



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE RESERVA

Reserve con confianza

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Sol Avenue 449, Cusco
PERÚ: +1 (202) 491-1478
USA: +1 (813) 455-8646

EMAIL & WEB

info@gotoperu.com
gotoperu.com





Introducción:

Nos complace ser su elección para su próxima experiencia de viaje. En GOTOGROUP, nuestra prioridad es convertir sus vacaciones en recuerdos inolvidables.

Para garantizar que todo salga sin problemas, le pedimos que lea detenidamente nuestras políticas, términos y condiciones.

GOTOGROUP es la empresa matriz de GOTOPERU, GOTOLATAM, GOTOARGENTINA, GOTOBRAZIL, GOTOCOLOMBIA, GOTOECUADOR, SOUTHAMERICA COMPANY & MACHUPICCHU COMPANY, agencias de viajes y operadores turísticos.

“Un grupo, experiencias de viaje inolvidables”



Mensaje del Director

En GOTOGROUP, nos sentimos honrados de ser tu elección para descubrir Latinoamérica. Como director, quiero agradecerte personalmente por confiar en nosotros.

Nuestros términos y condiciones han sido diseñados para garantizar transparencia, claridad y una experiencia de planificación fluida para cada viajero. Sabemos lo importante que puede ser un viaje, y nuestro compromiso es brindarte tranquilidad en cada paso.

GOTOGROUP reúne marcas especializadas como GOTOPERU, GOTOCOLOMBIA y muchas más, unidas por una misma misión: crear recuerdos inolvidables. Te invitamos a revisar nuestras políticas para que tu aventura comience con confianza.

¿Listo para viajar con seguridad? Lee nuestros Términos y Condiciones.


PAUL CATANO

I. RESERVAR SU VIAJE

A. Reservar su viaje

Puede reservar un viaje con GOTOGROUP contactándonos por teléfono o correo electrónico. Desde su primer contacto, nuestro experimentado equipo de asesores de viajes diseñará un itinerario personalizado adaptado a sus necesidades. Refinaremos y ajustaremos el itinerario hasta que esté completamente satisfecho. Una vez que apruebe el itinerario final, deberá realizar un depósito inicial para asegurar su reserva. Los arreglos de viaje solo se confirmarán después de recibir el depósito y la documentación requerida.

La aprobación del itinerario constituye la aceptación de los términos y condiciones establecidos en este documento. Además, autoriza a GOTOGROUP a almacenar su información personal exclusivamente para facilitar su viaje y servicios relacionados. Sus datos no se utilizarán con fines comerciales.

B. Depósito para el viaje

Para confirmar su reserva, se requiere un depósito inicial del costo total por persona dentro de los dos días posteriores a la aprobación del itinerario (el porcentaje del depósito inicial está sujeto al costo de los vuelos incluidos en su itinerario). Los pagos pueden realizarse mediante transferencia bancaria o tarjeta de crédito utilizando el enlace de pago especificado por GOTOGROUP, de acuerdo con el siguiente cronograma:

LAND PACKAGE

Inicio de Viaje	Depósito Inicial	Saldo Restante (30 días antes de su llegada)
Dentro de 30 días o menos	100%	0%
Entre 31 a 90 días	80%	20%
Entre 91 días a más	50%	50%

- Reservas a menos de 30 días del viaje: Si realiza una reserva con menos de 30 días de antelación a la fecha de su viaje, deberá efectuar el pago completo dentro de las 24 horas posteriores a la aprobación de su itinerario, debido a la proximidad de la fecha de salida y la disponibilidad de servicios.
- Destinos especiales y eventos: Para destinos especiales como Isla de Pascua, Islas Galápagos, Salar de Uyuni, Patagonia, o para eventos de alta demanda como Semana Santa, Navidad, Año Nuevo, Carnaval de Río, Inti Raymi en Cusco, entre otros, se aplican condiciones especiales para el pago inicial de la reserva.

Paquete aéreo: El pago por el paquete aéreo debe ser del 100% y debe realizarse en su totalidad al momento de la confirmación de la reserva.

C. Pago del saldo

El saldo restante debe ser pagado 30 días antes de la fecha de inicio de su viaje. Los pagos pueden realizarse mediante los métodos mencionados anteriormente. No pagar a tiempo puede resultar en cambios en su itinerario, cancelación de su viaje y la pérdida de cualquier pago realizado.

