FAMILIA TOURS

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Pagos & anticipos

Viajar con Familia H Tours significa **planear con confianza**. Para asegurar tu lugar en cualquiera de nuestros paquetes, contamos con un proceso de pago **flexible y claro**, que te permite organizarte sin contratiempos.

Esquema de pago

ANTICIPO, ABONOS & LIQUIDACIÓN

- Se solicita un **anticipo 30 % del valor total del viaje** para confirmar la reserva (En caso de **no completar el anticipo** del 30% del costo total del evento dentro de las fechas acordadas, y **si existiera algún ajuste en el precio** del programa, el viajero deberá **cubrir la. diferencia** correspondiente)

- Se recomienda realizar **pagos mensuales consecutivos** después del anticipo.
- El viaje deberá estar liquidado por completo **tres (3) meses antes de la fecha de salida.**

Métodos de pago

TRANSFERENCIA BANCARIA, DEPÓSITO, EFECTIVO, TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO, PAGOS ELECTRÓNICOS.

- Para pagos con **USD o EUROS en efectivo** solo se permiten hasta **1,000 USD por viaje, en billetes de 100 USD**
- **El tipo de cambio aplicable será el vigente al momento de recibir el pago, tomando como referencia el tipo de cambio establecido por nuestro banco (BBVA). En el caso de transferencias internacionales, se aplicará el tipo de cambio del día en que se reciba el pago.**
- **Todos los pagos** deben hacerse a las **cuentas oficiales** de Familia H Tours.

CUENTAS FHT:

BBVA

Familia H Tours S.A de C. V

Contacto
+52 33 2395 7839

CUENTA DE CHEQUES

Cuenta CLABE
012 320 001155216458

Número de Cuenta
011552 1645

DEPÓSITOS EN EL EXTRANJERO

ABA: 021000021
Swift: BCMRMXMMPYM
Cuenta: 0115521645
CLABE: 012320001155216458

Cancelaciones &Reembolsos

Sabemos que pueden surgir **imprevistos**. Por ello, nuestras políticas de cancelación están diseñadas para ofrecerte **claridad y seguridad, respetando** los compromisos con nuestros proveedores y **garantizando** la mejor atención. Es muy importante leer las políticas de cancelación antes de comprar un viaje

1 Puntos importantes a considerar

Al realizar el primer depósito, **cualquier cambio**, modificación o cancelación, **tendrá cobros** administrativos y penalidades:

- Si la cancelación o modificación se realiza **dentro de las primeras 24 horas posteriores al depósito y hasta 7 días después del mismo,** se aplicará una penalidad del **10% sobre el valor total del viaje.**
- Si la cancelación o modificación se realiza **después de los 7 días posteriores** al depósito y **hasta 4 meses antes** de la fecha de salida, la penalidad será del **30% del valor total del viaje**.
- Si la cancelación o modificación se realiza **entre 4 y 3 meses antes** de la fecha de salida, la penalidad será del **70% del valor total del viaje.**
- Si la cancelación o modificación se realiza **dentro de los 90 días (3 meses) previos** a la fecha de salida, la penalidad será del **100% del valor total del viaje.**

Los siguientes **servicios son no reembolsables** en cualquier etapa del proceso: **boletos de avión** emitidos, **seguros de viaje**, **entradas** a eventos especiales y cualquier servicio que ya haya sido pagado o garantizado **ante proveedores.**

Los casos de fuerza mayor serán **analizados** de manera individual para ofrecer alternativas viables, sin que ello implique la obligación de reembolso.

Cacelación por Enfermedad o Fallecimiento

En caso de **cancelación derivada de enfermedad grave o fallecimiento del titular** del viaje, el **seguro incluido** le permite al beneficiario **solicitar** un reembolso de **hasta 1,000 USD,** sujeto a las **condiciones**.

