

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS CLIENTES DE ETNIAS GROUP SAC

Versión actualizada al 23 de marzo 2019

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. DEFINICIONES	2
3. ÁMBITO DE NUESTRO SERVICIO	2
4. TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA LOS CLIENTES.	3
4.1. RESERVA DE ALOJAMIENTOS	4
4.2. RESERVA DE EXPERIENCIAS Y DEMÁS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS	4
4.3. RESERVA DE EXPERIENCIAS Y DEMÁS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS APU HOST	5
4.4. SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN OFRECIDOS POR LAS COMUNIDADES	5
4.5. SEGURO DE VIAJE	6
4.6. IMPUESTOS	6
4.7. SOBRE EL TIPO DE CAMBIO	6
4.8. SOBRE LA PERDIDA DE PERTENENCIAS	6
5. MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS DE RESERVAS	6
5.1. MODIFICACIONES A LAS RESERVAS	6
5.2. CANCELACIONES A LAS RESERVAS	7
6. SOBRE LA POSIBILIDAD DE ENDOSO.....	8
7. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD	8
8. PAGO POR ADELANTADO	8
9. EVALUACIONES Y COMENTARIOS	9
10. CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIÓN	10
11. SERVICIOS ADICIONALES EN LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS	11
11.1. SERVICIO DE GUIADO	11
11.2. SERVICIO DE TRANSPORTE	11
12. LEYES APLICABLES, JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	11
13. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y POLÍTICA DE REEMBOLSO	11
14. POLÍTICA DE PRIVACIDAD	12

¡GRACIAS POR USAR ETNIAS GROUP!

1. INTRODUCCIÓN

¡Hola!!! En los siguientes términos y condiciones podrás conocer con mayor detalle cuales son los servicios que ofrecemos, estos términos podrán ser actualizados cada cierto tiempo y son aplicables a todos los servicios que ofrecemos. Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web y/o realizar una reserva, aceptas haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación incluyendo la política de privacidad.

2. DEFINICIONES

- **COMUNIDAD ANDINA O CAMPESINA**, Son organizaciones, conformadas por grupos de personas con un interés común, cuyo origen se encuentra en los pueblos originarios o indígenas que poblaron por primera vez el territorio peruano.
- **COMUNIDAD ANFITRIONA**: Comunidad andina o campesina que recibirá al turista y donde se realizaran las actividades o experiencias en una fecha determinada.
- **APU HOST**: persona natural que desea oferta actividades de turismo vivencial a través de la plataforma de mietnia.com
- **CLIENTE**: Aquellos turistas nacionales o extranjeros que reserven a través de la plataforma de mietnia.com

3. ÁMBITO DE NUESTRO SERVICIO

ETNIAS GROUP SAC a través de mietnias.com es una plataforma que incentiva el turismo vivencial poniendo en contacto a las comunidades andinas y campesinas en su conducta profesional del negocio (B2C) debidamente representados por el presidente de cada asociación en el ámbito de Perú con aquellos clientes registrados en la plataforma nacionales o extranjeros que quieran visitar, realizar actividades y/o pernoctar en una comunidad nativa en el Perú.

ETNIAS GROUP SAC igualmente pone en contacto a clientes individuales en adelante Apu host en su conducta profesional de negocio (C2C) que oferten actividades y/o experiencias de turismo de convivencia con aquellos turistas nacionales o extranjeros que deseen realizar turismo vivencial en el ámbito de Perú.

A través de nuestra plataforma las comunidades anfitrionas y los Apu Host podrán anunciar sus servicios para que se reserven mediante la plataforma de mietnias.com y a través de la cual los visitantes de la Plataforma pueden reservar una experiencia, actividad y alojamiento en una comunidad anfitriona y/o realizar actividades de turismo vivencial en Perú. Al realizar una reserva de viaje a través de la plataforma estableces una relación contractual directa con la comunidad anfitriona o el Apu Host con la que has reservado. Desde el momento en que realizas la reserva de una actividad, experiencia o alojamiento que sea en idioma español nosotros actuamos únicamente como intermediarios entre usted y la comunidad anfitriona, transmitiendo los datos relevantes de la reserva al (a los) representante(s) de la comunidad anfitriona o el Apu Host y enviándote un correo electrónico de confirmación en representación de la misma.

