

POLÍTICA DE CANCELACIONES

FRINTRAVEL al ser Mayoristas de Viaje, actúa como intermediaria, en todos los servicios confirmados, pre pagados y vendidos a los pasajeros y no asumirá responsabilidad alguna por circunstancias derivadas de servicios no brindados surgidos por inconvenientes que tuvieren los pasajeros, al ser intermediaria consultará con las partes implicadas para tratar de dar solución a la circunstancia suscitada, y el reclamo se realizará a través de las vías establecidas.

Cada programa circuito y cotización incluye información del plan alimenticio tipo y categoría local de los hoteles que se ofrece durante el recorrido. Es importante conocer que la categorización la realizan las autoridades locales y por este motivo difieren en cada destino debido a la infraestructura hotelera en cada país.

Los servicios confirmados y tramitados para individuales o grupos si fueren cancelados tienen las siguientes penalizaciones:

Plazos y Condiciones de Reembolso

Para Landtur (servicios turísticos terrestres) El porcentaje de reembolso varía según la anticipación con la que se realice la cancelación:

Más de 30 días antes de la fecha de viaje: Reembolso del 90% del valor pagado, descontando costos administrativos y cargos bancarios.

Entre 21 y 30 días antes del viaje: Reembolso del 75% del valor pagado.

Entre 15 y 20 días antes del viaje: Reembolso del 50% del valor pagado.

Entre 8 y 14 días antes del viaje: Reembolso del 25% del valor pagado.

Menos de 8 días antes del viaje: No se realizará ningún reembolso.

Condiciones Adicionales

Los costos administrativos, cargos bancarios y comisiones de terceros (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos) no son reembolsables.

En caso de tarifas promocionales o paquetes con condiciones especiales, pueden aplicarse restricciones adicionales.

Si el pasajero no se presenta en la fecha y hora programada del viaje, no tendrá derecho a reembolso.

Los reembolsos, en caso de aplicar, serán procesados dentro de un plazo de 30 días hábiles a partir de la solicitud formal de cancelación.

Los boletos aéreos nacionales o internacionales, una vez emitidos **NO** son reembolsables, endosables o transferibles, se podrán realizar cambios con las respectivas penalizaciones que apliquen cada aerolínea.

PARA CUBA:

Cuando algunos de los pasajeros de un grupo o reservas individuales confirmadas se cancelen en un periodo menos a 72 horas, será penalizado con el 100% del paquete. Adicional el pago de especies valoradas si fueron emitidas como visas y seguros de viaje

Si uno o más pasajeros no se presentan en el horario o itinerario confirmado, será considerado no show de servicios y se penaliza con el 100% del tour; los cambios se pueden reprogramar mínimo con 24h de antelación a la llegada de los pasajeros entre semana y de 48h en fines de semana, sin que eso exima del pago de no show. Los cambios solicitadas con menor tiempo, o que coincidan con días no laborables, serán consideradas servicios de riesgo por lo que FRINTRAVEL no aceptará reclamaciones en los casos en que sea imposible prestar los mismos. Y los pagos que se generen por incumplimiento de la Agencia o pasajeros deberán ser asumidos por los mismos.

En caso de tratarse de promociones cuya aclaración fue especificada el momento de cotizar y confirmar la reserva, que aplica precio de oferta o promoción, no serán reembolsables, ya que todo el servicio se prepaga inmediatamente para que aplique el precio ofertado.

Estas políticas son generales, en el caso puntual de los grupos de Incentivos a Cuba, las políticas de cancelación serán definidas en cada cotización que se envía a LA AGENCIA vía e mail

La renta de autos o boletos aéreos internos tendrán una penalización del 100% del importe. Adicional el pago de especies valoradas si fueron emitidas como visas y seguros de viaje.

POLÍTICAS DE RECLAMO Y REEMBOLSO

Las reclamaciones serán remitidas por escrito a FRINTRAVEL por la parte reclamante en un término no mayor de quince (15) días, contados a partir de la fecha en que se hubiere producido el incumplimiento, debiendo consignar toda la documentación pertinente. Se procederá a dar respuesta a la reclamación efectuada en el término de treinta (30) días, a partir de su recepción. Si fuera necesario se podrá acordar una prórroga de hasta treinta (30) días naturales más, para responder la reclamación recibida.

