

TÉRMINOS & CONDICIONES

ANDEAN ADVENTURE ACADEMY



POLITICAS DE RESERVA Y CONFIRMACIÓN

Al reservar un tour o cualquier producto o servicio relacionado con Andean Adventure Academy (el "operador turístico"), acepta estos Términos y Condiciones (los "términos"). Al realizar una reserva, reconoce que ha leído, entendido y acepta estar obligado por estos términos.

Confirmación de la reserva

Se requiere un depósito no reembolsable del 25% del precio del viaje para confirmar su reserva. Este depósito se vuelve no reembolsable después de un período de 14 días. El pago total debe efectuarse al menos 60 días antes de la salida.

Todos los cambios y cancelaciones deben comunicarse por correo electrónico. Una vez recibido el pago completo, un miembro de nuestro equipo le enviará un correo electrónico confirmando su reserva. Tenga en cuenta que su reserva no se considerará completa ni confirmada hasta que se realice el pago final y haya recibido dicha confirmación. El 75% restante del pago debe completarse 60 días antes de la salida. Si el saldo no se paga antes de esta fecha límite, nos reservamos el derecho de considerar su reserva como **CANCELADA**.

Los pagos se pueden realizar mediante transferencia bancaria internacional a nuestra cuenta en USD en Perú. Los datos bancarios se proporcionarán una vez que su viaje esté confirmado. Tenga en cuenta que las comisiones bancarias internacionales no están incluidas en el precio final y no serán cubiertas por nosotros.

Su reserva queda confirmada y se establece un contrato una vez que Andean Adventure Academy emite una confirmación por escrito o una factura proforma por el monto del depósito correspondiente. Se emitirá una factura oficial para efectos fiscales una vez que el servicio o viaje haya sido completado. Por favor revise su confirmación cuidadosamente e informe cualquier error o información incompleta. Asegúrese de que los nombres coincidan exactamente con los que figuran en los pasaportes correspondientes. Al continuar, acepta proporcionar información completa, veraz y exacta.

INCLUIDO Y NO INCLUIDO

Incluye

- Alojamiento según lo indicado en el itinerario del tour

- Pensión completa (opciones vegetarianas disponibles; podemos adaptar a restricciones dietéticas)
- Todos los transportes indicados en el itinerario del tour
- Todas las excursiones indicadas en el itinerario del tour
- Personal de Andean Adventure Academy para soporte

Exclusiones

- Vuelos internacionales o nacionales
- Comidas no especificadas en el programa/itinerario
- Bebidas o refrigerios no listados
- Propinas

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Si la escuela o agencia (el “cliente”) necesita cancelar o modificar la reserva, se aplican las siguientes políticas:

- **Cancelaciones después del depósito inicial:** El cliente dispone de un período de 14 días desde la fecha del primer pago para cancelar la reserva y recibir el reembolso completo de ese depósito. Tras este período, el depósito (generalmente 25%) se vuelve no reembolsable. El depósito puede transferirse a otro cliente o utilizarse como crédito para una reserva futura dentro del mismo año calendario.
- **Cancelaciones después del pago total:** Si el cliente cancela con 60 días o más antes del viaje programado, se emitirá un reembolso del 50% del monto restante.
- **Los boletos y reservas de tren para Machu Picchu son no reembolsables y no transferibles.** Una vez que adquirimos los boletos para todos los pasajeros (independientemente del momento), no podremos emitir reembolsos por este gasto.
- **Cancelaciones dentro de los 59 días o menos:** Todos los viajes son no reembolsables. Si se cancela dentro de este período, se pierde el pago total. Sin embargo, puede emitirse un crédito del 50% del monto pagado para futuros viajes dentro del mismo año calendario o el siguiente.
- **Transferencias:** El cliente puede transferir la reserva a otra escuela o agencia, siempre que la notificación se realice al menos 60 días antes de la salida. Se aplica una tarifa de USD 100 por transferencia que cubre costos administrativos. Si no se puede arreglar un reemplazo, se aplicarán las políticas de cancelación originales.
- **Notificación:** Todas las cancelaciones y solicitudes de transferencia deben enviarse por correo electrónico a info@andeanadventureacademy.com.