En el caso de reservarse actividades o experiencias en comunidades anfitrionas en idioma inglés, ETNIAS GROUP SAC proporcionará un guía que actuará de traductor en toda su experiencia en la comunidad anfitriona.

Al usar nuestra plataforma, la información que se muestra está basada en la información que nos proporcionan los representantes de las comunidades anfitrionas y los Apu Host ellos tendrán acceso a la plataforma y podrán registrar sus servicios y/actividades los

misimos que son responsables por la información proporcionada a través de nuestra plataforma.

En ETNIAS GROUP SAC siempre trataremos de que los servicios que se ofrezcan a través de nuestra plataforma, cumplan un mínimo de estándar de calidad, sin embargo, no podemos verificar ni garantizar que toda la información proporcionada en nuestra página sea exacta y/o correcta, es por ello que la empresa no se hace responsable en los siguientes casos:

- ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de la exactitud de la información proporcionada por cada comunidad anfitriona las mismas que a través de su representante o aquella persona designada para el manejo de la plataforma son responsables de la información que brinden a través de nuestra plataforma, de su exactitud y de las correcciones que puedan realizarse: actualizar los precios, servicios que promocionan, condiciones y las fechas disponibles para recibir clientes que se publicitan a través de nuestra plataforma.
- ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de la exactitud de la información proporcionada por los Apu Host, mismos que serán responsables de la información que brinden a través de nuestra plataforma de su exactitud y de las correcciones que puedan realizarse: actualizar los precios, servicios que promocionan, condiciones y las fechas disponibles para recibir clientes que se publicitan a través de nuestra plataforma.
- ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de interrupciones por caídas temporales del servidor, así como de reparaciones, actualizaciones y mantenimiento de la plataforma.

El servicio brindando a través de nuestra plataforma solo está disponible exclusivamente para uso personal y no comercial, por lo tanto, no está permitido copiar, monitorizar, revender, realizar Deep-link, mostrar las reservas y los servicios disponibles en nuestra plataforma para cualquier actividad o fin comercial o competitivo sin previo aviso o concertación de ambas partes.

4. TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA LOS CLIENTES.

A través de la plataforma de ETNIAS GROUP SAC usted podrá reservar un alojamiento, actividades, y experiencias en una Comunidad andina y/o reservar actividades de turismo vivencial con nuestros Apu Host. Antes de que reserve un anuncio se le mostrará todas las tarifas aplicables, solo si usted acepta pagar la tarifa total por la reserva solicitada, se procederá a realizar la reserva a través de su cuenta en mietnia.com.

Tras la recepción de una confirmación de reserva de parte de ETNIAS GROUP SAC se forma un contrato legalmente vinculante entre usted y su comunidad anfitriona, sujeto a cualesquiera términos y condiciones adicionales de la comunidad anfitriona que puedan ser de aplicación, incluida en particular la política de cancelación correspondiente y cuantas normas y restricciones se indiquen en el anuncio. ETNIAS GROUP SAC cobrará las Tarifas Totales en el momento de la solicitud de reserva o tras la confirmación de la comunidad anfitriona con arreglo a los Términos de Pago.

Mediante nuestra plataforma usted podrá reservar un Servicio de una comunidad anfitriona en nombre de terceros adicionales, en consiguiente estará obligado a asegurarse de que cada uno de dichos terceros adicionales, cumplan los requisitos establecidos por la

comunidad anfitriona, que es conocedor y acepta los presentes Términos, así como los términos y condiciones, normas y restricciones que haya indicado la comunidad anfitriona en la que realizara la experiencia, actividad o donde pernoctará según corresponda. Si reserva para un huésped adicional menor de edad, usted declara y garantiza estar legalmente autorizado para actuar en nombre del menor. Los menores solo pueden participar en una Experiencia u otro Servicio brindado por ETNIAS GROUP SAC si están acompañados por un adulto que se haga responsable de ellos, asimismo, el adulto mayor que acompañe al menor, deberá portar en todo momento los documentos de identidad del menor, ya que, en caso de no hacerlo, automáticamente no se le podrá brindar el servicio.

