

## Términos y condiciones Web

### PAGOS Y POLITICA DE CANCELACION

- A. Q'INTI recomienda encarecidamente a todos los clientes que contraten un seguro de viaje completo antes de la fecha de viaje. Este seguro debe cubrir la cancelación y reducción, todos los gastos médicos, incluida la evacuación / repatriación, equipaje personal, responsabilidad personal, muerte e invalidez permanente y seguro de documentos de viaje. Q'INTI no se hace responsable de los costos derivados de dicha pérdida o lesión.

El alojamiento y las visitas turísticas programadas están sujetos a modificaciones en cualquier momento debido a circunstancias imprevistas o circunstancias de fuerza mayor para Q'INTI. Aunque se hará todo cuanto sea posible para realizar los viajes tal como estén planificados, se pueden producir alteraciones tras la emisión del itinerario definitivo. Asimismo, Q'INTI se reserva el derecho de cancelar un viaje total o parcialmente como consecuencia de dichas alteraciones en el itinerario o el viaje o las inclusiones en el viaje que considere necesarias u oportunas, así como de repercutir a los miembros del viaje cualquier gasto o pérdida como consecuencia de retrasos o situaciones de fuerza mayor.

En caso de cualquier variación considerable en el precio del tour debido a estas circunstancias, Q'INTI se reserva el derecho de hacer ajustes al costo del viaje según sea necesario.

- B. Para obtener los permisos para visitar varios sitios en Perú, debe proporcionar su información personal completa y correcta (nombre, número de pasaporte y fecha de nacimiento). No proporcionarlos a tiempo puede resultar en nuestra imposibilidad para obtener los permisos porque están agotados. No somos responsables de la imposibilidad de comprar permisos como resultado de la provisión tardía de información o de la emisión de permisos incorrectos como resultado de la provisión de información incorrecta.
- C. El precio del viaje incluye los costes de planificación, gestión y operativos y se ha presupuestado en base a los tipos de cambio y a las tarifas actuales. El precio también incluye las tarifas de acceso en las visitas turísticas programadas. Dicho precio está sujeto a revisión de acuerdo con cambios significativos en las divisas, aranceles, tasas, etc.

Se incluyen los impuestos de hotel establecidos por los gobiernos municipales y estatales en el Perú, de acuerdo a como se indica en el itinerario. Algunos impuestos

locales impuestos por los gobiernos de las ciudades y estados en Brasil no están incluidos, por lo que deben ser pagados por el cliente al momento del check-in o check-out. También se incluyen los impuestos aeroportuarios en los casos que se especifica en el itinerario.

Las propinas para guías, conductores, maleteros, personal del grupo, tripulación de la embarcación y coordinadores del viaje no están incluidas y quedan a discreción de los viajeros.

- D. Existen numerosos riesgos inherentes a la clase de viajes de aventura que aquí se ofrecen y que pueden conllevar enfermedades, lesiones o, incluso, la muerte. Estos riesgos incrementan por el hecho de que estos viajes se desarrollan en ubicaciones remotas que se encuentran alejadas de instalaciones sanitarias. El pasajero asume todos los riesgos mencionados asociados con la participación en dicho viaje.
- E. Si no está satisfecho con los servicios prestados durante el transcurso de su viaje, debe notificar a Q'inti de inmediato para que podamos ayudarlo a solucionar el problema.

No se efectúan reembolsos por servicios no utilizados, salvo en el caso de circunstancias atenuantes verificables. Consulte la cláusula de LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE Q'INTI a continuación. Para la consideración de reclamos y estos sean revisados, estos se deben recibir por escrito en un plazo de hasta 30 días después de la finalización del programa. Cualquier ajuste aprobado se basará en el precio real de los servicios involucrados y no en una tarifa base o promocional. No se aplicarán modificaciones para visitas turísticas o comidas no realizadas.

Q'INTI no aceptará ninguna responsabilidad en el caso de los reclamos que se hayan recibido fuera del plazo de 30 días desde la finalización del programa.