D. Posponer tu viaje

Si necesita posponer su viaje, debe notificarlo por escrito al menos 60 días antes de su fecha de viaje. El saldo pagado será transferido, menos una tarifa administrativa de \$95 USD por persona y cualquier gasto no reembolsable, a una nueva fecha de viaje dentro del año (365 días) posterior a la fecha de salida original. Los gastos no reembolsables pueden incluir, pero no se limitan a, vuelos domésticos, boletos de tren, alojamiento y cruceros (según las políticas de los proveedores individuales).

Recomendamos adquirir un seguro de viaje integral, en particular pólizas de "cancelación por cualquier motivo", para cubrir posibles pérdidas. Tenga en cuenta que posponer un viaje de un año calendario a otro puede resultar en un incremento de precios debido a políticas actualizadas de los proveedores.

E. Realizar cambios en tu viaje

Una vez confirmado su viaje, cualquier cambio en las actividades de viaje realizado por los viajeros puede generar tarifas adicionales, ajustes de tarifas y está sujeto a disponibilidad. GOTOGROUP no puede garantizar las mismas reservas para alojamiento, transporte u otros servicios si se realizan cambios después de la confirmación.

Además, cualquier cambio o modificación estará sujeto a las políticas de nuestros socios aliados (como hoteles, operadores, cruceros, lodges, entre otros), por lo que puede estar condicionado a sus términos y condiciones específicos.

F. Cancelación y reembolsos

En GOTOGROUP, entendemos que los planes pueden cambiar. Por ello, queremos asegurarnos de que nuestras políticas de cancelación sean claras y transparentes.

Solicitud de Cancelación:

Todas las solicitudes de cancelación deben enviarse formalmente por correo electrónico al asesor de ventas asignado. La solicitud debe ser realizada por la misma persona que efectuó la reserva y el pago inicial.

Las reservas confirmadas con GOTOGROUP son reembolsables, siendo los montos variables según la anticipación de la notificación recibida.

I. RESERVAR SU VIAJE

Proceso de Cancelación:

Queremos que tenga total claridad sobre nuestras políticas de cancelación para que pueda planificar su viaje con confianza. A continuación, detallamos los cargos aplicables en caso de cancelación y los reembolsos respectivos, los cuales también dependerán de cada caso. Por ejemplo, si es por motivos médicos y con toda la documentación respectiva, se podrán considerar créditos de viaje para postergar el viaje con fechas abiertas.

Tiempo de Cancelación	Reembolso Aplicable
90+ días antes del inicio del tour	75% del costo total del tour.
60 a 89 días antes del inicio del tour	50% del costo total del tour.
30 a 59 días antes del inicio del tour	25% del costo total del tour.
15 a 29 días antes del inicio del tour	15% del costo total del tour.
Menos de 14 días antes del inicio del tour	No aplica reembolso.

- **Por favor, revisar nuevamente el enunciado I-E.
- Una vez que el viaje haya comenzado, no se emitirán reembolsos por fracciones no utilizadas, incluyendo alojamiento, tours o transporte perdido.
- Las cancelaciones tardías causadas por fuerza mayor, incluidas las emergencias de salud, serán evaluadas por el Departamento de Ventas.

Proceso de Reembolso:

El reembolso se realizará al mismo medio de pago utilizado para la transacción original, dentro de un plazo de 15 a 20 días hábiles después de que se haya aprobado la solicitud de reembolso. En caso de que el pago se haya realizado mediante tarjeta de crédito, el reembolso puede tardar un poco más, dependiendo de las políticas del banco emisor.

Es importante tener en cuenta que el reembolso no cubrirá cargos adicionales, como tarifas administrativas o comisiones de terceros, que hayan sido aplicados durante el proceso de compra. Si el pago se realizó mediante otros métodos, como transferencia bancaria o efectivo, los detalles específicos para el reembolso serán gestionados de acuerdo con la política de cada opción de pago.

La Promesa de GOTOGROUP:


Nos comprometemos a minimizar las tasas y penalizaciones siempre que sea posible, ayudando a nuestros clientes a posponer o cancelar sus viajes. En casos como cancelaciones por razones médicas, un certificado médico nos permitirá gestionar la recuperación de la mayor cantidad posible. Entendemos que los imprevistos ocurren, y en GOTOGROUP, nos aseguramos de que este proceso sea ágil y sin complicaciones. Estaremos a su lado en cada paso del camino.