Si la agencia Andean Adventure Academy necesita cancelar o modificar la reserva, se aplican las siguientes políticas:

Andean Adventure Academy planifica viajes y expediciones con cuidado con varios meses de antelación. Sin embargo, en raras ocasiones, puede ser necesario modificar o terminar los arreglos de viaje antes de la salida debido a eventos de fuerza mayor, que incluyen desastres naturales, inestabilidad política, terrorismo u otras circunstancias fuera de nuestro control.

En tales casos, ofreceremos reprogramación dentro de los 12 meses siguientes a la fecha original de viaje. Lamentamos no poder ofrecer reembolsos a menos que recibamos un reembolso de nuestros proveedores. Si no podemos proporcionar una proporción significativa de los servicios reservados con nosotros, Andean Adventure Academy hará arreglos alternativos para usted sin costo adicional.

Ocasionalmente, Andean Adventure Academy puede necesitar realizar cambios en su viaje, y nos reservamos el derecho de hacerlo en cualquier momento. La mayoría de los cambios serán menores, y usted o su agente de viaje serán informados lo antes posible.

Si son necesarias alteraciones, haremos todo lo posible por notificarle antes de su salida. Ejemplos de cambios menores pueden incluir ajustes en el alojamiento o en las opciones de comida.

En caso de cancelación o cambio significativo (no relacionado con fuerza mayor), le informaremos de inmediato y le presentaremos las siguientes opciones:

- Aceptar los arreglos modificados tal como se comuniquen.
- Aceptar un viaje alternativo comparable a su reserva inicial. Si el viaje alternativo tiene un costo inferior, se reembolsará la diferencia.
- Recibir un reembolso completo de todo el dinero depositado. Una vez notificado de cualquier cambio, tendrá una semana (7 días naturales) para elegir su opción preferida. Si no recibimos respuesta dentro de este plazo, Andean Adventure Academy asumirá que ha aceptado las modificaciones propuestas. Tenga en cuenta que Andean Adventure Academy no será responsable por pérdidas debidas a boletos de avión no reembolsables.

REQUISITOS DE VIAJE

Requisito obligatorio de seguro

Es obligatorio que todos los participantes tengan un seguro de viaje médico válido. Su seguro debe cubrir accidentes personales, fallecimiento, gastos médicos, repatriación de emergencia y evacuación de emergencia. Además, recomendamos encarecidamente contratar un seguro de viaje integral que cubra cancelación, responsabilidad civil, pérdida de equipaje y otros gastos imprevistos que puedan surgir durante el viaje.

Se le requerirá presentar prueba de seguro médico de viaje al menos 30 días antes de la salida de cualquiera de nuestros tours o expediciones. Sin esta prueba de seguro, no podrá unirse al viaje.

Salud, condición física e información médica

Los participantes deben proporcionar la información médica que Andean Adventure Academy solicite razonablemente y completar el formulario de salud, condición física e información médica. Todos los participantes deben gozar de buena salud y estar en condición física adecuada para las actividades que deseen realizar. Se recomienda entrenamiento físico previo al viaje.

Los participantes deben responder honestamente a los cuestionarios sobre su experiencia en las actividades reservadas, su estado de salud actual y condiciones médicas. Las evacuaciones desde zonas remotas pueden ser largas y costosas, y muchas actividades se realizan lejos de hospitales o centros de salud. Si un participante tiene una condición médica actual, recomendamos consultar con un médico antes de viajar.

Andean Adventure Academy no asume responsabilidad por el tratamiento médico o la provisión de atención médica durante el viaje.

Requisitos de edad

Aceptamos estudiantes de 15 a 20 años. Por favor contáctenos si tiene un caso especial con participantes más jóvenes. Nos esforzamos por ofrecer programas adecuados para este grupo de edad.