## **LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE Q'INTI**

**Q'INTI VIAJES S.A.C.:** sus empleados, accionistas, ejecutivos, directivos, sucesores, agentes y encargados (colectivamente, **Q'INTI**), no es propietaria ni opera ninguna entidad que deba proporcionar o proporcione bienes o servicios para su viaje con la excepción de un número limitado de vehículos, sino que contrata los servicios de transporte (por avión, autobús, tren, barco o de otro modo), hotel y otras modalidades de alojamiento, restaurantes, asistencia en tierra y otros servicios a varios proveedores independientes (incluidos, en ocasiones, otras empresas filiales de **Q'INTI**). Dichas personas y entidades son contratistas independientes. En

consecuencia, **Q'INTI** no se responsabiliza de ningún acto deliberado o negligente de dichas personas o entidades o de una tercera parte.

Además y sin carácter restrictivo, **Q'INTI** no se responsabiliza de ninguna lesión, pérdida financiera o material, fallecimiento, inconveniencia, retraso o daño a la propiedad personal en relación con el suministro de bienes o servicios tanto si son consecuencia, entre otros, de casos fortuitos o de fuerza mayor, enfermedad, pandemias, afecciones, crímenes de guerra, disturbios sociales, sublevaciones y revueltas, animales, huelgas u otras actividades profesionales, actividades criminales o terroristas de cualquier clase, overbooking o rebaja de la categoría de los servicios, intoxicación alimentaria, averías mecánicas u otras averías en el avión u otros medios de transporte o por avería de cualquier mecanismo de transporte para llegadas o salidas puntuales.

Existen numerosos riesgos inherentes a la clase de viajes de aventura que aquí se ofrecen y que pueden conllevar enfermedades, lesiones o, incluso, la muerte. Estos riesgos incrementan por el hecho de que estos viajes se desarrollan en ubicaciones remotas que se encuentran alejadas de instalaciones sanitarias. El pasajero asume todos los riesgos mencionados asociados con la participación en dicho viaje.

En el caso de cancelación o alteración material del viaje como consecuencia de las circunstancias descritas en la presente cláusula, a su entera discreción, **Q'INTI** puede:

- a) ofrecer a los viajeros planes o productos de viaje alternativos de calidad similar que resulten apropiados en dichas circunstancias; o
- b) no ofrecer planes o productos de viaje alternativos, en cuyo caso **Q'INTI** reembolsará con rapidez el importe proporcional de dinero desembolsado por el viajero.

**Q'INTI** puede cobrar una tasa razonable para cubrir los costes de administración asociados con la proposición de planes o productos de viaje alternativos.

En caso de precisarse una alteración material en el plazo de 90 días previos a la fecha de salida por cualquier motivo a excepción de las circunstancias descritas en la presente cláusula, **Q'INTI** tratará de ofrecer productos similares o el reembolso íntegro del importe desembolsado por el viajero.

*Los viajeros son responsables de todos los cargos de transacción relacionados con el banco y la tarjeta de crédito.*

## **1. INSCRIPCIÓN**

En el momento de formalizar la reserva se precisa aportar un depósito no reembolsable. El importe restante se debe abonar durante los 60 días previos a la salida. Si la reserva se formaliza en el plazo de 60 días previos a la salida, se debe abonar el precio total del viaje en el momento de la confirmación.

### **Política de Pago para reservas Individuales**

Para el programa del Pantanal se requiere un pago de 30% del costo total del programa al momento de la reserva.

**60 días antes del viaje:** Se requiere un depósito no reembolsable de 20% del costo total del programa. Si el depósito no recibe en la fecha correspondiente, las reservas serán canceladas automáticamente.

**45 días antes del viaje:** Se requiere el pago final del costo total del programa. (80% para los programas en Perú y 70% para los programas en Brasil)

### **Política de Pago para reservas grupales**

**90 días antes del viaje:** Se requiere un depósito no reembolsable de 50% del costo total del programa. Si el depósito no recibe en la fecha correspondiente, las reservas serán canceladas automáticamente.

