TÉRMINOS Y CONDICIONES

Contrato de Servicios

Se inicia un contrato de servicios con Servicios Turísticos Guatetemala, GTM Tour Guide & Travel Services y/o Corporación de Servicios Turisticos Pineda, S.A, sólo si la empresa ha emitido un documento de confirmación. Esto se lleva a cabo después de que nuestra empresa reciba el pago completo de la cotización previamente enviada.

Cotizaciones

Las cotizaciones se elaboran de una forma muy detallada, aunque, a pesar de esto, algunas veces por razones operacionales nos reservamos el derecho a cambiar el orden de las actividades en el itinerario o ruta. Estos cambios se dan en muy rara ocasión.

Cancelaciones y Devoluciones

Usted puede cancelar su tour, paquete o excursión en cualquier momento tomando en cuenta que deberá enviarnos una notificación por escrito de cancelación por la persona que compró el servicio a nuestro correo bookings@gtmtourguide.com. **La siguiente escala aplicará para cubrir gastos administrativos y servicios pre-pagados por nosotros**:

- Si la cancelación es recibida 34-16 días antes de la fecha estimada de llegada al primer destino en su itinerario, el reembolso será sujeto a una penalidad de 30% del costo total del tour, paquete o excursión.
- No se hará efectivo ningún reembolso si la notificación de cancelación es recibida 14 días antes de la fecha estimada de llegada a su destino, o en caso el (los) pasajero (s) no se presentará (n) o por cancelaciones efectuadas durante el viaje.
- No se podrá hacer efectivo ningún reembolso de boletos aéreos que se hayan emitido como parte del tour, paquete o excursión.
- Durante temporadas altas, GTM Tour Guide & Travel Services, se reserva el derecho para modificar las políticas de cancelación, en el caso que nuestros proveedores apliquen penalidades adicionales a las ya mencionados anteriormente.

Podremos cambiar el nombre de su reservación o transferirla a otra persona si sólo si se da alguna de las siguientes razones:

- Por enfermedad personal, enfermedad seria de algún pariente o fuerza mayor.
- El comprador o la persona a la que será transferida la reserva, pague el monto total de los servicios antes de que la transferencia sea autorizada por nosotros y que la transferencia cumpla con todas las condiciones del tour, paquete o excursión que haya reservado.

Su notificación de transferencia de nombre deberá ser enviada por escrito 28 días antes de su salida, junto con todos los detalles de la persona a la que estará tomando su lugar.

La transferencia estará sujeta a cualquier cargo adicional en que GTM Tour Guide & Travel Services pudiera incurrir.

Cancelación por GTM Tour Guide & Travel Services

- Si el número de pasajeros para grupos o individuales no se completa tal como se estipuló en la cotización, podría tomarse las siguientes opciones: cancelar la salida y ofrecer el total de reembolso pagado, o aplicar un suplemento con la previa aprobación del pasajero.
- Si el cliente o pasajero incurriera en ilegalidades, tales como: buscar o preguntar por drogas. Promover, fomentar o estimular a la trata de menores, donde inmediatamente la empresa dará por terminado la relación comercial y se dará aviso de inmediato a las autoridades.
- Alteraciones hechas por usted
- Nosotros haremos lo mejor que podamos hacer si usted necesita alterar algo después de hacerse la confirmación, siempre sujeto a cualquier sobrecosto que hubiera.

Alteraciones hechas por GTM Tour Guide & Travel Services

Nos reservamos el derecho de modificar el Itinerario tomando en consideración lo mejor para nuestros pasajeros. **Nosotros no somos responsables por los retrasos o cancelaciones causadas por fuerza mayor o cualquier causa que esté fuera de nuestro control, como podría ser un evento de la naturaleza**.

Ocasionalmente nosotros tenemos que hacer algunos cambios (incluye cambio de precio) por razones de cancelaciones de vuelos, cambio de itinerario o por fuerza mayor.

Fuerza mayor son circunstancias que están fuera de nuestro control y que conllevan consecuencias, las cuales ni nosotros ni nuestros proveedores las podemos evitar. Ejemplos de fuerza mayor: **terremotos, guerra, disturbios, huelgas, actividades terroristas, disputas industriales, desastres naturales, incendios o condiciones climáticas adversas como huracanes**.

