

POLITICA DE REEMBOLSO, DESISTIMIENTO Y RETRACTO

Los reembolsos están sujetos a las tarifas y a las políticas de cada uno de los prestadores turísticos. A continuación, hacemos algunas aclaraciones:

REEMBOLSOS

Los reembolsos siempre estarán sujetos a las políticas y condiciones tarifarias de cada uno de los servicios adquiridos, información la cual se brinda al momento de la asesoría y de la celebración del contrato; así mismo, el tiempo de respuesta dependerá del servicio adquirido o del proveedor, por lo tanto, no es responsabilidad de Polaris Way S.A.S, si el tercero (Prestador u operador del servicio) no autoriza dicha petición. Es de tener en cuenta de que en ningún caso la Tarifa Administrativa será reembolsable. Además, se generará un cobro administrativo por el tramite del reembolso según los servicios adquiridos.

Por otro lado, los reembolsos que se hagan efectivos serán realizados únicamente al pagador y al medio con el cual se realizó el pago inicial, proceso que puede tener una duración de entre 30 a 45 días hábiles después de recibir la información completa por parte del cliente.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Es de tener en cuenta que los servicios según las tarifas o políticas de cancelación que no sean reembolsables, no les aplica el derecho de desistimiento. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, en los servicios adquiridos pertenecientes a porciones terrestres con tarifa reembolsable, se permite la cancelación mínima con 2 días de antelación a la fecha del viaje sin aplicar cobro de penalidad (48 Hrs antes del Check-in), aclarando que, si los servicios presentan condiciones especiales tarifarias, estas priman sobre la condición general. Por otro lado, en cancelaciones que se realicen con 1 día de antelación a la fecha del viaje (24 hrs antes del Check-in), la penalidad será equivalente a las dos primeras noches de alojamiento y/o del servicio adquirido. En caso de no informar previamente acerca de la cancelación según tiempos estipulados por el hotel o por los diferentes servicios, el cobro por no Show (No presentarse) será del 100% del valor de la reserva.

Por otro lado, para las porciones aéreas aplican según condiciones tarifarias estipuladas por cada aerolínea. En ningún caso la Tarifa Administrativa será reembolsable. Además, se generará un cobro administrativo por tramite de reembolso según el producto adquirido. Los reembolsos que se hagan efectivos serán realizados únicamente al pagador y al medio con el cual se realizó el pago inicial, proceso que puede tener una duración de entre 30 a 45 días hábiles después de recibir la información completa por parte del cliente.

DERECHO DE RETRACTO

Está sujeto según al Estatuto del Consumidor, por lo tanto, el USUARIO podrá ejercer el derecho al retracto del producto o servicio adquirido dentro de las 48 horas posteriores a la compra siempre y cuando no se haya iniciado con la ejecución de dichos servicios. Cabe resaltar que, en caso de aceptarse dicha solicitud, la Tarifa Administrativa en ningún caso será reembolsable.



PW