Peticiones especiales

Entendemos que no todas las personas tienen las mismas necesidades, por lo que todas las peticiones especiales deben notificarse en el momento de la reserva, como dieta, asignación de habitaciones, preferencia por un alojamiento en particular, etc. Haremos lo posible por atender sus peticiones especiales, pero no podemos garantizarlas. La falta

de cumplimiento de una petición especial no constituirá un incumplimiento de contrato por nuestra parte, salvo que la petición haya sido confirmada específicamente por correo electrónico.

Requisitos de documentos de viaje

Es su responsabilidad asegurarse de contar con el pasaporte correcto (válido por más de seis meses desde la fecha de salida) y las visas necesarias para acceder a cualquier país/región incluido en los arreglos de viaje adquiridos con nosotros. No tenemos responsabilidad por ningún costo, pérdida o daño si no lo hace. No se otorgará reembolso por porciones no utilizadas del viaje. Informaremos adecuadamente si se requieren vacunas para alguna parte del viaje.

Requisitos de supervisión

Andean Adventure Academy no es responsable de la supervisión del grupo durante las horas nocturnas. Un miembro del equipo de su parte debe estar disponible para proporcionar supervisión. Aunque un miembro del equipo AAA estará disponible en todo momento, solo estará presente en persona durante algunas excursiones. Es obligatorio que el grupo viaje con sus propios líderes o supervisores.

Condiciones de alojamiento

A los profesores o supervisores de viaje se les asignarán habitaciones privadas. Los estudiantes se alojarán en dormitorios compartidos segregados por género. Los alojamientos serán siempre cómodos y contarán con las comodidades necesarias. Los baños serán privados o compartidos. Las habitaciones incluirán mantas cálidas, almohadas y agua caliente. Tenga en cuenta que esta disposición puede variar en casos de estadías en casas de familia.

Tamaño mínimo de grupo

El tamaño mínimo de grupo es de 10 estudiantes para que el viaje proceda.

Exención y renuncia de responsabilidad

Los participantes deben leer, comprender y firmar la exención de responsabilidad incluida en el paquete inscrito. Esta exención debe firmarse antes del viaje para que los estudiantes estén autorizados a viajar.

RESPONSABILIDADES DE PARTICIPACIÓN

Aceptación de responsabilidades y riesgos como participante

Andean Adventure Academy puede exponer a los participantes a riesgos fuera de su control debido a la naturaleza de las actividades. Además, las actividades representan un desafío físico mayor al habitual y la exposición a altitudes elevadas puede causar malestar. Usted ENTIENDE y ACEPTA que debe estar en condición física adecuada para completar el programa establecido.

Por tanto, acepta los riesgos inherentes a la ejecución de este contrato y considera razonables las limitaciones de nuestra responsabilidad establecidas en estos términos y condiciones. Deberá leer y firmar un formulario de responsabilidad antes de comenzar su tour. Andean Adventure Academy se reserva el derecho de rechazar, aceptar o retirar la participación de cualquier persona como miembro de cualquier grupo en cualquier momento.

Expectativas de conducta

Respeto y cooperación:

- Los participantes deben tratar a los demás viajeros, instructores, guías, facilitadores de talleres, líderes de grupo, residentes locales y todo el personal con respeto y amabilidad.
- Fomentar el trabajo en equipo y la cooperación entre los miembros del grupo para crear un ambiente positivo.
- El respeto es el valor más importante, especialmente al interactuar con comunidades de los Andes altos. Recuerde que estas personas pueden ser tímidas o reservadas.

Tolerancia cero con la violencia:

- Cualquier forma de violencia, física o verbal, hacia otros participantes, instructores o locales no será tolerada y resultará en expulsión inmediata del programa.

Sensibilidad cultural:

- Los participantes deben respetar las costumbres, tradiciones y normas culturales locales. A menudo compartirá comidas en casas de miembros de la comunidad, por lo que es vital participar con respeto.

- Siempre pida permiso antes de tomar fotografías y consulte con los líderes del grupo o profesores sobre el manejo de propinas.
- Si es posible, apoye a las comunidades locales comprando textiles hechos por artesanos locales.
- Si le ofrecen comida que no desea probar, puede rechazarla educadamente y con respeto.
- Los miembros de la comunidad pueden ofrecer hojas de coca como gesto de bienvenida; si decide no participar, puede devolverlas amablemente.

