

Cancellation Policy, Terms and Conditions.

Triptlan Tour Operadora

These Terms and Conditions govern the reservation, purchase, and participation in tours, activities, transportation, and other travel-related services provided by Triptlan Tour Operadora. By making a reservation, submitting payment, or participating in any service, the customer acknowledges that they have read, understood, and agreed to these Terms and Conditions.

1. Reservations and Payments

All reservations are subject to availability.i

A reservation is considered confirmed only after the required payment or deposit has been successfully received and confirmation has been issued by Triptlan Tour Operadora. Prices are quoted in the applicable currency and may include or be subject to applicable taxes, fees, or additional charges, as indicated at the time of booking.

Triptlan Tour Operadora reserves the right to modify prices before a reservation is confirmed. Once a reservation has been confirmed, the applicable price will generally remain as stated in the booking confirmation, except where an adjustment is required due to circumstances beyond our reasonable control or errors that are clearly identifiable.

Customers are responsible for reviewing their booking details, including dates, times, number of participants, meeting points, and services included, before completing their purchase.

2. Cancellation and Refund Policy

Cancellation requests must be submitted in writing via email or through Triptlan Tour Operadora's official communication channels.

A non-refundable 15% administrative and processing fee applies automatically to every reservation at the time of booking. This amount covers administrative expenses, payment processing costs, transaction fees, and other costs incurred by Triptlan Tour Operadora in connection with the reservation and any subsequent refund processing.

The remaining refundable amount, if any, will be determined according to the applicable cancellation conditions and the cancellation policy associated with the specific service or reservation.

The 15% non-refundable amount applies regardless of the cancellation reason, except where applicable law requires otherwise or where Triptlan Tour Operadora expressly agrees to an exception in writing.

Certain services, promotional rates, special offers, deposits, tickets, transportation services, accommodations, or third-party services may be subject to additional non-refundable or more restrictive cancellation conditions. Where applicable, these conditions will be communicated to the customer at the time of booking.

Cancellation requests and refund eligibility are subject to review by our Customer Service and Refunds team. Processing and responding to a cancellation or refund request may take up to 24 hours.

Once a refund has been approved and the customer has received confirmation from Triptlan Tour Operadora, the actual time required for the funds to appear in the customer's account depends on the customer's bank, card issuer, payment provider, or other financial institution. Triptlan Tour Operadora does not control these processing times.

Refunds will generally be issued using the original payment method used for the reservation, unless otherwise agreed or required by the applicable payment provider. No refunds will be provided for unused services, missed departures, late arrivals, no-shows, or voluntary abandonment of a tour, unless otherwise stated in the applicable booking conditions.

If a customer fails to arrive at the designated meeting point at the specified time, the reservation may be considered a no-show and may not be eligible for a refund.

Where a third-party supplier has its own cancellation or refund conditions, those conditions may apply in addition to these Terms and Conditions.

3. Customer Responsibilities

Customers are responsible for:

- Providing accurate and complete personal, contact, and travel information at the time of booking.

- Reviewing all reservation details and notifying Triptlan Tour Operadora promptly of any errors or required corrections.

- Arriving on time at the designated meeting point and complying with the departure times provided.

- Carrying valid identification, travel documents, permits, or other documentation required for the services purchased.

- Complying with applicable local laws, regulations, and safety instructions.

- Informing Triptlan Tour Operadora prior to the tour of any relevant medical conditions, allergies, mobility limitations, dietary requirements, or other special needs that may affect participation.

- Following the instructions of guides, drivers, staff, and service providers during the activity.

Triptlan Tour Operadora cannot guarantee that every activity or service will be suitable for every customer. Customers are responsible for determining whether a service is appropriate for their individual circumstances.

4. Changes and Modifications

Triptlan Tour Operadora reserves the right to modify itineraries, schedules, routes, transportation, meeting points, activities, or other services when reasonably necessary due to weather conditions, operational requirements, safety concerns, supplier changes, government restrictions, or circumstances beyond its reasonable control.

When significant changes are necessary, Triptlan Tour Operadora will make reasonable efforts to notify affected customers and provide a suitable alternative whenever possible. Minor changes that do not materially affect the nature or overall purpose of the service may be made without prior notice when necessary for operational reasons.

5. Supplier and Third-Party Services

Triptlan Tour Operadora may coordinate or arrange services provided by independent third parties, including hotels, transportation companies, guides, restaurants, activity operators, boat operators, and other suppliers.

Such services are subject to the terms, conditions, safety requirements, and operational policies of the respective providers.

Triptlan Tour Operadora will make reasonable efforts to work with reputable service providers but cannot guarantee the performance, availability, or conduct of independent third-party providers.