**60 días antes del viaje:** Se requiere el pago final del costo total del programa. (50% restante)

En el caso de una disputa, solo se puede retener el monto en disputa hasta el momento en que se logre un acuerdo. Todas las demás cantidades deben pagarse de acuerdo con la política de pago.

*Tenga en cuenta que para los grupos que reserven más de 15 habitaciones en los hoteles de Belmond, se establecerán términos y condiciones especiales de pago. Por favor, pregunte a su consultor de ventas para más detalles.*

***Para grupos que viajan a Brasil, contáctenos para discutir las políticas de pago.***

## **1. CANCELACIONES**

Todas las cancelaciones se deben presentar por escrito.

16.1 En las cancelaciones recibidas entre la fecha de reserva y los 60 días previos a la salida para grupos y 45 días previos a la salida de individuales, se perderá el depósito.

16.2 Las cancelaciones recibidas entre los 60 - 46 días (Grupos) y 45 -31 días (Individuales) previos a la salida estarán sujetas a una penalización por cancelación del 25% del precio del viaje

16.3 Las cancelaciones recibidas entre los 45 días o menos (Grupos) y 30 días o menos (Individuales) previos a la salida estarán sujetas a una penalización del 100% del precio del viaje.

16.4 En Brasil, cancelaciones recibidas a 45 días o menos a la salida estarán sujetas a una penalización del 100% del precio del viaje.

16.5 La cancelación de los billetes de avión estará sujeta a la política de reembolso de cada aerolínea particular y el importe puede ser superior a los porcentajes especificados anteriormente, en particular, en el caso de las tarifas de bajo coste/netas.

16.6 La adquisición de billetes para eventos especiales está sujeta a la política de reembolso de cada evento particular. Para obtener más información, consulte la política específica del evento.

16.7 **Q'INTI** se reserva el derecho a cobrar las sanciones financieras, tasas y pérdidas incurridas como consecuencia de cancelaciones

*\*Consulte también en el punto N°14 las políticas especiales de depósitos especiales, pagos anticipados y cancelaciones para cruceros en Perú y Brasil, Propiedades de Belmond, Propiedades de Inkaterra, Hotel Titilaka y el Trek de camino Inca.*

No se efectúan reembolsos por servicios no utilizados, salvo en el caso de circunstancias atenuantes verificables. Consulte la cláusula de LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE Q'INTI a continuación. Para la consideración de reclamos y estos sean revisados, estos se deben recibir por escrito en un plazo de hasta 30 días después de la finalización del programa. Cualquier ajuste aprobado se basará en el precio real de los servicios involucrados y no en una tarifa base o promocional. No se aplicarán modificaciones para visitas turísticas o comidas no realizadas.

**Q'INTI** no aceptará ninguna responsabilidad en el caso de los reclamos que se hayan recibido fuera del plazo de 30 días desde la finalización del programa.

### **LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE Q'INTI**

**Q'INTI VIAJES S.A.C.:** sus empleados, accionistas, ejecutivos, directivos, sucesores, agentes y encargados (colectivamente, **Q'INTI**), no es propietaria ni opera ninguna entidad que deba proporcionar o proporcione bienes o servicios para su viaje con la excepción de un número limitado de vehículos, sino que contrata los servicios de transporte (por avión, autobús, tren, barco o de otro modo), hotel y otras modalidades de alojamiento, restaurantes, asistencia en

tierra y otros servicios a varios proveedores independientes (incluidos, en ocasiones, otras empresas filiales de **Q'INTI**). Dichas personas y entidades son contratistas independientes. En consecuencia, **Q'INTI** no se responsabiliza de ningún acto deliberado o negligente de dichas personas o entidades o de una tercera parte.

