

# POLÍTICAS

## CANCUN AIRPORT TRANSFERS

### VIAJE DE LLEGADA

Para transporte de llegadas nacionales, el tiempo de espera es de una hora.

Para transporte de llegadas internacionales, el tiempo de espera es de una hora y treinta minutos. Si su vuelo sufre de una demora o cancelación de vuelo, cambio de vuelo o pérdida de vuelo, ES IMPORTANTE INFORMARNOS DE FORMA INMEDIATA, con el agente que se puso en contacto un día antes o el número que aparece al final de su reservación. En caso de NO INFORMAR, no podrá ser emitido el reembolso del servicio. Manténgase en contacto con nuestro Customer Service en todo momento a su llegada al aeropuerto de Cancún.

**Nota:** Después de la segunda demora, el servicio será cancelado de forma automática, y el reembolso será emitido de forma correspondiente de 2-3 días hábiles.

Una vez que los pasajeros lleguen al punto de encuentro mencionado, el tiempo de ingreso del vehículo es de quince minutos (00:15:00), ya que las unidades reposan en un área especial establecida por el mismo aeropuerto.

El tiempo de espera puede extenderse de quince minutos hasta una hora debido a factores como tráfico, manifestaciones, cierre parcial de carreteras, temporadas altas, entre otros, que están fuera de nuestro control.

Queremos informarle que para garantizar una experiencia de viaje sin contratiempos para usted y sus seres queridos, es importante que nos notifique con anticipación si sus amigos o familiares viajan en vuelos separados. (Esta entrada adicional a otra terminal genera un costo adicional de \$15.00 USD sin negociación). Su servicio previamente contratado solo incluye la entrada a una terminal. La unidad ingresará hasta que todos estén reunidos en el punto de reunión.

En caso de reservar un servicio de último momento, tenga en cuenta que el tiempo de espera puede llegar a extenderse hasta una hora, en lo que la unidad más cercana llega.

Si elige pagar al momento de abordar (PAGO CASH), lleve el monto exacto, ya que nuestro "Staff de Bienvenida" no está autorizado a tomar dinero de otros pagos de servicios.

Para garantizar la seguridad de su información personal, en Cancun Airport Transfers hemos implementado medidas adicionales. Le pedimos que muestre una identificación para poder abordar el vehículo, en caso de no tener una identificación a la mano, necesitará mostrar su reserva o la conversación previa con su agente, donde debe aparecer el nombre de la empresa.

Esta medida se ha establecido con el único propósito de confirmar que tratamos con la persona correcta y proteger su privacidad. Queremos asegurarle que su información personal es tratada con la máxima confidencialidad y que en ningún momento será utilizada con fines lucrativos ni compartida de manera indebida.

Agradecemos su comprensión y cooperación en este asunto, ya que estas medidas están diseñadas para garantizar la seguridad de nuestros clientes.

Estamos aquí para ayudarle con cualquier pregunta que pueda tener al respecto.

## VIAJE DE SALIDA

Para vuelos internacionales, se recomienda llegar al aeropuerto al menos tres horas (3:00:00) antes de la hora de salida. En el caso de vuelos domésticos, se sugiere un mínimo de dos horas (2:00:00) antes de la hora de salida.

Un día antes, nuestro Customer Service se comunicará para confirmar los detalles de su salida y sugerir una hora adecuada, considerando la temporada o comunicados oficiales, ese es el momento en que usted puede hacer cambios, de fecha, y de locación. Cancun Airport Transfers no se hará responsable de inconvenientes o pérdidas de vuelos si decide llegar más tarde que la hora sugerida o si hay cierres parciales de calles, manifestaciones, mal clima, etc., que impidan la llegada al aeropuerto.

**NOTA:** El lugar de pick up no podrá ser cambiado el mismo día de su servicio.

En caso de que su aerolínea, le haya hecho un cambio después de la confirmación, deberá enviar a su agente, la captura del correo mostrando la evidencia del cambio, sólo así se podrá hacer una re-confirmación de un nuevo pick up.

Es crucial que el pasajero complete el proceso de check-out antes de la hora programada para su recogida para prevenir contratiempos o interrupciones en el servicio. Si anticipa la necesidad de tiempo adicional, le invitamos a ponerse en contacto con su agente urgentemente para coordinar dicha extensión. Este servicio adicional conlleva un costo, detallado y tramitado por el agente correspondiente:

(X HORA EXTRA)

Zona Cancun: \$35.00 USD (treinta y cinco dólares)

Zona Playa del Carmen: \$65.00 USD (sesenta y cinco dólares)

Zona Tulum: \$100.00 USD (cien dólares)

(Demás zonas costos diferentes)

Es importante señalar que el pago de las horas adicionales debe realizarse antes de abordar o mediante un link proporcionado por su agente.

En caso de no avisar sobre el requerimiento de tiempo adicional, no podemos extender el tiempo de espera sin afectar otros servicios programados, por lo que no se realizarán reembolsos por la reserva en este caso. Estamos aquí para abordar cualquier pregunta o inquietud.

En el lobby del hotel, condominio, casa particular o Airbnb, el conductor esperará hasta quince minutos. Los primeros diez minutos, Customer Service realizará una llamada de cortesía. Al minuto quince, el tiempo de espera ha concluido, y la unidad se retirará, marcando la reserva como "no show".