El Cliente se encuentra obligado a arribar a la hora pactada en el servicio de la comunidad anfitriona, así como se encuentra obligado a portar sus documentos de identidad, incluido los documentos de reserva proporcionados por ETNIAS GROUP SAC

El cliente, deberá tomar en cuenta todas las indicaciones, prohibiciones, medida de seguridad, y otros, que se señalen al inicio de cada experiencia. Está prohibido que al cliente se presente a la experiencia en estado de ebriedad o bajo efectos de sustancias psicotrópicas, portando materiales inflamables, explosivos, armas, y otros que pongan en peligro al grupo y/o a la comunidad anfitriona. La Comunidad anfitriona podrá negarle el servicio a personas que no cumplan dicha condición o porten dichos objetos.

No está permitido que durante la realización de actividades se lleve mascotas, en caso de hacerlo se cancelará automáticamente el servicio, quedando resuelto el contrato y con ello, la no devolución de cualquier importe abonado a ETNIAS GROUP SAC.

4.1. RESERVA DE ALOJAMIENTOS

Al momento de aceptar una reserva por alojamiento ya sea en una comunidad anfitriona o mediante un Apu host, usted entiende que solo estará autorizado para permanecer y ocupar el alojamiento por el periodo de estancia indicado en la confirmación de la reserva, teniendo como horario de retiro, las 12:00 horas del medio día siguiente de contratado.

Usted acepta abandonar el alojamiento a la hora pactada en los términos especificados en el anuncio de la comunidad anfitriona Si su estancia se prolongara más allá de la hora pactada originalmente, usted no podrá permanecer en el alojamiento sin el consentimiento del representante de la comunidad anfitriona de ser el caso contrario el representante de la comunidad anfitriona tendrá derecho a obligarle a marchar de un modo acorde a la legislación aplicable. Además, usted acepta pagar si en caso el representante de la comunidad anfitriona lo exigiera la tarifa adicional por alojamiento por cada 24 horas de exceso de estancia.

Usted acepta abandonar el alojamiento a la hora pactada en los términos especificados en el anuncio del Apu Host, si su estancia se prolongara más allá de la hora pactada originalmente, usted no podrá permanecer en el alojamiento sin el consentimiento del representante del apu host de ser el caso contrario el Apu Host tendrá derecho a obligarle a marchar de un modo acorde a la legislación aplicable. Además, usted acepta pagar si en caso al Apu Host lo exigiera la tarifa adicional por alojamiento por cada 24 horas de exceso de estancia.

4.2. RESERVA DE EXPERIENCIAS Y DEMÁS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS

Al realizar una actividad, experiencia, voluntariado cual corresponda, usted deberá revisar detenidamente la descripción del anuncio que pretende reservar para asegurarse de que tanto usted como cualesquiera de los huéspedes adicionales para los que reserve cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la oferta publicada por una comunidad anfitriona (edad mínima, estado físico, estado de salud, Etc.)

Usted deberá informar al representante de la comunidad anfitriona mediante nuestra plataforma si usted tiene alguna restricción, problema médico o físico y demás circunstancias que puedan afectar su capacidad o la de cualquier huésped adicional para los que haya reservado en la plataforma para participar en una actividad

Durante su estadía en la comunidad anfitriona, se deberá respetar las normas establecidas por la misma, así como ciertas normas aplicables: mínimo de edad para el consumo de bebidas alcohólicas, entre otras siendo usted responsable de su cumplimiento para poder participar en una experiencia, respetando en todo momento las indicaciones dadas por la persona encargada (guía) de la comunidad anfitriona de impartir la experiencia.

Solo aquellas personas que hayan reservado mediante la plataforma de ETNIAS GROUP SAC la realización de una experiencia en una comunidad anfitriona andina y/o campesina podrán participar de dicha actividad, no siendo posible traer consigo a una persona física adicional para realizar la actividad.