Se considera válida una queja y/o reclamación, cuando:

Los servicios prestados y objeto de Queja o Reclamación estén relacionados con los servicios prestados, derivados de las operaciones realizadas con prestadores de cualquier tipo de servicio y hayan sido contratados a través de FRINTRAVEL. Siempre que éstas no sean consecuencia de hechos que tipifiquen como circunstancias eximentes de la responsabilidad contractual

En el caso de ser interpuesta por clientes o pasajeros, sean presentadas y demostradas de forma escrita directamente por el Turoperador desde el exterior o el Representante del Turoperador que asistió al pasajero en Cuba, como máximo hasta un (1) año después de ocurrido el hecho que la motiva, atendiendo a las reglas internacionales de protección al consumidor.

El Pasajero no violó las regulaciones y normas establecidas por el prestatario del servicio y no se encontraba bajo el efecto de bebidas alcohólicas, medicamentos o drogas legales o ilegales. En caso de pérdidas, robo o accidente, se presente además del escrito de reclamación, la correspondiente denuncia practicada ante la PNR y la valoración monetaria de la afectación económica y el caso de haber recibido asistencia médica del Certificado o Dictamen Médico.

El escrito deberá contener, como aspectos fundamentales, los siguientes:

- ✓ Fecha de ocurrencia,
- ✓ Descripción de los hechos,
- ✓ Relación de objetos sustraídos o dañados con el precio de los mismos, (si constituye el objeto de la Reclamación)
- ✓ Lesiones sufridas y el valor que se reclama por este concepto, (si constituye el objeto de la Reclamación)
- ✓ Certificado Médico.
- ✓ Facturas de gastos.
- ✓ Declaraciones de testigos.
- ✓ Cualquier otro documento que se considere necesario.

Para admitir una reclamación, será requisito indispensable que el pasajero no haya recibido un reembolso o compensación por el objeto de la reclamación en cuestión.

En ningún caso, la aceptación y tramitación de una reclamación suspenderá la ejecución de los pagos que debe cumplir LA AGENCIA o implicará una deducción de las cuentas por pagar a FRINTRAVEL.

FRINTRAVEL no aceptara, ni aprobara compensaciones cuyo monto exceda el monto total pagado por el pasajero por los servicios prestados.

Ante cualquier requerimiento, eventualidad o inconformidades con los servicios, los pasajeros deberán contactar al representante en Cuba, quien atenderá de manera inmediata la solicitud, tratando de responder antes de que los pasajeros abandonen las instalaciones o el país. NO se acepta ningún reclamo si el representante no ha sido contactado. Una vez contactados no se recibio solución al problema aceptaremos reclamaciones por las vías establecidas.

Los servicios serán reembolsados únicamente por eventos involuntarios o de fuerza mayor. Se entiende como eventos involuntarios o fuerza mayor a situaciones ajenas al cliente y/o a la agencia, que obligan al cliente solicitar un reembolso.

RESPONSABILIDADES

FRINTRAVEL queda excluida de la responsabilidad civil ante LA AGENCIA y el cliente por daños causados por:

Incumplimiento por el cliente de las leyes cubanas, de las normas de seguridad establecidas, tanto en las instalaciones turísticas, así como en el uso de los medios de transporte.

No abandono del país por el cliente en la fecha prevista, siempre que no sea por causa imputable a las instalaciones o agente transportista que interviene en los servicios confirmados a LA AGENCIA y al cliente.

Daños ocurridos fuera del territorio cubano, o aún en el mismo, pero fuera de las instalaciones o medios de transporte concebidos en los servicios pactados con LA AGENCIA y el cliente.

Por conductas delictivas en que se encuentre de alguna forma involucrado el turista, como actor directo o indirecto. Asimismo, FRINTRAVEL no quedará obligada ante terceros por las deudas que por concepto de servicios y otras prestaciones que contraiga LA AGENCIA, actuando a su nombre.