El vehículo solo se abordará cuando todos los pasajeros estén reunidos y listos para partir dentro del tiempo establecido. No nos hacemos responsables por objetos perdidos u olvidados; es importante que el cliente revise bien la unidad al descender. Si nota que algo se olvidó, avísele de inmediato a su agente para que el conductor pueda tomarlo y tramitar la devolución (genera costo adicional).

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** En caso de haber olvidado pertenencias, incluso si la unidad ha avanzado un kilómetro (1 kilómetro), se aplicará el costo adicional, sin negociación alguna.

El conductor está autorizado a denegar o dar por terminado el servicio si el comportamiento de los pasajeros, es inadecuado (consumir drogas, dañar el vehículo, consumir alcohol por menores, orinar en su interior, fumar, tener relaciones sexuales, agresiones, gritos, y demás casos que correspondan). No se realizará ningún reembolso.

Nos gustaría informarle sobre nuestra política con respecto a situaciones inusuales que pueden afectar la limpieza y la disponibilidad de nuestros servicios. En caso de que un adulto o menor experimente episodios de vómito dentro de la unidad, derrame de bebidas o alimentos, nos veremos obligados a bajar la unidad para llevar a cabo una limpieza profunda y exhaustiva. Esto no solo garantiza la higiene y comodidad para el próximo usuario, sino que también requiere recursos adicionales de nuestro equipo.

Lamentablemente, debido a la naturaleza de esta situación, nos vemos en la necesidad de aplicar un cargo adicional de \$100.00 USD (sin negociación) para cubrir los costos asociados con la limpieza especializada y la pérdida de ingresos durante el tiempo en que la unidad esté fuera de servicio.

Entendemos que estas circunstancias pueden ser imprevistas, y apreciamos su comprensión y cooperación.

## **NO SHOW**

"No show" se aplica a los servicios que no pueden ser contactados, adjuntando evidencia (foto y ubicación) del vehículo en el lugar. Si el cliente no ha realizado su check-out, debe estar al tanto de nuestras políticas (Salidas), y estamos obligados a desistir.

### **SERVICIO ABIERTO**

Para servicios abiertos, el mínimo de horas abiertas es de tres horas, (3:00:00) y el máximo son de doce, (12:00:00). En caso de ser un tema extraordinario, comunicarse con el agente o nuestros chats de WhatsApp para llegar a un acuerdo.

En caso de haber contratado un Open Service y se haya excedido el límite de tiempo establecido. De acuerdo con nuestra política, se aplicará un cargo adicional por tiempo extra.

### **(X HORA EXTRA)**

Zona Cancun: \$35.00 USD (treinta y cinco dólares)

Zona Playa del Carmen: \$65.00 USD (sesenta y cinco dólares)

Zona Tulum: \$100.00 USD (cien dólares)

(Demás zonas costos diferentes)

Agradecemos su comprensión y estamos disponibles para discutir cualquier detalle adicional o ajuste necesario.

## **OPEN SERVICE**

Para servicios abiertos, el mínimo de horas abiertas es de tres horas, (3:00:00) y el máximo son de doce, (12:00:00). En caso de ser un tema extraordinario, comunicarse con el agente o nuestros chats de WhatsApp para llegar a un acuerdo.

En caso de haber contratado un Open Service y se haya excedido el límite de tiempo establecido. De acuerdo con nuestra política, se aplicará un cargo adicional por tiempo extra.

(X HORA EXTRA)

Zona Cancun: \$35.00 USD (treinta y cinco dólares)

Zona Playa del Carmen: \$65.00 USD (sesenta y cinco dólares)

Zona Tulum: \$100.00 USD (cien dólares)

(Demás zonas costos diferentes)

Agradecemos su comprensión y estamos disponibles para discutir cualquier detalle adicional o ajuste necesario.

## **FACTURAS**

En caso de requerir facturas es importante llamar antes de realizar la compra para una ayuda personalizada, pues esto genera una comisión extra. (COSTO + 16% IVA). Si se llegase a realizar la reserva por sitio web será imposible emitir una factura ya que entra directo como venta al público.

Cancun Airport Transfers es una empresa legalmente establecida con los más altos estándares de calidad y servicio y le brinda un servicio sin preocupaciones desde y hacia el aeropuerto.

## **CANCELACIONES**

Puede cancelar su reserva hasta dos días antes del servicio con una penalización del 60%. Si la reserva se cancela el mismo día, el pago del servicio no será responsable.

Para cancelaciones, notifíquese con al menos dos días de anticipación. Para modificaciones o actualizaciones de reserva, debe comunicarse con nuestro departamento de reservas o el agente que se ha puesto en contacto con el pasajero por teléfono o chat, un día antes del servicio antes de las 17:00 horas. Los conductores no son responsables de notificaciones o modificaciones a las reservas.

En caso de haber reservado un servicio, de último momento y solicitar después la cancelación, este será penalizado con el 30% del servicio, y el restante será efectuado de uno a cinco días hábiles.

Nuestros Contactos o Customer Service

+52 1 998 410 2992

+52 1 998 495 3657

Número gratuito desde EE. UU. / Canadá:

+1210757 0376

Correo electrónico:

*[sales.transferscancunairport@gmail.com](mailto:sales.transferscancunairport@gmail.com)*

LUN a VIE: De 9:00 a 23:00 h.

SAB a DOM: De 9:00 a 20:00 h