

## QUIERO RESERVAR MI VIAJE!

Toptur Peru Sac tiene el compromiso de brindar a sus clientes la mayor flexibilidad posible en la planificación, reprogramación o cancelación de su viaje a Cusco y Machupicchu para que viaje con total confianza cuidando su salud y bienestar.

## ANTES DE RESERVAR

Por favor, antes de proceder al pre-pago del servicio, asegúrese de entender correctamente lo que está reservando. Para ello, le rogamos que lea toda la información de la propuesta de viaje, que incluye y que no incluye.

Si tiene cualquier duda, pregunte sin compromiso a nuestro personal antes de reservar.

## PROCESO DE RESERVA

**1. Una vez que haya recibido toda la información necesaria y desee formalizar la reserva,** procederemos a enviarle un email de confirmación de servicios con toda la información detallada que figura en la propuesta de viaje o **contrato de servicios** (tipo de servicio, día, hora, puntos de encuentro, precio, método de pago elegido, etc).

Revise cuidadosamente este correo electrónico e información de confirmación de tour o paquete de servicios y verifique que toda la información es correcta.

Si toda la información es correcta, proceda a abonar el importe requerido.

**Es responsabilidad total del cliente** proporcionar la información veraz requerida.

**Para trenes e ingreso Machupicchu** (incluido montañas), dispondrá un tiempo determinado de reserve-pago en donde bloquearemos los espacios correspondientes de acuerdo a sus fechas de viaje e itinerario.

Si tras este tiempo no ha confirmado el pago, se debe solicitar una re-cotización o re-verificación de espacios.

### **2. El importe del pre-pago será de:**

-25%-50% del importe total pactado con el cliente para tours o excursiones que no incluya Machupicchu.

-50%, para tours o excursiones que incluyan Machupicchu.

Su reserva quedará totalmente confirmada cuando ejecute el pre-pago del depósito pactado y nosotros confirmemos la recepción del pago ó prepago.

-El balance a abonar se entrega en cash en dólares (o soles de acuerdo al tipo de cambio), previa a la salida o inicio del servicio contratado. No se aceptan billetes antiguos, maltratados o rotos.

Los importes a abonar y los plazos podrán variar de acuerdo a lo concertado con cada grupo o pasajero.

### **Disponibilidad (Servicios Exclusivos e Ilimitados)**

Dado el tipo de servicio personalizado, los altos estándares de calidad, guías locales seleccionados; nuestros productos turísticos, excursiones, tours experiencias o viajes de autor **están sujetos a disponibilidad.**

Esto aplica especialmente para servicios & excursiones a Machupicchu, el servicio de trenes, el acceso a las Montañas (Huaynapicchu o Machupicchu), hoteles ó alojamiento. Todos estos deben ser reconfirmados previa al pago de su reserva.

En el caso de la montaña 7 colores, Mirador del Condor, Las Lagunas de Ausangate, Huchuy Qosqo, Laguna Humantay, y Waqrapucara, por razones de seguridad e integridad de sus pasajeros, **clima adverso o en temporada de lluvias la agencia se reserva el derecho a cambiar de ruta o ajustar el itinerario.**

Para nuestros tours de autor y salida programadas se rigen y se reafirman de acuerdo a la fecha límite de reserva y el número mínimo de pasajeros que establece cada itinerario.

### **PAGOS & TRANSACCIONES**

#### **Tarjeta de crédito VISA – USD DOLARES**

Sujeto al 6% (**Sistema de pago Visanet Link**). Nosotros le enviamos un link de pago el cual puede utilizar para completar el pago o prepago pactado. Solo el cliente que solicita el servicio puede realizar el pago. En caso un tercero realice el pago debe informarnos.

#### **PAYPAL – USD DÓLARES**

- 1.- Luego de aceptar la propuesta de pago de un determinado paquete turístico se procede al prepago de los servicios.
- 2.- Este puede ser del 25%-50% del precio total del precio del tour y en acuerdo entre el cliente y la agencia de viajes Toptur.
- 3.- Nosotros entonces le enviamos un requerimiento de pago donde procede a realizar el depósito vía Paypal.
- 4.- Este pre-pago está sujeto al **6%** de cargo.
- 5.- Una vez recibido el depósito le enviamos la confirmación de pre-pago de los servicios concertados.
- 6.- El saldo o balance puede debe ser pagado en cash a su arribo a la ciudad del Cusco o si prefiere puede enviar un segundo depósito y completar el pago.