4.3. RESERVA DE EXPERIENCIAS Y DEMÁS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS APU HOST

Al realizar una actividad, experiencia, voluntariado cual corresponda, usted deberá revisar detenidamente la descripción del anuncio que pretende reservar para asegurarse de que tanto usted como cualesquiera de los viajeros adicionales para los que reserve cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la oferta publicada por el Apu host (edad mínima, estado físico, estado de salud, Etc.)

Usted deberá informar al representante de la comunidad anfitriona mediante nuestra plataforma si usted tiene alguna restricción, problema médico o físico y demás circunstancias que puedan afectar su capacidad o la de cualquier huésped adicional para los que haya reservado en la plataforma para participar en una actividad

Durante su estadía, se deberá respetar las normas establecidas por el Apu host así como ciertas normas aplicables: mínimo de edad para el consumo de bebidas alcohólicas, entre otras siendo usted responsable de su cumplimiento para poder participar en una experiencia, respetando en todo momento las indicaciones dadas por su Apu host.

Solo aquellas personas que hayan reservado mediante la plataforma de ETNIAS GROUP SAC la realización de una experiencia con un Apu host podrán participar de dicha actividad, no siendo posible traer consigo a una persona física adicional para realizar la actividad.

4.4. SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN OFRECIDOS POR LAS COMUNIDADES

En las experiencias ofrecidas por las comunidades anfitrionas, éstas podrán brindar el servicio de alimentación de manera independiente adicionalmente a lo ofrecido por ETNIAS GROUP SAC. En dicho caso, los precios de dicho servicio se ajustan a lo establecido por la Comunidad anfitriona, así como la disponibilidad de los mismos. Dicho servicio de alimentación brindado, es de entera responsabilidad de las Comunidades anfitrionas, por lo

que, en caso de inconvenientes con los mismos, ETNIAS GROUP SAC queda exento de cualquier responsabilidad.

4.5. SEGURO DE VIAJE

Los precios establecidos en la publicidad de cada experiencia no incluyen póliza de seguro o accidente o viaje. Sin embargo, si un miembro del grupo se enferma o queda incapacitado, se brindará los primeros auxilios. Asimismo, en caso necesite atención médica, lo trasladaremos al centro médico más cercano. ETNIAS GROUP SAC no será responsable por los gastos incurrido por el Centro Médico. Respecto al seguro de viaje que cubre accidentes, gastos médicos y repatriación de emergencia, rescate, pérdida de equipaje y otros, podrá ser adquirido opcionalmente por el Turista.

4.6. IMPUESTOS

En cada anuncio u oferta publicada en la plataforma por una comunidad anfitriona andina o campesina, los mismos tendrán incluidos los cobros de impuestos tales como IGV, impuesto municipales y otros que la ley exija. Antes de que usted acepte la reserva, se le detallaran estos impuestos y solo si usted está conforme se procederá a confirmar su reserva. En caso exista un error en el cobro por parte de la comunidad anfitriona, ETNIAS GROUP SAC, luego de la posterior verificación de dicho error, le hará el reembolso del monto cobrado.

4.7. SOBRE EL TIPO DE CAMBIO

ETNIAS GROUP SAC, publica el precio de los servicios ofrecidos en Soles, los mismos que también cuentan en la publicación con un precio estimado en Dólares Americanos USD. El tipo de cambio establecido e cada servicio ofrecido es referencial y actualizado periódicamente. Es posible que, al momento de realizar su reserva, el monto cobrado sea distinto al establecido en el precio estimado en Dólares Americanos, ello debido a que la tasa de cambio entre Soles y Dólares sea distinta, ello en razón a que el Banco emisor de la tarjeta es quién realizar el cambio de moneda.

4.8. SOBRE LA PERDIDA DE PERTENENCIAS

Durante la realización de la Experiencia, la Comunidad anfitriona y/o ETNIAS GROUP SAC, no se hará responsable de la pérdida de sus pertenencias, sufrir robos o daños del equipaje, para evitar ello le rogamos estar atento y al cuidado de todas sus pertenencias.

5. MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS DE RESERVAS

5.1. MODIFICACIONES A LAS RESERVAS

Todas las modificaciones simples en la reserva por parte de un Turista que realizará una actividad, experiencia o alojamiento en una comunidad anfitriona, podrá realizarse sin costo alguno hasta antes de las 72 horas (3 días) de realizarse el evento, se entiende por modificación de reserva simple al cambio de fecha a realizarse la reserva, solo si la comunidad anfitriona o el Apu host está conforme con la nueva fecha de llegada del turista se procederá a reconfirmar su reserva mediante un correo electrónico enviado a su email caso contrario se le dará una alternativa de visitar otra comunidad anfitriona, o en caso de no estar conforme se le devolverá la totalidad de los importes pagados a su cuenta bancaria proporcionada.

Si la modificación se produce en el transcurso de las 72 horas ETNIAS GROUP SAC podrá cobrar una comisión por la modificación de la fecha de entrada y confirmará mediante un correo electrónico si la comunidad anfitriona o el Apu host está de acuerdo con la nueva fecha de entrada, de ser el caso que la comunidad anfitriona o el Apu host no pueda recibirlo en la nueva fecha de entrada se le proporcionará una alternativa disponible mediante nuestra plataforma, si no está de acuerdo se le devolverá solo las tarifas correspondientes a la actividad o experiencia mas no el cobro de comisión por parte de la plataforma.

Todas aquellas modificaciones que impliquen el reducir o aumentar una actividad y que se realicen hasta antes de las 72 horas de realizarse el evento, tendrán un costo de comisión adicional del 5% sobre el nuevo total a cobrar que será retenido mediante la plataforma a través de su cuenta bancaria proporcionada, de reducirse el nuevo monto a cobrar se devolverá el monto de la diferencia a su cuenta bancaria proporcionada. Si la modificación se realiza durante las 72 horas a realizarse el evento se cobrará el 10% de comisión sobre el nuevo monto total, de ser el nuevo monto un monto menor al que ya figuraba en su reserva, se devolverá la diferencia a la cuenta bancaria proporcionada, el cobro de la comisión por el cambio solo se realizará de estar conforme con la comunidad anfitriona o el Apu host, de no ser el factible se le informará por correo electrónico.

5.2. CANCELACIONES A LAS RESERVAS

Los clientes podrán cancelar una reserva confirmada si así lo desean respetando en todo momento los términos específicos establecidos por la comunidad anfitriona o el Apu host indicados en el anuncio de la reserva y enviados en el email de confirmación de su reserva, ETNIAS GROUP SAC reembolsará las tarifas totales que se adeuden al cliente hasta las 48 horas antes de realizarse el evento, si el cliente cancela la reserva dentro de las 48 horas a realizarse el evento no se devolverá el monto del cobro de la comisión por parte de la plataforma.

De existir casos de fuerza mayor o contratiempos en el viaje que impidan al cliente realizar una actividad, experiencia o reserva cual fuera el caso (no show), ETNIAS GROUP SAC devolverá la tarifa total al cliente siempre que el mismo demuestre y/o adjunte los documentos necesarios que corroboren que no pudo asistir al evento (acta de defunción de un familiar, documentos de enfermedad, entre otros).

En caso de que el cliente no se presente a la actividad (no show) por cualquier otro motivo que no sea de causa mayor o no esté debidamente justificado mediante el envío de documentación, implicara la no devolución de las tarifas cobradas mediante la plataforma.

En el caso de que una comunidad anfitriona cancele una reserva confirmada, ETNIAS GROUP SAC le ofrecerá al cliente una alternativa de escoger otra comunidad anfitriona que tenga actividades disponibles experiencias en la fecha a reservada, si el cliente no está conforme con dicho cambio, recibirá un reembolso total de las de la tarifa correspondiente a dicha reserva.