II. PREPÁRESE PARA SU VIAJE

A. Documentos de viaje

Es fundamental que cuente con todos los documentos necesarios para su viaje. Es su responsabilidad obtener todos los documentos de viaje necesarios, incluyendo pasaportes, visas, tarjetas de turista y vacunas. A continuación, le detallamos los requisitos esenciales para asegurarse de que todo esté en orden antes de su partida:

- **Visas:** La visa es un trámite personal que debe realizar directamente el pasajero. Puede verificar si requiere visa para su destino en la página www.visahq.com. Es importante realizar este trámite con anticipación (al menos 1 mes) para evitar posibles inconvenientes. Aunque GOTOGROUP no se encarga de gestionar visas, estamos a su disposición para orientarle y proporcionarle la información necesaria para realizar el trámite.
- **Validez del pasaporte:** Asegúrese de que su pasaporte sea válido por al menos seis meses después de la fecha de su retorno, ya que muchos países de Sudamérica requieren este requisito.
- **Información actualizada:** Si su pasaporte cambia después de la reserva, por favor, envíenos la información actualizada al menos 90 días antes del viaje, para asegurarnos de tener todo en orden.
- **Códigos de vuelo:** Si adquirió sus vuelos por cuenta propia, le solicitamos enviar los códigos de vuelo al menos 60 días antes del viaje. Esto nos permitirá organizar de manera óptima sus traslados desde y hacia el aeropuerto.
- **Viajeros menores de edad:** Los viajeros menores de 18 años deben consultar con su aerolínea los requisitos específicos. Además, deben viajar acompañados de un padre o tutor legal, quien debe contar con la documentación necesaria.

 **Argentina:** A partir de ahora, es obligatorio presentar una declaración jurada en la que se debe detallar el motivo de su viaje. En este documento, también deberá comprometerse formalmente a no modificar el propósito declarado para su entrada al país. Además, es necesario contar con un seguro de viaje (por favor, revisar el enunciado II-C).

 **Ecuador - Islas Galápagos:** La Tarjeta de Control de Tránsito de Galápagos (TCT), obligatoria para todos los viajeros, ahora se puede completar y emitir digitalmente a través de una nueva plataforma del Gobierno (www.gobiernogalapagos.gob.ec). Los viajeros deben presentar la TCT (digital o impresa), un pasaporte o documento de identidad válido, y un boleto de avión de regreso en los aeropuertos de Guayaquil o Quito antes de viajar a Galápagos.

I. RESERVAR SU VIAJE

B. Requisitos de salud

Antes de su viaje, consulte con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o su autoridad sanitaria local sobre los requisitos de vacunación. Algunas inmunizaciones pueden requerir hasta un mes para ser efectivas.

Es esencial que informe cualquier condición de salud, alergia o restricción alimentaria que pueda afectar su experiencia de viaje o representar riesgos para usted o para otros. Si no se notifica alguna condición de salud importante antes del inicio del viaje, GOTOGROUP no se hará responsable de ninguna modificación que se realice al itinerario o actividades, las cuales podrían ser necesarias para garantizar su seguridad y la de los demás.

Además, tenga en cuenta los siguientes requisitos específicos según el destino:



Ecuador y Selva de Bolivia: La vacuna contra la fiebre amarilla es obligatoria para los pasajeros que visiten estas regiones. Debe haber pasado al menos 7 días desde que se aplicó la vacuna.



Colombia: Se recomienda encarecidamente la vacunación contra la fiebre amarilla, especialmente para quienes planean visitar zonas selváticas o rurales, como parques nacionales naturales. Es obligatorio presentar el certificado de vacunación contra la fiebre amarilla a pasajeros mayores de 1 año para ingresar a los siguientes parques: Sierra de la Macarena, Amacayacu, El Tuparro, Tayrona, Gorgona, Los Katios, La Paya, entre otros.



Brasil: No existen vacunas obligatorias para ingresar a Brasil, pero se recomienda estar al día con el calendario de vacunación, especialmente contra fiebre amarilla, COVID-19, polio, sarampión, rubéola, difteria y tétanos.