6. Limitation of Liability

Triptlan Tour Operadora shall not be responsible for delays, cancellations, accidents, injuries, losses, damages, theft, schedule changes, or interruptions caused by circumstances beyond its reasonable control.

Such circumstances may include, but are not limited to, severe weather, natural disasters, transportation disruptions, government actions, road closures, strikes, civil disturbances, public health emergencies, technical failures, supplier-related issues, or other force majeure events.

Participation in tours, excursions, transportation, and activities may involve inherent risks. Customers participate voluntarily and are responsible for following all safety instructions provided by Triptlan Tour Operadora and its service providers.

Nothing in these Terms and Conditions is intended to exclude or limit any liability that cannot legally be excluded or limited under applicable law.

7. Travel Insurance

Customers are strongly encouraged to obtain appropriate travel insurance before participating in any service. Travel insurance should, where appropriate, cover medical expenses, accidents, trip cancellations or interruptions, delays, lost or damaged belongings, and other travel-related risks.

Triptlan Tour Operadora is not responsible for costs that could reasonably have been covered by appropriate travel insurance.

8. Conduct and Safety

Customers must behave respectfully and responsibly toward Triptlan Tour Operadora staff, guides, drivers, other participants, service providers, local communities, and the environment.

Triptlan Tour Operadora reserves the right to refuse service or remove any participant whose behavior is considered unsafe, disruptive, abusive, illegal, threatening, or disrespectful, or whose conduct may endanger themselves or others.

In such circumstances, the customer may be required to leave the activity or service without a refund, subject to applicable law.

Customers are responsible for any damage caused intentionally or through negligent behavior to property, equipment, vehicles, accommodations, or other facilities.

9. Intellectual Property

All content, materials, photographs, videos, branding, logos, itineraries, descriptions, graphics, and promotional materials belonging to Triptlan Tour Operadora are protected by applicable intellectual property laws.

Such materials may not be copied, reproduced, distributed, modified, or used for commercial purposes without prior written authorization from Triptlan Tour Operadora.

10. Privacy

Personal information collected during the reservation and service process will be handled in accordance with Triptlan Tour Operadora's applicable Privacy Policy and relevant data protection laws.

Customers agree that their information may be used as reasonably necessary to process reservations, payments, communications, customer service requests, cancellations, refunds, and the delivery of contracted services.

11. Governing Law

These Terms and Conditions shall be governed by and interpreted in accordance with the applicable laws of Mexico.

Any dispute arising from or relating to the services provided by Triptlan Tour Operadora shall be addressed in accordance with applicable Mexican law and, where legally applicable, before the competent authorities and courts in Mexico.

Nothing in this section shall limit any consumer rights or protections that cannot legally be waived under applicable law.

12. Acceptance of Terms

By making a reservation, submitting payment, or participating in any service offered by Triptlan Tour Operadora, the customer confirms that they have read, understood, and accepted these Terms and Conditions, including the applicable cancellation and refund provisions.

The customer is responsible for reviewing these Terms and Conditions and any specific conditions presented during the booking process before completing a reservation.

13. Contact Information

Triptlan Tour Operadora

Email: contact@triptlan.com

Phone: +52 984 164 5802

Website: www.triptlan.com

Políticas de Cancelación Términos y Condiciones.

Triptlan Tour Operadora

Los presentes Términos y Condiciones regulan la reservación, compra y participación en tours, actividades, transportación y demás servicios turísticos proporcionados por Triptlan Tour Operadora. Al realizar una reservación, efectuar un pago o participar en cualquiera de nuestros servicios, el cliente reconoce que ha leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

1. Reservaciones y Pagos

Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad.

Una reservación se considera confirmada únicamente una vez que se haya recibido correctamente el pago o depósito requerido y Triptlan Tour Operadora haya emitido la confirmación correspondiente.

Los precios se expresan en la moneda aplicable y pueden incluir o estar sujetos a impuestos, cargos, comisiones u otros costos adicionales, según se indique al momento de realizar la reservación.

Triptlan Tour Operadora se reserva el derecho de modificar los precios antes de que una reservación sea confirmada. Una vez confirmada la reservación, el precio aplicable será, en principio, el indicado en la confirmación, salvo cuando sea necesario realizar un ajuste debido a circunstancias fuera de nuestro control razonable o a errores manifiestos.

El cliente es responsable de revisar los datos de su reservación, incluyendo fechas, horarios, número de participantes, puntos de encuentro y servicios incluidos, antes de completar su compra.

2. Política de Cancelaciones y Reembolsos

Las solicitudes de cancelación deberán realizarse por escrito a través del correo electrónico o de los canales oficiales de comunicación de Triptlan Tour Operadora.