FRINTRAVEL se reserva el derecho de hacer que abandone el Tour en cualquier punto del mismo, todo pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud y otras razones graves a juicio de la empresa provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

FRINTRAVEL se reserva el derecho, por razones técnicas, de disponibilidad u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que conforman el Tour, antes o durante la ejecución del mismo.

Salvo condición expresa en contrario, FRINTRAVEL, por razones técnicas, de disponibilidad u operativas podrá cambiar los Hoteles previstos para el Tour, por otros de igual o mayor categoría dentro de la misma zona, sin cargo alguno para el pasajero. Respecto a estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.

Una vez comenzado el Tour, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero y/o de LA AGENCIA por decisión unilateral de cualquier índole, no dará lugar a reclamación, reembolso o devolución alguna.

FRINTRAVEL no será responsable por la pérdida de valores, objetos personales, daños y pérdidas de equipajes, por cualquier razón, incluyendo catástrofes naturales, malas condiciones atmosféricas, decisiones gubernamentales, y todo tipo de sucesos que puedan ocurrir fuera del control y responsabilidad de FRINTRAVEL.

FRINTRAVEL no se hará responsable de las deudas y responsabilidades que asuma LA AGENCIA ante contrataciones directas con hoteles y otros prestatarios de servicios.

FRINTRAVEL no se responsabiliza con el pago a LA AGENCIA de monto alguno empleado unilateralmente para compensación o reembolso efectuado a los pasajeros sin la aprobación escrita de FRINTRAVEL.

El cliente es responsable de la custodia de sus medios y valores durante los recorridos. Los casos de HURTO O EXTRAVÍO DE PROPIEDADES y similares, deben ser denunciados por el cliente en la estación de policía más cercana. Frintravel no se hace responsable de pertenencias abandonadas en medios de transporte y establecimientos extra hoteleros. El cliente deberá ser informado y deberá observar los requerimientos y exigencias de las distintas instituciones que visita

FRINTRAVEL garantizará los servicios contratados en correspondencia con la categoría de las instalaciones y prestatarios que los ejecutan.

En el supuesto de que el operador en Cuba no tenga capacidad de alojar, transportar o brindar a los clientes los servicios confirmados, garantizará los mismos con otro prestatario de igual o superior categoría. Si requerido el cliente para su retorno a la instalación inicialmente reservada, éste decidiese permanecer en el servicio supletorio que le fue ofrecido, la diferencia de precios entre ambos servicios será asumida por LA AGENCIA o los clientes.

Es responsabilidad de LA AGENCIA informar fehacientemente a sus pasajeros y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de Cuba, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero cumplir las mismas y contar con la documentación personal que exigen estas autoridades.

FRINTRAVEL solo recopila aquella información personal brindada libre y voluntariamente por la agencia, no almacenando ninguna otra información que no sea brindada de esa manera.

LA AGENCIA podrá optar por no brindar determinada información personal cuando así lo considere, en la medida en la que la falta de provisión de dicha información personal no impida la prestación de los servicios que interesan al Cliente. En todos los casos en los que FRINTRAVEL suministre excepcionalmente información personal a proveedores para la prestación del servicio requerido; se exigirá que los mismos sean tratados con confidencialidad, conforme la normativa que rige la protección de datos personales y que sean destinados al único y exclusivo efecto de desempeñar los servicios requeridos.

CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR

FRINTRAVEL está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que los pasajeros sufran algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, actos de sabotaje o terrorismo, tráfico aéreo inusual.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Así también como la asistencia que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o simplemente recreativo) de deportes peligrosos o de alto riesgo; afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se trate de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el pasajero hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal, ilícito o criminal de acuerdo a la legislación del país donde ocurra el evento. Consecuencias de cualquier acto provocado dolosamente o con culpa grave por el pasajero, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad. Se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el pasajero cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera podido ser previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, FRINTRAVEL se compromete a buscar solución posible sin que esto implique algún desembolso económico por parte de

FRINTRAVEL , ya que al ser intermediaria consultará con las partes implicadas para tratar de dar solución a la circunstancia suscitada

POLÍTICAS EN RESERVA DE ÚLTIMA HORA

En los casos de ventas de última hora sólo garantizará los servicios de ventas que se soliciten con no menos de 24 horas de antelación. Las reservas solicitadas con menor tiempo, o que coincidan con días no laborables, serán consideradas servicios de riesgo por lo que FRINTRAVEL no aceptará reclamaciones en los casos en que sea imposible prestar los mismos y los traslados serán considerados como privados con el respectivo costo que representen.