Recuerde que la seguridad e integridad de nuestros clientes es nuestra prioridad, y cualquier ajuste necesario será realizado con el fin de protegerle durante su experiencia.

C. Seguro de viaje

GOTOGROUP recomienda encarecidamente adquirir un seguro de viaje dentro de los 15 días posteriores al pago del depósito. Este seguro debe incluir modificaciones por parte del cliente, cancelación de viaje, evacuación médica de emergencia y cobertura para Covid-19. Aunque no es obligatorio, contar con este seguro es fundamental para su protección médica y ante posibles cambios o cancelaciones de última hora en su itinerario.



Argentina: A partir de ahora, es obligatorio presentar una declaración jurada (por favor, revisar el enunciado I-A). Además, es necesario contar con un seguro de viaje que incluya cobertura de salud durante toda su estadía en Argentina.

Recuerde que tener un seguro de viaje adecuado es una medida de protección esencial, no solo para su salud, sino también para asegurarse de que su experiencia de viaje transcurra sin inconvenientes.

****Por favor, revisar nuevamente el enunciado I-D.**

III. NATURALEZA DE LOS VIAJES DE GOTOGROUP

A. Viajar en Latinoamérica

Viajar en Latinoamérica implica estándares y prácticas diferentes en comparación con otras regiones. GOTOGROUP se esfuerza por ofrecer servicios, alojamiento y transporte de la más alta calidad. Sin embargo, debido a ubicaciones remotas o circunstancias imprevistas, las condiciones pueden desafiar su comodidad.

Los viajeros deben aceptar los riesgos inherentes al viaje de aventura, incluidos, entre otros, lesiones por actividades físicas, atención médica limitada en áreas remotas y demoras causadas por el clima, huelgas u otros factores fuera de nuestro control. GOTOGROUP no se responsabiliza por gastos adicionales incurridos debido a retrasos en el transporte u otros eventos incontrolables.

B. Limitación de responsabilidad y exoneración

GOTOGROUP no es responsable por lesiones, pérdidas o inconvenientes causados por factores externos fuera de nuestro control.

Los viajeros deben informar a GOTOGROUP de cualquier circunstancia anormal que pueda afectar su viaje para permitir la acción adecuada.

IV. OTROS TÉRMINOS IMPORTANTES

A. Si un cliente decide no completar el tour, no se emitirán reembolsos, y los costos adicionales correrán por su cuenta.

B. En caso de pandemias globales, se ofrecerá un boleto abierto para usar el servicio en una fecha alternativa.

C. GOTOGROUP se reserva el derecho de modificar o cancelar programas debido a condiciones adversas para no perjudicar su experiencia.

Su seguridad, satisfacción y comprensión de estos términos son nuestras máximas prioridades.

V. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

En GOTOGROUP, nos comprometemos a proteger la privacidad de sus datos personales. Toda la información proporcionada durante el proceso de reserva será utilizada exclusivamente para fines relacionados con la gestión de su viaje y la prestación de nuestros servicios.

- **Recopilación de Datos:** Recopilamos únicamente los datos necesarios para realizar reservas, emitir facturas y cumplir con los requisitos legales y de seguridad.
- **Uso de Datos:** Utilizamos su información para procesar su reserva, gestionar pagos y ofrecerle un servicio personalizado. También podemos enviarle actualizaciones sobre su viaje o información relevante relacionada con nuestros servicios.
- **Protección de Datos:** Implementamos medidas de seguridad para proteger sus datos personales contra el acceso no autorizado, alteración o destrucción.
- **Acceso y Rectificación:** Tiene derecho a acceder, corregir y actualizar sus datos personales en cualquier momento. Si desea hacerlo, puede contactarnos directamente.
- **Compartir Información:** No compartimos sus datos con terceros, salvo cuando sea necesario para la prestación de servicios de viaje o cuando esté legalmente requerido.

Al realizar una reserva con nosotros, acepta el uso de sus datos personales conforme a esta política.



**Explore Sudamérica con
confianza: experiencias únicas,
paisajes asombrosos y culturas
vibrantes.**



CONTACT INFO:
Sol Avenue 449, Cusco
PERÚ: +1 (202) 491-1478
USA: +1 (813) 455-8646

EMAIL & WEB
info@gotoperu.com
gotoperu.com