Responsabilidad Civil

GTM Tour Guide & Travel Services y sus proveedores no son responsables por accidentes en ruta, robos, pérdidas, enfermedades, asaltos, etc. Nosotros recomendamos siempre que antes de viajar contraten un seguro de viajes. Cualquier disputa será manejada por las leyes de la República de Guatemala.

Seguro de Viaje

Antes de salir de su país es esencial contratar un seguro de viajes.

Desglose de cotizaciones de Tours o paquetes

El detalle de los costos individuales que hacen el total de la cotización son confidenciales entre nosotros y nuestros proveedores. Por lo tanto, *no podemos proveer detalles de costos individuales*.

Riesgos

Algunos de nuestros servicios pueden demandar una actividad física y en ciertas áreas pueden tener riesgos adicionales de enfermedad o lesiones. Todos los clientes deben estar en buenas condiciones de salud para poder participar en todas las actividades físicas que sean necesarias para el servicio particular contratado. Si algún cliente tiene alguna duda, por favor preguntarnos para que lo podamos asesorar sobre el servicio a contratar.

Comportamiento

Si usted está participando en un tour de grupo debe de cumplir con las instrucciones del guía o de nuestro representante, sobre todo en lo relacionado con la seguridad del grupo. Nuestro guía o representante tiene todo el derecho de pedir a cualquier pasajero que se retire si no cumple con las normas de seguridad por el bien propio del pasajero y de los otros miembros del grupo.

Si usted participa de un tour en grupo o en privado, queda terminantemente prohibido solicitar al guía o al chofer: drogas, prostitución o apoyo para extraer patrimonio nacional, al hacerlo nuestra relación comercial se dará por terminada y se notificará a las autoridades.

Tarifas de Niños

Depende del servicio. Por favor preguntar para cotizar.

No incluye:

Comidas, exceptuando donde se especifique. Propinas de chofer, guías, maleteros, meseros y camareras. Además, gastos personales como: lavandería, licores, bebidas, llamadas telefónicas, etc. El impuesto de salida de aeropuerto nacional (20 quetzales) e internacional (USD30)

Boletos Aéreos Internacionales

GTM Tour Guide & Travel Services no vende boletos aéreos internacionales vía internet. Nuestro sistema de reservaciones en línea es solo para reservar vuelos internos. Todo boleto de emisión internacional si aplicara, deberá solicitarse por separado y ser PAGADO de inmediato, para quedar confirmado. Toda cotización de boletos aéreos internacionales, debe de volverse a cotizar antes de ser pagado.

Pago de servicios de traslados, tours y excursiones

El pago de servicios ocurre después de haber aceptado el itinerario y la cotización y nuestros términos y condiciones.

Tarjeta de Crédito

Puede pagar en línea sus servicios turísticos previamente cotizados y aceptados. Será cargado en moneda nacional (QUETZAL) o dólares americanos dependiendo del proveedor de cobro que se use en el momento. Las empresas que utilizamos para el cobro de tarjetas de crédito son: **Recurrente, We Travel, Paypal, VisaNet y Paggo**.

Para cobro en línea sólo recibimos:

- **Visa**
- **Master Card**
- **American Express**

Transferencia Bancaria (Wire Transfer)

Este procedimiento se puede utilizar tomando en cuenta que habrá cargos bancarios por la transferencia, cuyo costo es de 15 dólares americanos. Para mayor información consulte con alguno de nuestros ejecutivos de ventas.

ENGLISH

TERMS AND CONDITIONS

Service Contract

A service contract is initiated with Servicios Turisticos Guatetemala, GTM Tour Guide & Travel Services and/or Corporación de Servicios Turisticos Pineda, S.A, only if the company has issued a confirmation document. This takes place after our company receives full payment of the previously sent quotation.

Quotations

The quotations are prepared in a very detailed way, although, in spite of this, sometimes for operational reasons we reserve the right to change the order of the activities in the itinerary or route. These changes are very rare.

Cancellations and Refunds

You may cancel your tour, package or excursion at any time provided you send us a written notice of cancellation by the person who purchased the service to our email bookings@gtmtourguide.com. **The following scale will apply to cover administrative expenses and services prepaid by us**:

- If cancellation is received 34-16 days prior to the estimated arrival date at the first destination on your itinerary, the refund will be subject to a penalty of 30% of the total cost of the tour, package or excursion.
- No refund will be made if notice of cancellation is received 14 days prior to the estimated date of arrival at destination, or in case of no-show(s) or cancellations made during the trip.
- No refunds can be made for airline tickets that have been issued as part of the tour, package or excursion.
- During high season, GTM Tour Guide & Travel Services, reserves the right to modify the cancellation policies, in case our suppliers apply additional penalties to those already mentioned above.

