

Mountain Goats CDMX

Club de Senderismo y Montañismo

Política de Reembolso y Cancelación

Versión 1.0

Fecha de vigencia: Enero 2025

[COMPLETAR DIRECCIÓN], Ciudad de México, México
[COMPLETAR]@mountaingoatscdmx.com
<https://mountain-goats-cdmx-x21k.vercel.app/>

Índice

1. Disposiciones Generales	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Alcance	3
1.3. Aceptación	3
2. Cancelaciones por el Cliente	3
2.1. Expediciones y Actividades Individuales	3
2.2. Expediciones Especiales y de Alta Montaña	4
2.3. Procedimiento de Cancelación	4
3. Cancelaciones por Condiciones Climáticas	4
3.1. Principio de Seguridad Primero	5
3.2. Condiciones que Pueden Ocasional Cancelación	5
3.3. Opciones para el Cliente en Caso de Cancelación Climática	5
3.4. Cancelación Durante la Actividad	6
4. Cancelaciones por la Empresa	6
4.1. Motivos de Cancelación por la Empresa	6
4.2. Opciones para el Cliente	6
4.3. Notificación	7
5. Política de Membresías	7
5.1. Naturaleza de las Membresías	7
5.2. Período de Prueba	7
5.3. Cancelación de Membresía	7
5.4. Procedimiento de Cancelación de Membresía	7
5.5. Suspensión Temporal de Membresía	8
5.6. Cancelación de Membresía por la Empresa	8
6. Renta de Equipo	8
6.1. Cancelación de Renta de Equipo	8
6.2. Devolución Anticipada	9
7. Créditos y Vigencia	9
7.1. Vigencia de Créditos	9
7.2. Uso de Créditos	9
8. Reembolsos	9
8.1. Métodos de Reembolso	9
8.2. Plazos de Reembolso	10
8.3. Deducciones Aplicables	10
9. Circunstancias Especiales	10
9.1. Fuerza Mayor	10
9.2. Emergencias de Salud	10
9.3. Exclusión durante la Actividad	10

10. Reclamaciones y Disputas	11
10.1. Procedimiento de Reclamación	11
10.2. Derechos del Consumidor	11
11. Disposiciones Finales	11
11.1. Modificaciones a esta Política	11
11.2. Prevalencia	12
11.3. Interpretación	12
11.4. Contacto	12

1. Disposiciones Generales

1.1. Objetivo

La presente Política de Reembolso y Cancelación (en adelante, la “Política”) establece los términos y condiciones aplicables a las cancelaciones y solicitudes de reembolso de los servicios ofrecidos por **Mountain Goats CDMX** (en adelante, “la Empresa”, “el Club” o “Mountain Goats”).

1.2. Alcance

Esta Política aplica a todos los servicios comercializados por Mountain Goats CDMX, incluyendo:

- Expediciones guiadas y ascensos de montaña.
- Caminatas de senderismo.
- Entrenamientos físicos y sesiones de preparación.
- Cursos, talleres y capacitaciones.
- Membresías (Goat, Sherpa, Yeti).
- Renta de equipo.
- Cualquier otro servicio ofrecido por la Empresa.

1.3. Aceptación

Al realizar una reservación, contratar una membresía o adquirir cualquier servicio de Mountain Goats CDMX, el usuario (en adelante, “el Cliente” o “el Participante”) acepta íntegramente los términos de la presente Política.

2. Cancelaciones por el Cliente

2.1. Expediciones y Actividades Individuales

Las cancelaciones de expediciones y actividades individuales están sujetas a los siguientes términos según el tiempo de anticipación con el que se notifique la cancelación:

forestgreen!20 Tiempo de Anticipación	Reembolso	Alternativa
Más de 7 días naturales antes de la actividad	100 % del monto pagado	Reprogramación sin costo
Entre 3 y 7 días naturales antes de la actividad	50 % del monto pagado	Crédito del 75 % para futuras actividades
Entre 48 y 72 horas antes de la actividad	Sin reembolso	Crédito del 50 % para futuras actividades
Menos de 48 horas antes de la actividad	Sin reembolso	Sin crédito
No presentarse (No-show)	Sin reembolso	Sin crédito

Nota Importante

Los plazos se calculan a partir de la hora programada de inicio de la actividad. Por ejemplo, si una expedición está programada para las 5:00 AM del sábado, la ventana de “menos de 48 horas” comenzará el jueves a las 5:00 AM.