PROCEDIMIENTO DE LLEGADAS Y SALIDAS DENTRO DEL TERRITORIO CUBANO EN TRASLADOS COMPARTIDOS

Al bajar del avión los pasajeros se dirigen hacia el Departamento de Migración para realizar una entrevista con un oficial y sellar su pasaporte. Una vez completado el proceso, se trasladan hacia las bandas de equipaje para recoger sus maletas, para luego continuar al sitio de Revisión Aduanal. Posteriormente los pasajeros se dirigen hacia la puerta de salida, donde encontrarán al representante del operador en CUBA, debidamente uniformado y portando un cartel con el Logotipo, cuya información está en el portavoucher entregado.

Guiados por el representante, los clientes serán trasladados hacia el ómnibus destinado a la recogida. En el mismo se les dará la bienvenida y se brindará información de Cuba , sobre los servicios y traslados con la confirmación del día y la hora de recogida.

TRASLADO DE LLEGADA

Un ómnibus climatizado espera a los clientes que arriban al aeropuerto, para trasladarlos paulatinamente hacia los hoteles de destino. El tiempo de espera del bus en el aeropuerto es de 2 horas, a partir de la hora de llegada del avión. En caso de retención de algún cliente por parte del Departamento de Inmigración por más de 2 hrs, FRINTRAVEL y el Operador no se hacen responsables de tal situación, por lo que el ómnibus se retira después del tiempo establecido

TRASLADO HABANA - VARADERO

Los representantes en cada caso, informan a través de mensajes en la habitación o en la recepción, el horario de recogida, pero de existir alguna duda por parte del cliente deben contactar a través de los números telefónicos que se le entregan a su llegada y que adicional van en el portavoucher.

Para los clientes que estén hospedados en casas particulares, deben tener referencia del hotel más cercano a la casa donde se hospeda, ya que deben trasladarse hacia dicho hotel para la recogida. El cliente debe contactar obligatoriamente el día anterior a los teléfonos indicados en el voucher para informarse sobre el hotel de recogida

TRASLADO VARADERO – HABANA

Con una frecuencia diaria, la recogida comienza a la hora indicada por el Operador, por los hoteles del final de la Península de Varadero.

A todos los clientes que tomen el traslado se les deja un mensaje en la habitación del hotel o en la recepción con la hora de recogida. De no encontrar, por algún inconveniente el mensaje, deben llamar a su representante con tiempo de antelación a la hora de su traslado.

Se recomienda a los pasajeros estar ubicados en la recepción o el área del lobby del hotel 15:00 minutos antes de la hora indicada.

TRASLADO HOTELES HABANA – AEROPUERTO HABANA

La recogida se realiza entre 3 y 4 horas antes de la salida del vuelo, dependiendo de la operativa de traslados y la compañía aérea para no afectar la llegada a tiempo al aeropuerto

TRASLADO HOTELES VARADERO – AEROPUERTO HABANA

La recogida se realiza entre 6 y 7 horas antes de la salida del vuelo, dependiendo de la operativa de traslados y la compañía aérea, para no afectar la llegada a tiempo al aeropuerto

La Agencia no se hace responsable si los clientes no contactan para hacer alguna modificación

En algunos casos por cuestiones operativas se le informará un horario de recogida diferente.

El horario de espera en los hoteles es de 30 minutos aproximadamente, debido a que existen varios hoteles por zona.

Este transfer espera un máximo de 10 a 15 minutos a los clientes.

El lugar de recogida es en la recepción o área del lobby del hotel 15:00 minutos antes de la hora indicada.