ETNIAS GROUP SAC se reserva el derecho de cancelar una reserva, experiencia, actividad que ha sido ofrecida, publicitada, anunciada, por una comunidad anfitriona mediante nuestra plataforma en caso de que el clima o cualquier causa de fuerza mayor representen un riesgo de seguridad para los clientes o impida la realización del servicio. En estos casos ETNIAS GROUP SAC realizará el reembolso total a los huéspedes por la realización de la reserva.

Salvo por lo dispuesto en contrario en estos Términos, los miembros podrán utilizar nuestro servicio de atención de reclamos para enviar o solicitar dinero de reembolsos, así como reclamaciones por Daños y Perjuicios relacionadas con reservas.

6. SOBRE LA POSIBILIDAD DE ENDOSO

Los clientes pueden endosar o transferir la experiencia a favor de un tercero plenamente identificado, siempre que lo soliciten con una anticipación de 72 horas. Asimismo, dicho tercero al aceptar dicho endoso se encuentra obligado a tomar conocimiento de los términos y condiciones, así como de la Política de Privacidad de ETNIAS GROUP SAC

7. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la medida que esté permitido por la ley y conforme a las limitaciones indicadas en estos términos y condiciones, ETNIAS GROUP SAC solo se hace responsable de los daños directos que usted sufra, pague o contraiga a causa de defectos atribuibles a nuestras obligaciones en referencia a nuestros servicios, hasta una cantidad total del coste de tu Reserva de viaje, como se indica en el correo electrónico de confirmación (ya sea por un suceso o por una serie de sucesos).

ETNIAS GROUP SAC no asume ninguna obligación ni responsabilidad por cualquier cambio, retraso, cancelación, postergación, sean estas razonablemente necesarias o inevitables, que pudieran ocurrir en forma previa, durante o posteriormente al inicio de la prestación del servicio contratado; así como tampoco por el resultado de acción, omisión o cualquier otro hecho, acto o circunstancia derivadas de:

- Cualquier causa no imputable a la Comunidad anfitriona, Apu host y/o a ETNIAS GROUP SAC que consista en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible que impida la ejecución del servicio.
- Condiciones climatológicas desfavorables, razones técnicas, condiciones de la ruta.
- El servicio de actividades ofrecido por las Comunidad anfitriona y los Apu host a través de ETNIAS GROUP SAC es brindado de manera independiente y autónoma, por tanto, ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable frente al cliente o terceros por retrasos o por la imposibilidad de tomar conexiones con otro medio de transporte, o por la imposibilidad de no ejercer los derechos que les corresponden de acuerdo al contrato que tiene el cliente con hoteles, restaurantes, agencias de viaje y cualquier otra persona o empresa.

8. PAGO POR ADELANTADO

Al momento de confirmar su reserva mediante la plataforma de ETNIAS GROUP SAC, aceptas que se realice el pago adelantado por el total de la reserva incluido los gastos por comisión de servicio de la plataforma, ETNIAS GROUP SAC procederá a cancelar sin previo aviso una reserva en el momento en el que las cantidades pendientes de pago no puedan ser cobradas en su totalidad en la fecha pertinente a realizarse el evento o se corrobore que el cliente no cumple con los requisitos mínimos (edad, físicos, mascotas, etc.) para realizar una actividad, experiencia indicados en los anuncios, ofertas de una comunidad anfitriona, es por ello que es importante que usted lea detenidamente el apartado de condiciones especiales que está en la parte inferior de la página de la comunidad anfitriona y los Apu host.

Los retrasos en el pago, los datos bancarios erróneos, los datos de las tarjetas de crédito o débito, las tarjetas de crédito o débito no válidas o con saldo insuficiente son de su

responsabilidad y podrías no beneficiarte de la devolución o reembolso del pago por adelantado (no reembolsables)

Si usted desea revisar, modificar o cancelar su Reserva podrá consultar en cualquier momento el e-mail de confirmación que se le envió al momento de confirmar su reserva y siga las instrucciones indicadas. Tener en cuenta que se podrán aplicar suplementos por cancelación conforme a las condiciones de cancelación de la comunidad anfitriona y de acuerdo a la política de reembolso de ETNIAS GROUP SAC.