2.2. Expediciones Especiales y de Alta Montaña

Para expediciones especiales, travesías de varios días y ascensos a montañas de alta altitud (superiores a 5,000 msnm), aplican las siguientes condiciones específicas:

Tiempo de Anticipación	Reembolso	Alternativa
Más de 30 días naturales antes de la expedición	100 % del monto pagado	Reprogramación sin costo
Entre 15 y 30 días naturales antes de la expedición	70 % del monto pagado	Crédito del 85 % para futuras actividades
Entre 7 y 14 días naturales antes de la expedición	50 % del monto pagado	Crédito del 60 % para futuras actividades
Menos de 7 días naturales antes de la expedición	Sin reembolso	Crédito del 30 % (a discreción)

Justificación: Las expediciones especiales requieren reservaciones anticipadas de refugios, permisos especiales, logística de transporte y coordinación de guías especializados, generando costos que no siempre son recuperables.

2.3. Procedimiento de Cancelación

Para solicitar una cancelación, el Cliente deberá:

1. Enviar un correo electrónico a [COMPLETAR]@mountaingoatscdmx.com con el asunto “Solicitud de Cancelación”.
2. Incluir en el correo: nombre completo, fecha y nombre de la actividad a cancelar, número de confirmación de reservación (si aplica), y motivo de la cancelación.
3. Esperar confirmación de recepción por parte de Mountain Goats CDMX (dentro de las siguientes 24 horas hábiles).

La fecha de cancelación se considerará a partir de la recepción del correo electrónico por parte de Mountain Goats CDMX.

3. Cancelaciones por Condiciones Climáticas

3.1. Principio de Seguridad Primero

Política de Seguridad

LA SEGURIDAD DE NUESTROS PARTICIPANTES ES NUESTRA PRIORIDAD ABSOLUTA. Mountain Goats CDMX se reserva el derecho de cancelar, suspender, modificar o acortar cualquier actividad cuando las condiciones meteorológicas o ambientales representen un riesgo para la seguridad de los participantes.

3.2. Condiciones que Pueden Ocasionar Cancelación

Las siguientes condiciones pueden resultar en la cancelación o modificación de actividades:

- Tormentas eléctricas activas o pronosticadas en la zona.
- Nevadas intensas o acumulación de nieve que dificulte el tránsito seguro.
- Vientos superiores a 60 km/h en zonas expuestas.
- Temperaturas extremas que pongan en riesgo la salud de los participantes.
- Visibilidad reducida por niebla, neblina o precipitación.
- Alertas volcánicas emitidas por autoridades competentes.
- Alertas de protección civil o cierres de áreas naturales protegidas.
- Cualquier otra condición que, a juicio de los guías profesionales, comprometa la seguridad del grupo.

3.3. Opciones para el Cliente en Caso de Cancelación Climática

Cuando Mountain Goats CDMX cancele una actividad por condiciones climáticas, el Cliente podrá elegir entre las siguientes opciones:

1. **Reprogramación:** La actividad se reprogramará para una fecha alternativa sin costo adicional, sujeta a disponibilidad. El Cliente tendrá prioridad en la siguiente fecha disponible.
2. **Crédito:** El 100 % del monto pagado se convertirá en crédito aplicable a cualquier actividad de Mountain Goats CDMX dentro de los siguientes 12 meses.
3. **Cambio de actividad:** El monto pagado se aplicará a otra actividad de igual o menor valor. En caso de actividades de mayor valor, el Cliente cubrirá la diferencia.

Política de No Reembolso en Efectivo

Por política empresarial, las cancelaciones por condiciones climáticas NO generan reembolso en efectivo. Esta política se fundamenta en que: (a) los costos logísticos (permisos, transporte, reservaciones) ya han sido erogados; (b) los guías y personal ya han sido asignados y remunerados; y (c) la cancelación obedece a circunstancias fuera del control de la Empresa.

3.4. Cancelación Durante la Actividad

Si una actividad debe suspenderse o acortarse una vez iniciada debido a cambios súbitos en las condiciones climáticas:

- No se realizará reembolso alguno por la porción no completada de la actividad.
- A discreción de Mountain Goats CDMX, se podrá otorgar un crédito parcial para futuras actividades en casos excepcionales.
- La decisión de los guías sobre la suspensión de la actividad es final e inapelable.

4. Cancelaciones por la Empresa

4.1. Motivos de Cancelación por la Empresa

Mountain Goats CDMX podrá cancelar actividades por los siguientes motivos:

- **Cupo mínimo no alcanzado:** Si la actividad requiere un mínimo de participantes que no se ha cubierto.
- **Indisponibilidad de guías:** Por enfermedad, emergencia u otras causas de fuerza mayor.
- **Problemas logísticos:** Fallas en transporte, cierre de accesos u otras situaciones imprevistas.
- **Condiciones de seguridad:** Cualquier situación que comprometa la seguridad de los participantes.
- **Disposiciones de autoridades:** Cierres por autoridades de parques, protección civil u otras dependencias.