Además y sin carácter restrictivo, **Q'INTI** no se responsabiliza de ninguna lesión, pérdida financiera o material, fallecimiento, inconveniencia, retraso o daño a la propiedad personal en relación con el suministro de bienes o servicios tanto si son consecuencia, entre otros, de casos fortuitos o de fuerza mayor, enfermedad, pandemias, afecciones, crímenes de guerra, disturbios sociales, sublevaciones y revueltas, animales, huelgas u otras actividades profesionales, actividades criminales o terroristas de cualquier clase, overbooking o rebaja de la categoría de los servicios, intoxicación alimentaria, averías mecánicas u otras averías en el avión u otros medios de transporte o por avería de cualquier mecanismo de transporte para llegadas o salidas puntuales.

Existen numerosos riesgos inherentes a la clase de viajes de aventura que aquí se ofrecen y que pueden conllevar enfermedades, lesiones o, incluso, la muerte. Estos riesgos incrementan por el hecho de que estos viajes se desarrollan en ubicaciones remotas que se encuentran alejadas de instalaciones sanitarias. El pasajero asume todos los riesgos mencionados asociados con la participación en dicho viaje.

En el caso de cancelación o alteración material del viaje como consecuencia de las circunstancias descritas en la presente cláusula, a su entera discreción, **Q'INTI** puede:

- c) ofrecer a los viajeros planes o productos de viaje alternativos de calidad similar que resulten apropiados en dichas circunstancias; o
- d) no ofrecer planes o productos de viaje alternativos, en cuyo caso **Q'INTI** reembolsará con rapidez el importe proporcional de dinero desembolsado por el viajero.

**Q'INTI** puede cobrar una tasa razonable para cubrir los costes de administración asociados con la proposición de planes o productos de viaje alternativos.

En caso de precisarse una alteración material en el plazo de 90 días previos a la fecha de salida por cualquier motivo a excepción de las circunstancias descritas en la presente cláusula, **Q'INTI** tratará de ofrecer productos similares o el reembolso íntegro del importe desembolsado por el viajero.

#### **Depósitos especiales y prepagos importantes a considerar:**

**Propiedades Belmond.**

### **Reservas Individuales: (1-4 habitaciones)**

Belmond Sanctuary Lodge: Se requiere el pago total con 91 días de anticipación. Las cancelaciones realizadas con 90 o menos días tendrán que considerar la penalidad de 100%.

### **Reservas de Series: (5-7 habitaciones)**

Belmond Miraflores Park, Belmond Monasterio, y Belmond Palacio Nazarenas: Se requiere el pago del 50% a 60 días antes del ingreso. El pago total se debe realizar con 30 días de anticipación. Las cancelaciones realizadas entre 60 a 31 días de anticipación están sujetas a una penalidad del 50% del costo total. Cancelaciones realizadas con 30 días o menos a la fecha de ingreso tendrán que considerar la penalidad de 100%.

Belmond Río Sagrado, Belmond Las Casitas y Belmond Sanctuary Lodge: Se requiere el pago del 50% a 91 días antes del ingreso. El pago total se debe realizar con 60 días de anticipación. Las cancelaciones realizadas entre 90 a 61 días de anticipación están sujetas a una penalidad del 50% del costo total. Cancelaciones realizadas con 60 días o menos a la fecha de ingreso tendrán que considerar la penalidad de 100%.

**Reservas Grupales:** En todos los hoteles se requiere el pago del 50% a 120 días antes del ingreso. El pago total se debe realizar con 90 días de anticipación. Las cancelaciones realizadas entre 120 a 91 días de anticipación están sujetas a una penalidad del 50% del costo total. Cancelaciones realizadas con 90 días o menos a la fecha de ingreso tendrán que considerar la penalidad de 100%.

**En temporada de Navidad y Año nuevo. (Desde 26 de diciembre al 01 enero inclusive)** en Monasterio, Palacio Nazarenas, Río Sagrado y Las Casitas, se requiere el pago total con 60 días de anticipación. En Sanctuary Lodge, se requiere el pago total para confirmar la reserva y este no está sujeto a reembolsos por cancelación.

