



POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS DEPARTAMENTO DE TURISMO RECEPTIVO

Operadora Linusa solicita el 50% de anticipo en las primeras 42 horas a partir de la recepción de la confirmación de servicios para poder hacer efectiva la reserva de Ferromex ya que esta se cancela de manera automática.

Modificaciones: Una vez emitidos los boletos y cupones, todas las modificaciones a una venta causan un cargo del 12%, correspondiente al boleto de tren. Estas cantidades quedan sujetas a cambios por parte de Ferromex.

Cancelaciones: Es responsabilidad de la agencia de viajes el cancelar todo servicio que no sea aceptado por el cliente, dentro del tiempo límite indicado al momento de la confirmación de servicios, en caso de no cancelar dentro del límite indicado se procederá conforme a las políticas de cancelación aplicables.

A) Si la cancelación se produce 15 días antes de la prestación de nuestros servicios, habrá un recargo del doce por ciento (12%) del importe del viaje.

B) Si la cancelación se produce entre 10 y 15 días antes del primer día de la prestación de nuestros servicios, habrá un recargo del veinte por ciento (20%) del importe total del viaje, más los gastos de comunicación que conlleve dicha cancelación.

C) Si la cancelación se produce entre 5 y 10 días antes del primer día de la prestación de nuestros servicios, habrá un recargo de un treinta por ciento (30%) del importe total del viaje, más los gastos de comunicación que conlleve dicha cancelación.

D) Si la cancelación se produce 4 días antes del primer día de la prestación de nuestros servicios, habrá un recargo del cuarenta por ciento (40%) del importe total del viaje, más los gastos de comunicación que conlleve dicha cancelación.

E) Si la cancelación se produce dentro de los 3 días antes del primer día de la prestación de nuestros servicios, o incluso ya iniciados, habrá un recargo del cien por ciento (100%) del importe total del viaje, más los gastos de comunicación que conlleve dicha cancelación.

F) En caso de cancelación una vez comenzada una excursión, se aplicarán las establecidas por la anulación y desistimiento voluntario de servicios (ver variaciones).

Ferromex:

Aunado a las políticas antes mencionadas aplican cargos sobre los boletos de Ferromex emitidos si las anteriores no cubren las penalizaciones estipuladas por Ferrocarriles Mexicanos.

- a) No hay cambio de nombres, fechas ni cancelaciones para los tramos Creel-Divisadero y viceversa
- b) Por cancelaciones de parte del cliente no atribuibles a Operadora Linusa ni a Ferromex, el importe pagado por los boletos se reembolsará con un recargo del 30% por el monto proporcional a los tramos no utilizados

Reembolsos: En caso de requerir reembolso por cualquier razón, ya sea por cancelaciones de los pasajeros o bien por contingencias ocasionadas por cambios climáticos, el reembolso será depositado exclusivamente a la cuenta de la agencia que haya solicitado la reservación. En caso de ser cliente directo, será a la cuenta de la que se realizó el pago.

No se reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero. Las reclamaciones serán aceptadas por escrito y mediante la presentación de los cupones de servicios no utilizados y/o una certificación del prestatario a estos efectos, entendiéndose que éstas deben ser presentadas dentro de los 10 días siguientes a la fecha final de los servicios.

De haber realizado el pago con tarjeta (física o pago en línea) se aplicará el porcentaje de las comisiones bancarias:

- Una sola expedición 3.50% adicional
- 3 meses 5% adicional
- 6 meses 8% adicional
- 9 meses 11% adicional
- 12 meses 14% adicional
- 18 meses 18% adicional