- **El trámite es personal** y debe realizarse directamente con la aseguradora, no con Familia H Tours
- Se deberá **presentar documentación oficial** que compruebe la causa.
- **No** cubre enfermedades **preexistentes**.
- Aplica **únicamente** cuando la afectación **sea directa al titular del viaje**
- **No cubre cualquier tipo de cancelación**

Opción adicional

Si deseas **mayor protección,** puedes adquirir al momento de la compra el **Seguro de Cancelación por Cualquier Causa**, con un costo **aproximado del 8% del valor total del viaje.**
Este seguro permite **recuperar aproximadamente el 90% del valor total.** Permite cancelar **incluso con anticipación de hasta 2 horas antes del viaje** siempre que se notifique de inmediato y se cumpla con los requisitos de la aseguradora.

- Debe **contratarse** únicamente **al momento de adquirir el viaje.**
- Está **sujeto a evaluación previa** (edad y estado de salud).
- **No** cubre enfermedades **preexistentes.**
- Es **indispensable presentar documentación** que respalde la solicitud.

Condiciones importantes

- Límite de edad: hasta 85 años.
- La ampliación de cancelación debe estar vinculada a un plan de asistencia activo.
- Se deberán revisar las condiciones generales específicas de cada causa.

Cancelación con causa ampliada plus

Si cancelas tu viaje por una de las causas descritas debajo, te devolvemos el **100% de los importes no recuperados** de pagos realizados por anticipado, notificando fehacientemente a la Central operativa con una antelación mínima de 2 horas previas al inicio del viaje.

Causas:

1. Muerte o enfermedad grave del Titular, su cónyuge, hijo/s o hermano/s
2. Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad grave surgida del padre o madre del titular.
3. Daños causados por incendio o robo en la residencia habitual del titular / actividad comercial del titular
4. Cuarentena médica o aislamiento social médico.
5. Convocatoria como parte, testigo o jurador ante un tribunal, cuya citación había ocurrido con posterioridad a la contratación de los servicios.
6. Convocatoria como miembro de mesa electoral en ocasión de elecciones nacionales o provinciales.
7. La perdida involuntaria del empleo del titular.
8. Reubicación geográfica del titular por parte del empleador.
9. Cambio de empleo.
10. Convocatoria de vacaciones en función de una decisión tomada por el empleador del titular.
11. Entrega de niños, niñas y adolescentes en adopción o guarda/custodia.
12. Cancelación de viaje del compadero de viaje del titular por cualquiera de las causas expuestas en la presente cláusula
13. Presentación a exámenes o concursos en el marco de un proceso de selección para un cargo en un órgano público.
14. Robo documentos que impidan el inicio o la continuidad de viaje.
15. Complicaciones de embarazo, aborto esportaneo hasta semana 25 de gestación.
16. Convocatoria en instancia judicial o administrativa.
17. Gastos cesión de viaje por causas incluidas en la presente cláusula.
18. Cancelación total de viaje o paquete turístico contratado por parte del titular, producida únicamente como consecuencia del medio de transporte aéreo o fluvial o terreste superior a 24 horas.
19. Cancelación total y definitiva del viaje del titular como consecuencia del cierre de la terminal de transporte de origen o destino y cese de operaciones por más de 24 horas provocado por cuestiones meteorológicas no previsibles.
20. No obtención de visa: El no otorgamiento de visado por causas injustificadas.
21. Llamada súbita para trasplante de órganos del titular o un familiar.
22. Siniestro de vehículo de transporte al punto de origen del viaje: en caso de ocurrencia de sinestro del vehículo (incendio, robo o accidente).
23. En caso de que el vehículo propiedad del titular sufriera sinistro (robo, incendio o accidente) dentro de las 24 horas previas al inicio del viaje (siempre y cuando el mismo no fuera provocado por negligencia o imprudencia del titular) y el titular decide cancelar el viaje definitivamente.
24. Convocatoria especial al servicio o misión cuando los titulares empleados en las fuerzas armadas o misiones especiales, cuando el principal están asignados a misiones especiales.
25. Si el principal están asignados a un comision de cónyuge ocurrido en el país de residencia del titular.
26. Cancelación de boda de los titulares, cuando el paquete turístico contratado para llevar a cabo el viaje de boda o la luna de miel fuera cancelado a causa del desistimiento de unión.
27. Concesión de becas oficiales: en favor del titular que impida la realización del viaje por superposición en las fechas de ambos.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN:

Monto de Cancelación a cubrir por pasajero 1,000, 3,000, 5,000, 7,000, 10,000 y hasta 15,000 usd.