Los pagos para estas fechas no son reembolsables.

**Propiedades de Inkaterra:** (Inkaterra Machu Picchu, Reserva Amazónica, Hacienda Urubamba, La Casona Cusco, El Mapi By Inkaterra, Hacienda Concepción) Se debe realizar un prepago no reembolsable del 20% del costo total de la reserva con 60 días de anticipación al ingreso para reservas individuales y para reservas grupales (de 5 a 24 habitaciones).

El pago final no reembolsable para reservas individuales y grupales debe realizarse a 45 días de la fecha de ingreso al hotel.

**Titilaka:** Para reservas individuales se requiere de un prepago no reembolsable de 20% del costo total de la reserva con 90 días de anticipación a la fecha de ingreso. El pago final no reembolsable para reservas individuales debe realizarse a 45 días de la fecha de ingreso al hotel.

Para reservas grupales se requiere de un prepago no reembolsable de 20% del costo total de la reserva con 90 días de anticipación a la fecha de ingreso. El pago final no reembolsable para reservas individuales debe realizarse a 60 días de la fecha de ingreso al hotel.

**Trek de camino inca:** (3 noches de campamento o un día de caminata) Se requiere de un prepago no reembolsable de USD 300 (camino inca de un día) o USD 520 (programa de camino inca de 3 noches) por persona, este pago es para la compra de los permisos de camino inca para los viajeros. También se requiere los datos completos del viajero para la confirmación de la reserva. Por favor verificar que los datos del pasaporte del viajero sean válidos para la fecha de viaje a Perú confirmada. Tomar nota que una vez que los permisos son comprados, de acuerdo a las regulaciones del gobierno peruano, será imposible realizar cambios de fechas, nombres, número de participantes y otros detalles de los viajeros.

### **Cruceros Aqua o Aria en Iquitos.**

**Reservas Individuales:** Se requiere un depósito de USD 400.00 para confirmar la reserva.

El pago total se deberá realizar con 90 días de anticipación a la fecha del ingreso al crucero. Para las reservas que se hagan dentro de los 90 días o menos se requiere del pago total para la confirmación de la reserva.

Las cancelaciones realizadas entre 121 días a más antes de la fecha de ingreso, se le devolverá el monto del depósito menos USD 200.00 de penalidad por cargos de servicio por persona. Las cancelaciones realizadas entre 120 a 90 días previos al ingreso no tendrán derecho a reembolsos de los depósitos. Cancelaciones realizadas a 90 días o menos al ingreso al crucero serán cobradas con penalidad de 100%.

**Reservas Grupales:** Para reservas realizadas con 121 días de anticipación se requiere un depósito de USD 400.00 para confirmar la reserva. A los 120 días se requiere un depósito adicional de USD 420.00.

Para reservaciones entre 120 y 91 días se requiere un depósito de USD 800.00 para confirmar la reserva.

El pago total se deberá realizar con 90 días de anticipación a la fecha del ingreso al crucero. Para las reservas que se hagan dentro de los 90 días o menos se requiere del pago total para la confirmación de la reserva.

Las cancelaciones realizadas entre 121 días a más antes de la fecha de ingreso, se le devolverá el monto del depósito menos USD 200.00 de penalidad por cargos de servicio por persona. Las cancelaciones realizadas entre 120 a 90 días previos al ingreso no tendrán derecho a reembolsos de los depósitos. Cancelaciones realizadas a 90 días o menos al ingreso al crucero serán cobradas con penalidad de 100%.

### **Crucero Delfin en Iquitos.**

Se requiere un depósito de USD 500.00 para confirmar la reserva.

El pago total se deberá realizar con 91 días de anticipación a la fecha del ingreso al crucero. Para las reservas que se hagan dentro de los 90 días o menos se requiere del pago total para la confirmación de la reserva.