Es muy importante que comunique cualquier retraso el día de su llegada a la comunidad anfitriona y /o su apu host, si por motivos de fuerza mayor llegará al día siguiente para ello ETNIAS GROUP SAC pone a su disposición el apartado de atención al cliente, para que así podamos coordinar con la comunidad anfitriona y los Apu host y sepan cuándo llegará y así evitar que cancelen tu Reserva o te carguen un suplemento por no presentarte. ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de las consecuencias que pueda tener su retraso, o de cualquier cancelación o cargo por no presentarte que pueda realizar la comunidad anfitriona.

9. EVALUACIONES Y COMENTARIOS

Con el fin de compartir su opinión sobre la calidad del servicio ofrecido por las comunidades anfitrionas y nuestros Apu host y que los mismos puedan servir de referencia para futuros clientes que quieran reservar, una vez finalizada la estancia en una comunidad anfitriona o con un Apu host tendrá la opción de dejar un comentario público y enviar una evaluación en número de estrellas a la comunidad anfitriona o al Apu Host según corresponda. Cabe resaltar que las opiniones emitidas por los miembros de ETNIAS GROUP SAC son a título personal, ETNIAS GROUP SAC no verifica la exactitud de las evaluaciones y comentarios mismo que podrían ser incorrectos o engañosos. Los huéspedes no podrán editar los comentarios una vez publicados en la plataforma.

ETNIAS GROUP SAC no aceptará comentarios que:

- Incentiven al chantaje para hacer una valoración positiva a cambio de dinero o una compensación adicional.
- Originen acciones que son ilegales (ej. drogas, prostitución)
- Incluyan expresiones obscenas, sexualmente explícitas, contenido violento, discriminatorio o amenazante.
- Traten temas políticos.
- Provocaciones o acoso hacia miembros de la comunidad anfitriona.
- Mencionen a personas concretas, o ataques personales a miembros del personal de ETNIAS GROUP SAC.
- Incluyan datos personales: números de teléfono, datos de tarjetas de crédito y/o débito, e-mails entre otros.
- Tengan contenido con fines de crear publicidad, como logotipos, vínculos o nombres de empresas.
- Intenten suplantar la identidad de otra persona, cuenta o entidad, incluso la de un representante de ETNIAS GROUP SAC.

Está prohibido que los usuarios manipulen el sistema de Evaluaciones y Comentarios en modo alguno.

De incumplirse este apartado ETNIAS GROUP SAC. se reserva el derecho de eliminar el comentario y de ser el caso restringir, suspender o cancelar la cuenta del usuario.

Las evaluaciones y comentarios publicados en una comunidad anfitriona por parte de los clientes mediante la plataforma de mientia.com formarán parte del perfil público de la misma y ETNIAS GROUP SAC los podrá usar de forma parcial o completa según su criterio para fines de publicidad mediante la plataforma, newsletters, ofertas especiales, redes sociales, entre otros o para la mejora del servicio.

Las evaluaciones y comentarios publicados en el perfil de un Apu host por parte de los clientes mediante la plataforma de mientia.com formarán parte del perfil público de la misma y ETNIAS GROUP SAC los podrá usar de forma parcial o completa según su criterio para fines de publicidad mediante la plataforma, newsletters, ofertas especiales, redes sociales, entre otros o para la mejora del servicio.

Los comentarios solo se podrán enviar en un periodo limitado de 30 días después de la estancia a fin de ofrecer y mantener los comentarios más recientes en la página, el orden de los comentarios por defecto será por la fecha de envío sin embargo también se tomará en cuenta la valoración en los comentarios y si el comentario es detallado para considerarlo en primera posición.

Los comentarios publicados en la plataforma de mienitas.com no tienen ningún tipo de compensación para los usuarios solo se consideran como encuestas y serán usadas para poder mejorar la calidad del servicio de la plataforma.

10. CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIÓN

Para poder completar y asegurar tu reserva de viaje adecuadamente, será necesario que usted use una dirección de e-mail correcta. ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de ningún error o fallo ortográfico en la dirección de e-mail ni de ningún número de teléfono (móvil) o número de tarjeta de crédito que sea impreciso o erróneo.