#### **Pago vía Western Union/Money Gram – SOLES/DÓLARES**

Una vez hecho el depósito envíenos por e-mail el importe enviado y el número de MTCN (Money Transfer Control Number). Nosotros cobraremos el dinero y procederemos a realizar los pagos. Confirmaremos el pago y también el tour por e-mail.

NOMBRE: HECTOR RAUL CASTELO CENTENO

DIRECCION: CALLE SAPHI 877- B

CIUDAD: CUSCO

PAIS: PERU

DNI: 41601571

## Transferencia Bancaria – PAGO EN DOLARES AMERICANOS

### ¿Cómo funciona?

Se puede hacer una transferencia bancaria directamente desde su cuenta bancaria a nuestra cuenta del Banco de Crédito del Perú Banco en el Perú.

Las transferencias generalmente tardan entre 24-72 horas para llegar a nosotros, y luego de ello confirmaremos la recepción del pago vía correo electrónico.

- 1.- Nombre del Titular: TOPTUR PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- 2.- domicilio del titular: CALLE SAPHY 877 - B - 6
- 3.- Nombre del banco: Banco de Crédito del Perú
- 4.- Dirección del banco: Avenida El Sol - 189
- 5.- Número de Cuenta: 285-2527420-1-91
- 6.- Moneda: Dólares EE.UU.
- 7.- Ciudad: Cusco
- 8.- País: Perú
- 9.- SWIFTCODE: BCPLPEPL
- 10.- CÓDIGO INTERBANCARIO: 00228500252742019159

### Nota:

Recuerde que a través de esta forma de pago se generan tanto gastos y cobros por el envío y recepción.

No asumimos ningún coste por el envío o recepción de su depósito.

## CONFIRMACIÓN DE RESERVA

Una vez confirmada su reserva por parte de Toptur Peru, se aplicarán las siguientes condiciones:

1. Recuerde que la reserva quedará confirmada una vez **Toptur Peru reciba el pre-pago** del servicio o bien el porcentaje acordado entre Toptur Peru y el cliente.  
Hasta que el servicio no esté abonado, el servicio o paquete de servicios no estará confirmado.  
Asegúrese de realizar el pago de su servicio dentro del plazo establecido para tal fin.

**2. El seguro de viaje no se encuentra incluido en el precio dado al cliente. Se recomienda encarecidamente al cliente contratar un seguro de viaje que cubra enfermedades, gastos médicos, enfermedad por Covid-19, accidentes personales, efectos personales o responsabilidad civil antes de comenzar su viaje.**

No existirá responsabilidad alguna por parte de Toptur Peru por daño físico, accidente o muerte a no ser aquella entendida dentro de la ley, así como ninguna responsabilidad por pérdida o daño del equipaje.

## NUESTROS SERVICIOS PRIVADOS

Toptur brinda a sus clientes experiencias de viaje a través de un servicio personalizado con guías locales, alcanzando niveles de excelencia en la calidad de sus servicios.

Dicho esto, es importante conocer las siguientes consideraciones:

1. Un servicio en privado, significa que ningún otro cliente podrá sumarse al grupo, es decir, que disfrutará de la ruta contratada a solas con su pareja, familia, amigos, etc.

2. Hacer un servicio en privado no significa bajo ningún concepto que el cliente pueda:

-Cambiar la ruta sobre la marcha. Usted ha contratado una ruta específica que ha aceptado antes de proceder con el pago. El guía puede mostrar algo de flexibilidad, por ejemplo, si desea estar más tiempo en un lugar y menos en otro, si necesita una parada extra para ir al servicio, etc, pero no se aceptarán cambios drásticos que afecten al horario o kilometraje contratado.

-Modificar los horarios de trabajo del guía. Los tours y excursiones tienen una duración ya estimada y especificada en su propio apartado-propuesta de viaje. En cuanto a los viajes, calculamos que los viajes en privado tienen una duración máxima de 8-10 horas iniciando y terminando en su alojamiento generalmente o puntos coordinados con antelación. Esto nos permite asegurar que nuestros guías locales y conductores puedan descansar correctamente y estar al 100% cada mañana. La seguridad en carretera para nosotros es fundamental, y el descanso del guía afecta directamente a este punto.