Toda reservación genera automáticamente un cargo no reembolsable del 15% desde el momento en que se realiza la reservación. Este porcentaje corresponde a gastos administrativos, costos de procesamiento de pagos, comisiones, tasas de transacción y otros gastos en los que incurre Triptlan Tour Operadora relacionados con la gestión de la reservación y, en su caso, con el procesamiento de un reembolso.

El monto restante que pudiera ser reembolsable será determinado de acuerdo con las condiciones de cancelación aplicables y con la política de cancelación correspondiente al servicio o reservación específica.

El cargo no reembolsable del 15% será aplicable independientemente del motivo de cancelación, salvo cuando la legislación aplicable establezca lo contrario o cuando Triptlan Tour Operadora autorice expresamente una excepción por escrito.

Algunos servicios, tarifas promocionales, ofertas especiales, depósitos, boletos, servicios de transportación, hospedajes o servicios proporcionados por terceros pueden estar

sujetos a condiciones adicionales de cancelación, incluyendo cargos no reembolsables o políticas más restrictivas. Cuando corresponda, dichas condiciones serán informadas al cliente al momento de realizar la reservación.

Las solicitudes de cancelación y reembolso estarán sujetas a revisión por parte de nuestro equipo de Servicio al Cliente y Reembolsos. El proceso de revisión, gestión y respuesta a una solicitud de cancelación o reembolso puede tardar hasta 24 horas.

Una vez que el reembolso haya sido aprobado y el cliente haya recibido la confirmación correspondiente por parte de Triptlan Tour Operadora, el tiempo que tarde el dinero en reflejarse en la cuenta del cliente dependerá exclusivamente de su banco, emisor de tarjeta, proveedor de pagos o institución financiera correspondiente. Triptlan Tour Operadora no controla los tiempos de procesamiento de dichas instituciones.

Los reembolsos serán realizados, por regla general, utilizando el mismo método de pago empleado para efectuar la reservación, salvo que se acuerde lo contrario o que el proveedor de pagos correspondiente establezca un procedimiento diferente.

No se realizarán reembolsos por servicios no utilizados, llegadas tardías, salidas perdidas, inasistencias (no-show) o abandono voluntario de un tour, salvo que las condiciones específicas de la reservación indiquen lo contrario.

Si el cliente no se presenta en el punto de encuentro designado a la hora indicada, la reservación podrá considerarse como una inasistencia (no-show) y no será elegible para reembolso.

Cuando un servicio sea proporcionado por un tercero y dicho proveedor cuente con sus propias condiciones de cancelación o reembolso, estas podrán aplicar adicionalmente a los presentes Términos y Condiciones.

3. Responsabilidades del Cliente

El cliente es responsable de:

Proporcionar información personal, de contacto y de viaje correcta y completa al momento de realizar la reservación.

Revisar todos los datos de su reservación y notificar oportunamente a Triptlan Tour Operadora sobre cualquier error o modificación necesaria.

Llegar puntualmente al punto de encuentro designado y respetar los horarios de salida establecidos.

Contar con identificaciones, documentos de viaje, permisos u otra documentación requerida para los servicios contratados.

Cumplir con las leyes, reglamentos y disposiciones locales aplicables, así como con todas las instrucciones de seguridad.

Informar a Triptlan Tour Operadora, antes de realizar el tour, sobre cualquier condición médica relevante, alergia, limitación de movilidad, requerimiento alimenticio o necesidad especial que pueda afectar su participación.

Seguir en todo momento las instrucciones proporcionadas por guías, conductores, personal de Triptlan Tour Operadora y proveedores de servicios.

Triptlan Tour Operadora no puede garantizar que todas las actividades o servicios sean adecuados para todas las personas. El cliente es responsable de determinar si un servicio es apropiado para sus circunstancias individuales.

4. Cambios y Modificaciones

Triptlan Tour Operadora se reserva el derecho de modificar itinerarios, horarios, rutas, medios de transportación, puntos de encuentro, actividades u otros servicios cuando sea razonablemente necesario debido a condiciones climáticas, necesidades operativas, cuestiones de seguridad, cambios realizados por proveedores, restricciones gubernamentales o circunstancias fuera de nuestro control razonable.

Cuando sea necesario realizar cambios significativos, Triptlan Tour Operadora realizará esfuerzos razonables para informar a los clientes afectados y ofrecer una alternativa adecuada cuando sea posible.

Los cambios menores que no afecten sustancialmente la naturaleza o finalidad general del servicio podrán realizarse sin previo aviso cuando sean necesarios por razones operativas.

5. Proveedores y Servicios de Terceros

Triptlan Tour Operadora puede coordinar o contratar servicios proporcionados por terceros independientes, incluyendo hoteles, empresas de transportación, guías, restaurantes, operadores de actividades, operadores de embarcaciones y otros proveedores.