Responsabilidad:

- Los participantes son responsables de sus acciones y deben comportarse de manera que refleje positivamente sobre sí mismos y la organización.
- Seguir las reglas e instrucciones del personal es crucial para la seguridad y el disfrute de todos.
- Tenga en cuenta que las caminatas largas en alta montaña pueden ser desafiantes y debe permanecer a la vista de su guía en todo momento.
- Comunicación: Si necesita usar el baño o se siente indispuerto, informe a los guías o líderes del grupo. Llevamos suministros como oxígeno, radios de comunicación y estamos preparados para emergencias.
- Aunque nuestro personal está capacitado para manejar diversas situaciones, los accidentes pueden ocurrir. La toma de decisiones responsable es clave para evitar problemas.

Política sobre alcohol y drogas:

- El consumo de alcohol y el uso de drogas ilegales están estrictamente prohibidos durante el viaje; las violaciones conllevarán expulsión inmediata.

Asistencia y participación:

- Se espera que los participantes asistan a todas las actividades y excursiones programadas, participando plenamente en el programa. La puntualidad y la responsabilidad son esenciales.

Responsabilidad ambiental:

- Pedimos a todos los participantes que minimicen su impacto ambiental durante el viaje.

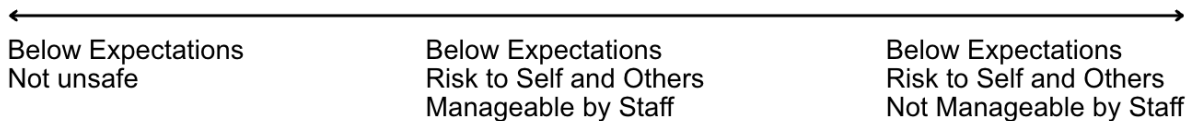
- Evite tirar basura y manténgase en los senderos señalizados para proteger los hábitats naturales.
- No dañe sitios naturales o culturales y sea consciente del uso del agua y la energía, especialmente en comunidades remotas.
- Respete la fragilidad del entorno y ayude a dejar una huella positiva en los lugares que visitamos.

Políticas de expulsión

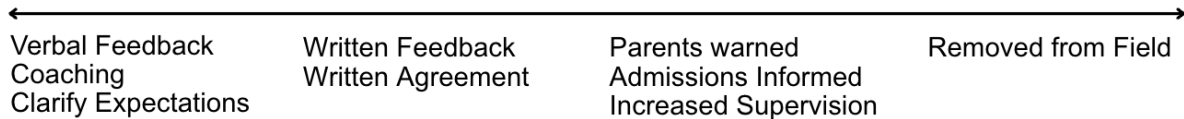
En Andean Adventure Academy creemos que mantener un ambiente seguro y respetuoso es crucial. Las conductas de los participantes se evaluarán y cada caso será valorado según sus circunstancias.

Seguimos el continuo de toma de decisiones para evaluar cada caso, garantizando una consideración justa de todos los factores involucrados.

Participant Behaviors



Consequences



Detallamos a continuación las conductas de tolerancia cero que resultan en expulsión inmediata y describimos el proceso de expulsión y las responsabilidades de los participantes durante dicho proceso.

Los participantes expulsados no recibirán reembolso alguno y serán responsables de organizar su transporte de regreso.

Conductas que llevan a expulsión inmediata:

- Robo o vandalismo: Tomar pertenencias ajenas o dañar propiedad intencionalmente resultará en expulsión inmediata.

- **Violencia hacia otros:** Cualquier altercado físico, intimidación o amenaza hacia participantes, guías o locales resultará en expulsión inmediata.
- **Cualquier forma de conducta sexual inapropiada o agresión:** Incluye acercamientos no deseados o violaciones al consentimiento personal.
- **Abuso de sustancias:** Uso, posesión o distribución de drogas ilegales o alcohol durante el programa llevará a expulsión inmediata.
- **Violaciones repetidas de las reglas del programa:** La desobediencia continuada puede resultar en expulsión.
- **Acoso:** Cualquier forma de acoso verbal, emocional o físico no será tolerada.