4.2. Opciones para el Cliente

En caso de cancelación por parte de Mountain Goats CDMX (excepto por causas climáticas, que se rigen por la Sección 3), el Cliente podrá elegir:

1. **Reembolso completo:** El 100 % del monto pagado será devuelto al Cliente mediante el mismo método de pago utilizado, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la solicitud.
2. **Reprogramación:** La actividad se reprogramará sin costo adicional.

3. **Crédito con bonificación:** El 110 % del monto pagado se convertirá en crédito para futuras actividades.

4.3. Notificación

Mountain Goats CDMX notificará la cancelación al Cliente con la mayor anticipación posible, a través de:

- Correo electrónico a la dirección registrada.
- Mensaje de texto o WhatsApp al número registrado.
- Llamada telefónica en casos urgentes.

5. Política de Membresías

5.1. Naturaleza de las Membresías

Las membresías de Mountain Goats CDMX (Goat, Sherpa, Yeti) son servicios de suscripción que otorgan beneficios continuos, incluyendo acceso a entrenamientos, descuentos, contenido exclusivo y otros beneficios según el nivel contratado.

5.2. Período de Prueba

Los nuevos miembros cuentan con un **período de prueba de 7 días naturales** a partir de la activación de su membresía. Durante este período, el miembro puede solicitar la cancelación y recibir un reembolso completo del cargo inicial.

5.3. Cancelación de Membresía

forestgreen!20 Tipo de Membresía	Condiciones de Cancelación
Membresía Mensual	Puede cancelarse en cualquier momento. La cancelación será efectiva al final del período de facturación en curso. No se realizan reembolsos por días no utilizados dentro del período pagado.
Membresía Anual	Puede cancelarse en cualquier momento, pero no se realizan reembolsos del período restante. La membresía permanecerá activa hasta el final del período anual pagado.

5.4. Procedimiento de Cancelación de Membresía

Para cancelar una membresía, el miembro deberá:

1. Enviar un correo electrónico a [COMPLETAR]@mountaingoatscdmx.com con el asunto “Cancelación de Membresía” con al menos **5 días hábiles de anticipación** a la próxima fecha de renovación.

2. Incluir: nombre completo, correo electrónico asociado a la cuenta, nivel de membresía, y motivo de cancelación (opcional).
3. Esperar confirmación de cancelación por parte de Mountain Goats CDMX.

Advertencia sobre Renovación Automática

Las membresías se renuevan automáticamente. Si no se solicita la cancelación con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha de renovación, se procesará el cargo correspondiente al siguiente período, el cual **no será reembolsable**.

5.5. Suspensión Temporal de Membresía

Los miembros pueden solicitar una **suspensión temporal** de su membresía (“congelamiento”) bajo las siguientes condiciones:

- Máximo 2 suspensiones por año.
- Duración máxima de 30 días por suspensión.
- Debe solicitarse con al menos 5 días de anticipación.
- Durante la suspensión, no se realizarán cobros y no se tendrá acceso a los beneficios de la membresía.
- La fecha de renovación se extenderá por el número de días de suspensión.

5.6. Cancelación de Membresía por la Empresa

Mountain Goats CDMX se reserva el derecho de cancelar la membresía de cualquier miembro que:

- Incumpla los Términos y Condiciones de Servicio o el Código de Conducta.
- Tenga pagos vencidos o rechazos recurrentes en su método de pago.
- Realice uso indebido de los beneficios de la membresía.
- Ponga en riesgo la seguridad propia o de otros participantes.

En caso de cancelación por incumplimiento del miembro, no se realizará reembolso alguno.

6. Renta de Equipo

6.1. Cancelación de Renta de Equipo

Las cancelaciones de renta de equipo están sujetas a los siguientes términos:

Tiempo de Anticipación	Política
Más de 48 horas antes de la fecha de recogida	Reembolso completo
Menos de 48 horas antes de la fecha de recogida	Sin reembolso, pero se puede reprogramar para otra fecha sin costo adicional
No recogida del equipo	Sin reembolso y sin derecho a reprogramación

6.2. Devolución Anticipada

Si el Cliente devuelve el equipo antes de la fecha acordada, no se realizará reembolso por los días no utilizados.

7. Créditos y Vigencia

7.1. Vigencia de Créditos

- Los créditos otorgados por cancelaciones tienen una vigencia de **12 meses** a partir de la fecha de emisión.
- Los créditos no son transferibles a terceros.
- Los créditos no son canjeables por efectivo.
- Los créditos no son acumulables con otras promociones, salvo que se indique expresamente.
- Los créditos vencidos no podrán ser recuperados ni extendidos.

7.2. Uso de Créditos

- Los créditos pueden aplicarse a cualquier servicio de Mountain Goats CDMX (expediciones, entrenamientos, membresías, renta de equipo).
- Si el crédito es mayor al valor del servicio contratado, el saldo restante permanecerá disponible para uso futuro.
- Si el crédito es menor al valor del servicio, el Cliente deberá cubrir la diferencia.