Cobertura: Internacional y Nacional

**Límite de edad 85 años.*
***El up grade de cancelación debe de ir ligado a cualquier plan de asistencia de tarifario.*
****Verifique las condiciones generales de las causas.*

Cambios de Viaje

Entendemos que a veces los planes cambian, es por eso que ofrecemos ...

- El **cambio de nombre** únicamente podrá **solicitarse hasta 4 meses antes de la fecha de salida** del viaje, y estará **sujeto a disponibilidad** y a las políticas del proveedor correspondiente. Dicho cambio generará las **penalidades y cargos administrativos** aplicables, los cuales serán calculados al momento de la **solicitud** y deberán ser cubiertos por el viajero.

- **Cambios en los servicios:** Para modificaciones en vuelos, rutas, fechas, adelanto del itinerario o cualquier otra solicitud relacionada con los servicios contratados, **no podrán realizarse cambios una vez que el servicio haya sido adquirido, emitido o confirmado por el proveedor.** En caso de que exista la posibilidad de modificación, esta podrá generar variaciones en el costo total del viaje, siendo **responsabilidad del viajero** cubrir cualquier diferencia tarifaria, penalidad o cargo adicional que resulte de dicho cambio.

- Es importante considerar que **Familia H Tours tiene la obligación de realizar los pagos a proveedores de manera inmediata al momento en que el viajero efectúa su depósito**. Esto se debe a la variación constante del **tipo de cambio del dólar**, la **disponibilidad limitada** y la **actualización continua de tarifas** y servicios. Por esta razón, cualquier modificación posterior puede implicar **penalidades, diferencias en tarifas** o incluso la **imposibilidad de realizar cambios.**

2 Solicitud de cancelación o cambio

- Una vez enterado de los puntos importantes, se debe llenar un formulario y notificar **formalmente a Familia Htours** para iniciar el proceso.

Contacto
+52 33 2395 7839

Contacto
htoursmexico@gmail.com

"PÍCALE AQUÍ"
Para descargar el formulario

Seguros & Responsabilidad médica

La **seguridad y bienestar** de nuestros viajeros es una **prioridad**. Todos nuestros paquetes **incluyen** un seguro de viajero integral

Detalles del seguro

COBERTURA BÁSICA: 150,000 USD

Con **opción de duplicar** la cobertura con un **costo adicional** de aproximadamente entre 80 y 160 USD

INCLUYE:

Incluye **accidentes** durante el viaje, **emergencias** médicas, hospitalización, **pérdida** de equipaje y **asistencia** por COVID-19 u otras situaciones sanitarias.

NO INCLUYE:

Enfermedades **crónicas** o **preexistentes,** tratamientos médicos regulares, ni complicaciones derivadas de **condiciones previas.**

Los viajeros **mayores de 70 años deberán cubrir un costo adicional** por el Seguro de Gastos Médicos. Este monto **variará de acuerdo con la duración del viaje** y será especificado en la sección de costos de cada programa.

Puntos importantes

- El viajero debe encontrarse en **condiciones físicas y de salud óptimas** para participar en el viaje.
- Es **responsabilidad del viajero** llevar consigo los **medicamentos o tratamientos necesarios** durante los días del viaje
- Familia H Tours actúa como intermediario, por lo que **no cuenta con personal médico** ni suministra medicamentos o diagnósticos.
- **En caso de emergencia**, la agencia **facilitará el contacto c**on los servicios médicos del seguro o con autoridades locales, según corresponda.

FAMILIA H TOURS

SCAN ME

+52 332 395 7839

/ Familia H Tours

OFICINAS

Lunes a Viernes 8:30PM - 8:00PM - Sábado 10:00AM - 1:00PM

Av. Chapultepec 480 Local L27 Col. Americana GDL, JAL.

NO. REGISTRO NACIONAL DE TURISMO: **041403992073C**