Dichos servicios estarán sujetos a los términos, condiciones, requisitos de seguridad y políticas operativas de los respectivos proveedores.

Triptlan Tour Operadora realizará esfuerzos razonables para trabajar con proveedores de servicios confiables; sin embargo, no puede garantizar el desempeño, disponibilidad o conducta de proveedores independientes.

6. Limitación de Responsabilidad

Triptlan Tour Operadora no será responsable por retrasos, cancelaciones, accidentes, lesiones, pérdidas, daños, robos, cambios de horario o interrupciones ocasionadas por circunstancias que se encuentren fuera de nuestro control razonable.

Estas circunstancias pueden incluir, entre otras, condiciones climáticas severas, desastres naturales, interrupciones del transporte, acciones gubernamentales, cierres de carreteras, huelgas, disturbios civiles, emergencias de salud pública, fallas técnicas, situaciones relacionadas con proveedores o cualquier otro evento de fuerza mayor.

La participación en tours, excursiones, transportación y actividades puede implicar riesgos inherentes. El cliente participa voluntariamente y es responsable de seguir todas las instrucciones de seguridad proporcionadas por Triptlan Tour Operadora y sus proveedores de servicios.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones pretende excluir o limitar una responsabilidad que legalmente no pueda ser excluida o limitada conforme a la legislación aplicable.

7. Seguro de Viaje

Se recomienda ampliamente que los clientes adquieran un seguro de viaje adecuado antes de participar en cualquiera de nuestros servicios. Cuando corresponda, dicho seguro debería cubrir gastos médicos, accidentes, cancelaciones o interrupciones de viaje, retrasos, pérdida o daños de pertenencias y otros riesgos relacionados con el viaje.

Triptlan Tour Operadora no será responsable de gastos que razonablemente pudieran haber sido cubiertos mediante un seguro de viaje adecuado.

8. Conducta y Seguridad

Los clientes deberán comportarse de manera respetuosa y responsable hacia el personal de Triptlan Tour Operadora, guías, conductores, demás participantes, proveedores de servicios, comunidades locales y el medio ambiente.

Triptlan Tour Operadora se reserva el derecho de negar el servicio o retirar de una actividad a cualquier participante cuyo comportamiento sea considerado inseguro, disruptivo, abusivo, ilegal, amenazante o irrespetuoso, o cuya conducta pueda poner en riesgo su propia seguridad o la de otras personas.

En dichas circunstancias, el cliente podrá ser obligado a abandonar la actividad o servicio sin derecho a reembolso, sujeto a la legislación aplicable.

El cliente será responsable por cualquier daño causado de manera intencional o por negligencia a propiedades, equipos, vehículos, alojamientos u otras instalaciones.

9. Propiedad Intelectual

Todo el contenido, materiales, fotografías, videos, elementos gráficos, marcas, logotipos, itinerarios, descripciones y materiales promocionales pertenecientes a Triptlan Tour Operadora están protegidos por las leyes aplicables en materia de propiedad intelectual.

Dichos materiales no podrán ser copiados, reproducidos, distribuidos, modificados o utilizados con fines comerciales sin la autorización previa y por escrito de Triptlan Tour Operadora.

10. Privacidad

La información personal recopilada durante el proceso de reservación y prestación de servicios será manejada de conformidad con la Política de Privacidad aplicable de Triptlan Tour Operadora y con las leyes correspondientes en materia de protección de datos.

El cliente acepta que su información pueda ser utilizada cuando sea razonablemente necesario para procesar reservaciones, pagos, comunicaciones, solicitudes de servicio al cliente, cancelaciones, reembolsos y la prestación de los servicios contratados.

11. Legislación Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

Cualquier controversia que surja de o esté relacionada con los servicios proporcionados por Triptlan Tour Operadora será atendida de conformidad con la legislación mexicana aplicable y, cuando corresponda legalmente, ante las autoridades y tribunales competentes en México.

Nada de lo establecido en esta sección pretende limitar los derechos o protecciones que la legislación aplicable otorgue de manera irrenunciable a los consumidores.

12. Aceptación de los Términos

Al realizar una reservación, efectuar un pago o participar en cualquier servicio ofrecido por Triptlan Tour Operadora, el cliente confirma que ha leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones, incluyendo las disposiciones aplicables a cancelaciones y reembolsos.

El cliente es responsable de revisar estos Términos y Condiciones, así como cualquier condición específica presentada durante el proceso de reservación, antes de completar su compra.

13. Información de Contacto

Triptlan Tour Operadora

Correo electrónico: contact@triptlan.com

Teléfono: +52 984 164 5802

Sitio web: www.triptlan.com