Agradecemos que colabore respetando el tiempo de visita que el guía le indique en cada lugar de parada.

Importante: El hecho de contratar un servicio en privado no significa bajo ningún concepto que el guía pueda trabajar ilimitadamente hasta que el cliente desee volver al alojamiento y finalizar el día. Es nuestro deber moral, ético y legal delimitar el horario de trabajo de nuestros guías locales.

-Hora de comienzo: Por favor, le rogamos que esté preparado para comenzar el servicio contratado a la hora que se indique en su email de reserva (siempre recomendamos estar unos minutos antes de la hora de salida). Si existe algún retraso tenemos:

a) El guía esperará 15 a 30 minutos de cortesía como máximo. Si en ese tiempo no ha contactado con el guía nuestro staff se comunicará con usted para conocer la razón del retraso y tratar de reajustar su salida. Esto depende de la naturaleza del servicio, habiendo la posibilidad del NO-SHOW o no presentación del cliente al servicio y cancelación del servicio por parte de la agencia sin derecho a reembolso.

b) Si se pone en contacto con el guía para avisarle del retraso, éste podrá esperar por usted durante un tiempo prudencial y comprensible (30 minutos ó 1 hora como máximo), pero ese tiempo de espera será descontado del tiempo total del servicio (acortando o directamente omitiendo alguna de las paradas previstas si fuese necesario). Le recordamos que la duración del servicio comienza a contar desde la hora oficial de salida y no desde la hora a la que llegue el cliente.

Toptur brinda a sus clientes flexibilidad sin embargo queremos que conozca estos detalles que influyen y afectan el desarrollo de las actividades programadas.

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

- 1. El cliente se compromete a respetar los protocolos de distanciamiento, uso de EPP, control, vigilancia y trazabilidad del covid-19 de acuerdo a las leyes vigentes en el país.**
2. El cliente debe en todo momento comprobar el día, hora y punto de encuentro del servicio que ha reservado y debe presentarse con puntualidad a las horas de inicio de los servicios.
3. El cliente se compromete a guardar formas adecuadas y a respetar a todos los miembros de Toptur Perú. En caso de incumplimiento, Toptur Perú se reserva el derecho negar la participación en cualquiera de los servicios ofrecidos por la empresa sin reembolso alguno.
4. No se admiten menores de edad viajando solos de acuerdo al Código de conducta **ESNNA**. Es obligatoria la presencia de adultos acompañando a los menores.
5. El cliente acepta llevar consigo en todo momento un documento que le identifique: DNI o Pasaporte válidos.
6. El cliente deberá proporcionar en todo momento un número de contacto operativo o a falta de número de teléfono, un medio que permita tener comunicación y localización inmediata con el cliente (whatsapp ó celular). Toptur Perú pedirá esta información siempre antes del inicio de los servicios contratados. Toptur Perú no se hace responsable de perjuicios, tanto legales como monetarios, en los servicios contratados si el cliente ha fallado en su deber de facilitarnos un número de teléfono de contacto u otro medio de inmediata comunicación con el cliente. Tampoco se hace responsable si el cliente facilita un número de teléfono o similar que no esté operativo y nos impida comunicación con el cliente. Tenga en cuenta que, si surge algún imprevisto o inconveniente, podremos resolverlo rápida y eficazmente si tenemos un medio de contacto directo e inmediato con usted.
7. Toptur Perú se reserva el derecho de cambiar, ajustar o cancelar una ruta siempre que lo considere necesario por causas meteorológicas, seguridad e integridad de sus clientes, guías y conductores o por causas ajenas a la empresa. En caso de cancelación del servicio, tour o ruta por motivos no directos de Toptur Perú, el itinerario será sustituido por uno de igual valor. En caso de cancelaciones por motivos directos de Toptur Perú durante un viaje, la empresa devolverá el importe por valor proporcional de lo que quede por realizar en el servicio o paquete de servicios.
8. Una vez alcanzado el destino o atracción, el cliente dispondrá de un tiempo de visita que el guía le indicará. El cliente puede gestionar ese tiempo del modo que desee (entrar a la atracción turística, dar un paseo por los alrededores, sentarse a tomar café, sacar fotografías, quedarse en el vehículo, etc...). Si no desea entrar a una atracción turística, casi siempre tendrá alguna actividad alternativa que hacer en la zona (cafetería, paseos, etc), siempre y cuando respite el tiempo indicado por su guía.