLABLES POR LA AGENCIA.**

De carácter general **MAYA KAKAW TRAVEL** se reserva el derecho de cancelar las actividades, rutas y desplazamientos incluidos en el itinerario de viaje en los siguientes casos:

- Por fuertes lluvias, inundaciones, derrumbes en carreteras, alud en rutas del itinerario, deslaves, terremotos, pandemias, neblina que ponga en riesgo la conducción o el tráfico aéreo.
- Por huelgas, cierre de carreteras, manifestaciones sociales, golpes de estado, guerras, rutas no seguras para los viajeros, accidentes de tránsito en carretera que dificulten llegar al destino.
- **Maya Kakaw Travel** en común acuerdo con el cliente, buscarán soluciones para desarrollar el viaje y lograr un feliz término.



Grupo Maya Kakaw Travel [www.mayakakawtravel.com](http://www.mayakakawtravel.com)  
3era. Calle Oriente casa #18 B, Antigua Guatemala, Sac., Guatemala, Centro América  
Tels. +502+57020551 [info@mayakakawtravel.com](mailto:info@mayakakawtravel.com)