8. Reembolsos

8.1. Métodos de Reembolso

Los reembolsos se procesarán mediante el mismo método de pago utilizado para la transacción original:

- Tarjeta de crédito/débito:** El reembolso se procesará a la tarjeta utilizada. El tiempo de acreditación depende del banco emisor (generalmente 5-10 días hábiles).

- **Transferencia bancaria:** Se solicitarán los datos bancarios del Cliente para procesar la devolución.
- **Pago en efectivo:** El reembolso se realizará mediante transferencia bancaria o en nuestras instalaciones.

8.2. Plazos de Reembolso

Mountain Goats CDMX procesará los reembolsos dentro de los siguientes plazos a partir de la aprobación de la solicitud:

- Tarjeta de crédito/débito: 5-10 días hábiles (el banco puede tardar tiempo adicional en reflejar el monto).
- Transferencia bancaria: 3-5 días hábiles.

8.3. Deducciones Aplicables

En los casos donde aplique reembolso parcial, Mountain Goats CDMX podrá deducir:

- Comisiones bancarias o de procesamiento de pago incurridas en la transacción original.
- Costos no recuperables ya erogados (permisos, reservaciones, etc.), debidamente documentados.

9. Circunstancias Especiales

9.1. Fuerza Mayor

En casos de fuerza mayor que impidan al Cliente asistir a una actividad (hospitalización, fallecimiento de familiar directo, desastres naturales en su localidad, etc.), Mountain Goats CDMX evaluará cada caso de manera individual y podrá ofrecer condiciones especiales de reprogramación o crédito.

El Cliente deberá proporcionar documentación que acredite la circunstancia de fuerza mayor.

9.2. Emergencias de Salud

Si un Cliente presenta una emergencia de salud que le impida participar en una actividad:

- Deberá notificar a Mountain Goats CDMX lo antes posible.
- Proporcionar constancia médica que acredite la condición.
- Se evaluará otorgar crédito completo o reprogramación sin costo, independientemente del tiempo de anticipación.

9.3. Exclusión durante la Actividad

Si un participante es excluido de una actividad por decisión de los guías debido a:

- Condición física inadecuada evidente al inicio de la actividad.

- Síntomas de mal de altura u otras condiciones médicas.
- Incumplimiento del código de conducta.
- Encontrarse bajo la influencia de alcohol o sustancias.

No se realizará reembolso alguno, a menos que la exclusión sea por una condición médica debidamente acreditada que no era previsible.

10. Reclamaciones y Disputas

10.1. Procedimiento de Reclamación

Si el Cliente considera que la aplicación de esta Política ha sido incorrecta o injusta, podrá presentar una reclamación:

1. Enviar un correo electrónico a [COMPLETAR]@mountaingoatscdmx.com con el asunto “Reclamación - Reembolso/Cancelación”.
2. Describir detalladamente la situación y el resultado esperado.
3. Adjuntar documentación de soporte si es relevante.
4. Mountain Goats CDMX responderá dentro de los 5 días hábiles siguientes.

10.2. Derechos del Consumidor

Sin perjuicio de lo establecido en esta Política, el Cliente conserva todos los derechos que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En caso de inconformidad, el Cliente puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO):

- **Sitio web:** <https://www.gob.mx/profeco>
- **Teléfono del consumidor:** 55 5568 8722 o 800 468 8722
- **Correo electrónico:** asesoria@profeco.gob.mx

11. Disposiciones Finales

11.1. Modificaciones a esta Política

Mountain Goats CDMX se reserva el derecho de modificar la presente Política en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web <https://mountain-goats-cdmx-x21k.vercel.app/>. Las reservaciones realizadas antes de la modificación se regirán por la Política vigente al momento de la contratación.

11.2. Prevalencia

En caso de conflicto entre esta Política y los Términos y Condiciones de Servicio, prevalecerá lo dispuesto en los Términos y Condiciones, salvo que esta Política contenga disposiciones más favorables para el Cliente.

11.3. Interpretación

Cualquier situación no prevista en esta Política será resuelta por Mountain Goats CDMX conforme a los principios de buena fe, equidad y en cumplimiento de la legislación mexicana aplicable.

11.4. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con esta Política, el Cliente puede contactarnos a través de:

- **Correo electrónico:** [COMPLETAR]@mountaingoatscdmx.com
- **Teléfono:** +52 55 [COMPLETAR]
- **Sitio web:** <https://mountain-goats-cdmx-x21k.vercel.app/>
- **Domicilio:** [COMPLETAR DIRECCIÓN], Ciudad de México, México

Última actualización: Enero 2025

Mountain Goats CDMX

“Tu seguridad es nuestra prioridad. Tu aventura, nuestro compromiso.”