Las cancelaciones realizadas entre 151 días a más antes de la fecha de ingreso, se le devolverá el monto del depósito menos USD 200.00 de penalidad por cargos de servicio por persona. Las cancelaciones realizadas entre 150 a 91 días previos al ingreso no tendrán derecho a reembolsos

de los depósitos. Cancelaciones realizadas a 90 días o menos al ingreso al crucero serán cobradas con penalidad de 100%.

**Crucero Panorámico en Brasil:** Se requiere de un depósito no reembolsable de USD 500 por persona.

#### CANCELACIONES Y ENMIENDAS POLÍTICAS ESPECIALES DE COVID

- VÁLIDO PARA RESERVAS CONFIRMADAS ANTES DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Las siguientes políticas reemplazan las políticas normales de cancelación y pago detalladas en este documento.

Q'inti quiere brindarles a los clientes una mayor seguridad cuando los planes de viaje se pueden cambiar con poca antelación sin incurrir en costos u otras sanciones. La nueva forma de viajar exige flexibilidad y, en consecuencia, Q'inti ha implementado una nueva política que es "Puede cambiar sus planes dentro de los 30 días posteriores al viaje, sin perder su depósito de reserva".

#### CANCELACIONES

Antes de los 30 días de viaje

Su depósito de reserva con Q'inti es 100% reembolsable, siempre que cancele antes de los 30 días de viaje. Si no puede viajar debido a COVID-19, podemos aplazar sus arreglos hasta una fecha en la que pueda viajar, sujeto a disponibilidad y estacionalidad, sin costo para usted.

Todos los gastos del proveedor se reembolsarán de acuerdo con la política de cada proveedor. En la mayoría de los casos, hemos obtenido garantías de los proveedores de que emitirán reembolsos o cupones, para que pueda volver a reservar su viaje en una fecha posterior, sin cargo adicional. Por supuesto, existen excepciones y, si este fuera el caso, nos esforzaremos por recuperar la mayor parte de su dinero de nuestros socios sin garantías. Consulte con nuestro equipo si tiene alguna duda o desea realizar requisitos específicos.

Dentro de los 30 días de viaje

En caso de cancelación dentro de los 30 días previos al viaje previsto, el depósito de Q'inti no es reembolsable (pero es posible aplazarlo). Intentaremos recuperar sus fondos de nuestros proveedores, pero no podemos garantizar los montos.

Las aerolíneas y los operadores de cruceros tienden a tener políticas de reembolso más estrictas que no podemos garantizar ningún reembolso o nota de crédito.

#### PAGOS

Apreciamos que pagar el saldo total de sus vacaciones con 60 días o más de anticipación, cuando no está claro si su viaje puede realizarse, es una perspectiva desalentadora. Para brindar mayor tranquilidad, hemos acordado con nuestros proveedores realizar los pagos del saldo hasta 30 días antes de la salida, lo que nos permite asegurarnos de que su viaje sea viable antes de solicitar cualquier pago del saldo.

Hay algunas excepciones a esta flexibilidad adicional, que pueden incluir viajes privados y reservas durante el período de Navidad y Año Nuevo. Si esto se aplica a su reserva, se lo comunicaremos con antelación.

Para mayor tranquilidad, todos los fondos de los clientes depositados con nosotros o con los proveedores se mantienen en una cuenta protegida, hasta el momento en que sean pagaderos.

## **2. MÉTODOS DE PAGO:**

Los pagos pueden ser realizados de la siguiente manera:

- Transferencia Bancaria ( detalles se informaran en la proforma de pago )
- Paypal

**Q'INTI** no puede garantizar que se aceptarán todos los métodos de pago, por lo tanto, **Q'INTI** le informará sobre el método de pago más adecuado al momento del depósito.

En el caso de los pagos con transferencia bancaria, se precisa remitir la confirmación a **Q'INTI** por fax o correo electrónico en la fecha en la que se efectúe el pago.

Los viajeros se responsabilizan de todas las comisiones bancarias y relacionadas con la transacción.