Los representantes en cada caso, informan a los clientes con un mensaje en la habitación o en la recepción del hotel con el horario de recogida.

Los clientes deben estar en recepción a la hora de la cita y existe un tiempo máximo de espera de 30 minutos, después de los cuales deben contactar al representante y este les dirá qué hacer.

Si tienen alguna duda, pueden contactarlos a través de los números telefónicos que se le entregan a la llegada

SERVICIO PRIVADO DE TRASLADOS

TRASLADOS INTER HOTELES HABANA - VARADERO

La hora de recogida la solicita el cliente, pero en caso de no contactar para reconfirmar el servicio, se considerará las 12:00 hrs como horario de salida, pues es el momento en que se realiza el check out en el hotel, a menos que la agencia emisora haya solicitado un horario en particular.

TRASLADOS INTER HOTELES VARADERO – HABANA

La hora de recogida la solicita el cliente, pero en caso de no contactar para reconfirmar el servicio, se considerará las 12:00 hrs como horario de salida, pues es el momento en que se realiza el check out en el hotel, a menos que la agencia emisora haya solicitado un horario en particular.

TRASLADOS DE SALIDA HOTELES HABANA – AEROPUERTO HABANA

Recogida 4 horas antes de la salida del vuelo.

TRASLADOS DE SALIDA HOTELES VARADERO – AEROPUERTO HABANA

Recogida 6 horas antes de la salida del vuelo

TRASLADOS DE LLEGADAS Los clientes que hayan reservado este servicio, la recogida se realiza de inmediato, sin espera alguna.

Horarios flexibles con previa solicitud del cliente a su agencia en el país de origen.

VIAJE A LOS CAYOS POR VÍA AÉREA DESDE LA HABANA

El boleto NO tiene incluido los traslados en servicio regular tanto en origen como en destino.

El vuelo con destino a Cayo Santa María llega al Aeropuerto de Cayo Las Brujas, desde donde los clientes son trasladados por carretera hacia los hoteles de Cayo Santa María, Cayo Ensenachos y viceversa.

El vuelo con destino a Cayo Coco llega al Aeropuerto de Cayo Coco, desde donde los clientes son trasladados por carretera hacia los hoteles de Cayo Coco, Cayo Guillermo y viceversa. El horario de los vuelos está sujeto a cambio hasta el día anterior a la salida, ya que no dependen de Frintravel, sino del receptor con que trabajamos. Por lo que se debe reconfirmar la hora definitiva a partir de las 16:00 horas, a través de los teléfonos de contacto entregados en el voucher o a su llegada en el aeropuerto

Si usted no se alojará en ninguno de nuestros hoteles, debe dejar un número de contacto en los comentarios de la reserva.

Los horarios de traslados para vuelos, son informados por nuestros representantes el día anterior a la salida del vuelo en cada destino turístico. NO están incluidos los traslados en servicio regular desde y hasta los hoteles de Varadero.

Esta operación se realiza en servicio PRIVADO.

VIAJE A LOS CAYOS POR VÍA TERRESTRE DESDE LA HABANA

El horario de los traslados regulares desde la Habana a Cayo Santa María y desde la Habana a Cayo Coco - Guillermo varían, ya que dependen de los receptivos con los que trabajamos.

Los representantes en cada caso, informan a través de mensajes en la habitación o en la recepción, el horario de recogida, pero de existir alguna duda por parte del cliente deben contactar a través de los números telefónicos que se le entregan a su llegada. De igual manera sucede para el retorno desde Cayo Santa María y Cayo Coco – Guillermo, para traslados a Varadero y/o Habana.

El Seguro de viajes cubre desde que el pasajero arriba a Cuba hasta el día que sale del territorio cubano (Consulte condiciones y políticas del Seguro de Viajes enviado al correo electrónico de la Agencia) .

IMPORTANTE

El hecho de adquirir cualquiera de los programas ofrecidos, origina la expresa aceptación y conocimiento de todos los términos y condiciones aquí señalados

CONSULTE CON SU AGENCIA DE VIAJES PREFERIDA