Al hacer una reserva de viaje mediante ETNIAS GROUP SAC aceptas recibir un email faltando pocos días de tu fecha de llegada a una comunidad anfitriona, este email contendrá información relevante sobre tu reserva y ofertas que sean relevantes para tu viaje. Una vez completado el servicio por parte de la comunidad anfitriona aceptas recibir un email para valorar tu experiencia y dejar un comentario.

En los días posteriores a tu estancia en la comunidad anfitriona aceptas que ETNIAS GROUP SAC te envíe un formulario de opinión, dicho formulario será usado para fines de poder mejorar la calidad del servicio de la plataforma.

ETNIAS GROUP SAC no se hace responsable de la comunicación adicional entre el cliente y la comunidad anfitriona nativa o campesina a través de su plataforma.

11. SERVICIOS ADICIONALES EN LAS COMUNIDADES ANFITRIONAS

11.1. SERVICIO DE GUIADO

En caso de que la reserva de la actividad y/o experiencia en una comunidad anfitriona sea en inglés, ETNIAS GROUP SAC proporcionará un guía que actuará como traductor en idioma Inglés para que pueda asistirle en todo el evento, el guía tendrá un costo adicional y se detallará en la pasarela de pagos antes de que confirme su reserva y solo aceptando el guía adicional se procederá a confirmar su reserva, ello debido a que los comuneros no dominan el idioma extranjero y ETNIAS GROUP SAC quiere ofrecerte una mejor experiencia en la comunidad anfitriona.

11.2. SERVICIO DE TRANSPORTE

ETNIAS GROUP SAC ofrece el servicio opcional de transporte a la comunidad anfitriona donde se realizará la actividad, experiencia y/o alojamiento según corresponda para así poder asegurarnos que puedas llegar a tiempo y seguro a la comunidad anfitriona. De no optar por nuestros servicios se le proporcionara los tips necesarios para que usted pueda llegar a la comunidad anfitriona

Dicho servicio adicional, se encuentra sujeto a disponibilidad y anticipación de reserva de por lo menos 10 días de anticipación, por lo que en caso desee contratar este servicio adicional, le pedimos pueda hacerlo dentro del término establecido.

12. LEYES APLICABLES, JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Estos términos y condiciones, así como la prestación de nuestros servicios se regirán e interpretarán de acuerdo a la legislación peruana. Cualquier conflicto que surja a partir de estos términos y condiciones generales y de nuestros servicios se resolverá únicamente en los tribunales competentes de la ciudad del Cusco. La versión original fue redactada en español. La versión traducida es en inglés es una traducción de cortesía y no oficial, por lo tanto, no se pueden extraer derechos de la traducción. En caso de disputa sobre el contenido o la interpretación de los términos y condiciones, así como en el supuesto de conflictos, contradicciones o discrepancias entre la versión en inglés y español, la versión en español de estos términos prevalece y es concluyente en la medida en que esté permitido por la ley.

13. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y POLÍTICA DE REEMBOLSO

ETNIAS GROUP SAC cuenta con un servicio de atención al cliente el mismo que se encuentra a disposición de los clientes para poder absolver sus dudas, sus reclamos, quejas entre otros. En el caso de presentar algún inconveniente, queja, consulta, reclamo, u análogo, podrá ponerse en contacto al correo electrónico atencioncliente@mietnia.com, o a los números telefónicos 0051 978365487/949586825

Una vez presentado el reclamo, queja, consulta u otro, ETNIAS GROUP SAC se contactará con Ud. en la brevedad del plazo, a través de los datos de contacto establecidos.

Respecto a nuestra política de Reembolso, la misma se encuentra sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente documento, así como en el caso Ud. solicite el mismo, de ser el caso le requeriremos pueda adjuntar documentación y/o pruebas que sustenten el mismo, a efectos de que puedan ser evaluados y proceder con el reembolso correspondiente en caso sea procedente su reclamo.

14. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ETNIAS GROUP SAC siempre respeta tu privacidad. Puedes consultar nuestra política de privacidad para obtener más información.