



FAMILIA
HTOURS

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
- 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.

- Los pagos **con tarjeta** cuentan con una **comisión bancaria del 2%**
- Para pagos con **USD en efectivo** solo se permiten hasta **1,000 USD por viaje, en billetes de 100 USD**
- El **tipo de cambio** se aplicará al **valor vigente al momento** de recibir 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: BCMRMXMPYM
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.



CANCELACIÓN por Enfermedad o Fallecimiento

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

- El trámite es **personal** y debe realizarse directamente con la aseguradora.
- 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 el mismo día 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.

2 Solicitud de cancelación

- 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



Para descargar el formulario





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.**



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 50 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**.

Puntos importantes

- El viajero debe encontrarse **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** con los servicios médicos del seguro o con autoridades locales, según corresponda.



+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