Proceso de expulsión

En caso de conducta que amerite expulsión, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Reporte del incidente:

Cualquier miembro del personal o participante que sea testigo debe reportar el incidente al líder del programa o personal designado inmediatamente.

2. Evaluación inicial:

El líder del programa realizará una evaluación inicial, recabando información de testigos y del participante involucrado. Esto puede incluir:

- Conversar con el participante para entender su versión.
- Recoger declaraciones de personal y participantes que presenciaron el incidente.

3. Toma de decisión:

Con base en la información y la gravedad del comportamiento, el líder del programa y el coordinador del viaje decidirán si la expulsión es necesaria. Si el comportamiento encaja en las conductas de expulsión inmediata, se podrá proceder con la expulsión.

4. Notificación:

Si se decide la expulsión, el participante será informado en privado por el líder del programa. Se explicarán claramente las razones, enfatizando la violación de las normas.

5. *Arreglos de transporte:*

El participante será responsable de organizar su transporte de regreso. Se brindará asistencia para coordinar la logística si es necesario, pero la responsabilidad financiera recae en el participante y sus tutores u organización. El líder del programa ayudará a facilitar la comunicación con los tutores del participante en EE. UU. si es necesario.

6. *Documentación:*

Se redactará un informe escrito del incidente y del proceso de expulsión, incluyendo conducta, evaluaciones realizadas y comunicaciones con el participante y sus tutores. Esta documentación se archivará para asegurar transparencia y responsabilidad.

7. *Política de reembolso:*

El participante expulsado no recibirá reembolso alguno, según lo establecido en los Términos y Condiciones.

Responsabilidades:

Responsabilidades del participante/cliente:

- Asegurar el cumplimiento de las expectativas de conducta.
- Entender y aceptar las consecuencias de sus acciones, incluida la expulsión.
- Organizar su transporte de regreso tras una expulsión y comunicarse con tutores u organización patrocinadora.
- Cumplir con las instrucciones del personal durante el proceso de expulsión.

Responsabilidades de la agencia:

- Proveer un entorno seguro y una política clara de expectativas de conducta.
- Realizar una evaluación justa y exhaustiva de incidentes que puedan llevar a la expulsión.
- Comunicar la decisión y las razones al participante de forma respetuosa y privada.

- Asistir con la logística del transporte, dejando claro que la responsabilidad financiera del regreso recae en el participante.
- Documentar el incidente y las acciones tomadas para rendición de cuentas y referencia futura.

POLÍTICAS

Protección de datos/Privacidad

Andean Adventure Academy se compromete a proteger la privacidad y seguridad de sus datos personales. Recopilamos, usamos y almacenamos los datos necesarios para la planificación y ejecución del viaje conforme a la legislación de protección de datos aplicable. Más detalles están disponibles en nuestra Política de Privacidad.

Fotos y publicidad

Andean Adventure Academy puede tomar fotografías o videos durante los viajes para uso promocional. Obtenemos el consentimiento necesario para usar este material. Si no desea ser incluido, notifíquelo por escrito antes del viaje.

Operaciones de terceros

Algunas excursiones son realizadas por operadores turísticos terceros. No nos hacemos responsables de problemas derivados de sus operaciones.

Vuelos y tarifas aéreas

No somos responsables de vuelos o tarifas aéreas; nuestra responsabilidad comienza a la llegada al Aeropuerto de Cusco. Cobramos una tarifa adicional si retrasos de vuelo resultan en un servicio de recogida o traslado después de las 10:00 p.m. o antes de las 7:00 a.m. Además, no cubriremos costos derivados de vuelos demorados o cancelados; el grupo y los viajeros serán responsables de estos gastos.

Modificaciones a los términos

Andean Adventure Academy se reserva el derecho de enmendar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los clientes serán notificados de cualquier cambio por escrito o por correo electrónico, y los términos actualizados entrarán en vigor desde la fecha de la notificación.