We may change the name of your reservation or transfer it to another person if any of the following reasons apply:

- Due to personal illness, serious illness of a relative or force majeure.
- The purchaser or the person to whom the reservation is to be transferred must pay the full amount of the services before the transfer is authorized by us and that the transfer complies with all the conditions of the tour, package or excursion booked.

Your notice of name transfer must be sent in writing 28 days prior to your departure, together with full details of the person to whom you will be taking your place.

The transfer will be subject to any additional charges GTM Tour Guide & Travel Services may incur.

Cancellation by GTM Tour Guide & Travel Services

- If the number of passengers for groups or individuals is not filled as stipulated in the quotation, the following options may be taken: cancel the departure and offer the full refund paid, or apply a supplement with the prior approval of the passenger.
- If the client or passenger incurs in illegalities, such as: seeking or asking for drugs. Promote, encourage or stimulate the trafficking of minors, where the company will immediately terminate the business relationship and will immediately notify the authorities.
- Alterations made by you
- We will do the best we can if you need to alter anything after confirmation is made, subject to any cost overruns.

Alterations made by GTM Tour Guide & Travel Services

We reserve the right to modify the Itinerary taking into consideration the best interest of our passengers. **We are not responsible for delays or cancellations caused by force majeure or any cause beyond our control, such as a natural event**.

Occasionally we have to make some changes (including price changes) due to flight cancellations, itinerary changes or force majeure.

Force majeure are circumstances beyond our control that have consequences which neither we nor our suppliers can avoid. Examples of force majeure are: **earthquakes, war, riots, strikes, terrorist activities, industrial disputes, natural disasters, fires or adverse weather conditions such as hurricanes**.

Liability

GTM Tour Guide & Travel Services and its suppliers are not responsible for accidents en route, theft, losses, illnesses, assaults, etc. We always recommend that before traveling you take out travel insurance. Any dispute will be handled by the laws of the Republic of Guatemala.

Travel Insurance

Before leaving your country, it is essential to take out travel insurance.

Breakdown of quotes for Tours or Packages

The details of the individual costs that make up the total quote are confidential between us and our suppliers. Therefore, *we cannot provide details of individual costs*.

Risks

Some of our services may require physical activity and in certain areas may have additional risks of illness or injury. All clients must be in good health to be able to participate in all physical activities that are necessary for the particular service contracted. If any client has any doubts, please ask us so that we can advise you on the service to be contracted.

Behavior

If you are participating in a group tour you must comply with the instructions of the guide or our representative, especially regarding the safety of the group. Our guide or representative has every right to ask any passenger to leave if he/she does not comply with the safety rules for the passenger's own good and for the good of the other members of the group.

If you participate in a group or private tour, it is strictly forbidden to ask the guide or driver for: drugs, prostitution or support to extract national patrimony, by doing so our commercial relationship will be terminated and the authorities will be notified.

Children's Rates

Depends on the service. Please inquire for quotation.

Does not include:

Meals, except where specified. Tips for drivers, guides, porters, waiters and waitresses. In addition, personal expenses such as: laundry, liquor, drinks, telephone calls, etc. Domestic (20 quetzales) and international airport departure tax (USD30).

International Airline Tickets

GTM Tour Guide & Travel Services does not sell international airline tickets via the internet. Our online reservation system is only for booking domestic flights. All international tickets, if applicable, must be requested separately and PAID for immediately to be confirmed. All international airline ticket quotes must be re-quoted before payment.

Payment of transfers, tours and excursions services

Payment for services occurs after you have accepted the itinerary and quotation and our terms and conditions.

Credit Card

You can pay online for your previously quoted and accepted tourist services. It will be charged in local currency (QUETZAL) or U.S. dollars depending on the payment provider used at the time. The companies we use to charge credit cards are: **Recurrent, We Travel, Paypal, VisaNet and Paggo**.

For online collection we only receive:

- **Visa**
- **Master Card**
- **American Express**

Wire Transfer:

This procedure can be used taking into account that there will be bank charges for the transfer, the cost of which is US$15. For more information, please contact one of our sales executives.