



### A - Derechos y responsabilidades

#### I - Derechos del cliente

1. El cliente tiene el derecho de conocer nuestras políticas de sostenibilidad, reservaciones, pagos y cancelaciones, la oferta sobre actividades locales y lo que implica su ejecución (itinerarios, tipo de transporte, alojamiento, alimentación y precios). **CBCtupay** brindará toda la información requerida por el cliente.
2. **CBCtupay** debe informar sobre el valor total del servicio que el cliente desea contratar y debe especificar si está o no incluido el IGV, otros impuestos, entradas, estadía, transporte y alimentación.
3. **CBCtupay** cumplirá con todo anunciado en su publicidad y lo que acuerda con el cliente, cuando este contratado y confirmado el servicio.
4. **CBCtupay** debe dar un servicio o producto que no atente en contra de la integridad física o salud del cliente. Los emprendedores tomarán todas las medidas de seguridad necesarias e informar sobre posibles riesgos y restricciones para realizar la actividad.
5. Si cree que sus derechos no fueron respetados, puede reclamar. Reclamar no es una falta de respeto, al contrario, solo así podemos mejorar y mantener nuestro servicio siempre a la satisfacción completa del cliente y más. **CBCtupay** respeta sus derechos y siempre está en la disposición de escucharle, para brindarle el mejor servicio posible. Por favor haga los reclamos en su momento para rectificar el servicio.
6. El cliente puede cancelar la reservación, tomando en cuenta nuestras políticas de cancelaciones (ver al final del presente documento).

#### II - Responsabilidades de CBCtupay

1. **CBCtupay** trabaja bajo una visión de sostenibilidad, por lo tanto nuestros servicios brindados son ejecutados de manera sostenible, social y con ética ambiental y económica (ver también nuestros códigos de conducta).
2. **CBCtupay** tiene el deber de brindar la información necesaria al cliente.
3. Las posibles variaciones en los precios por modificaciones en las tarifas de hospedaje o incrementos de impuestos de ley implicarán una revisión del precio final del viaje, realizado por **CBCtupay** previo aviso al cliente.
4. **CBCtupay** se responsabiliza por la ejecución satisfactoria y el éxito del servicio / los servicios contratado(s).

### A - Rights and responsibilities

#### I - Clients rights

1. The client has the right to know about our policies of sustainability, reservations, payments and cancellations, our offer of local activities and their execution (schedules, type of transportation, accommodation, board, and prices). **CBCtupay** will provide all necessary and required information to its customer.
2. **CBCtupay** must inform about the total value of the service the client is about to hire and must specify whether VAT, other taxes, entry fees or tickets, accommodation and meals are included or not.
3. **CBCtupay** will respect and fulfill everything announced in its publicity and everything agreed with the customer, when he or she hires and confirms the service.
4. **CBCtupay** has to provide a service or product which doesn't infringe the clients' wellbeing. The communities will take all necessary security measures and inform about potential risks and restrictions concerning the activities.
5. If you believe your rights have not been respected, you are free to claim. To claim is not disrespectful, it is rather helping us to improve our service and to maintain it always on a level of complete satisfaction of your clients and beyond. **CBCtupay** respects your rights and available to listen to you for the best possible service. Please claim on time so we can rectify our service.
6. The customer may cancel his reservation considering our cancellation policies (see at the end of this document).

#### II - Responsibilities of CBCtupay

1. **CBCtupay's** work is based on a vision of sustainability. Therefore the services we provide are performed sustainably and socially and environmentally and economically ethical.
2. **CBCtupay** has the duty to provide all necessary information to its customer.
3. Possible variations on the prices of our services due to rates of lodging or tax increase will implicate a review of the final price of a trip', realized by **CBCtupay** prior notice.
4. **CBCtupay** is responsible for the satisfactory realization and the success of the contracted service(s).



5. **CBCtupay** no tiene responsabilidad en la deficiencia debido a servicios prestados por terceros (como retrasos, irregularidades y/o cancelación de hotel(es), aerolínea(s) o cualquier otro tipo de servicio), y/o gastos o daños que estos impliquen.
6. **CBCtupay** no se responsabiliza por cualquier daño a su persona o pertenencias, directa- o indirectamente, de actos de fuerza mayor, incidentes, desperfectos de maquinaria, actos de gobierno, manifestaciones públicas, manifestaciones públicas, efectos de fenómenos naturales o cualquier otro que se encuentra fuera del control de **CBCtupay**.
7. **CBCtupay** se reserva la libertad de hacer modificaciones en el itinerario, programa(s) o recorrido(s) de los tours, cuando lo juzgue necesario, comunicando el cambio a su cliente y sin disminuir el servicio, privándose de compensar al usuario, en caso de presentarse alguna eventualidad.
8. No se reembolsara ningún dinero por noches de hospedaje, comidas, actividades y servicios no utilizados o tomados y que hayan sido reservados con anterioridad. Se considera que estén dentro de los plazos de lo que se considera un NO SHOW o en caso de previa cancelación sumisa a nuestras políticas de cancelación (véase página 4 del parte B – Políticas de reservaciones, pagos y cancelaciones).

### III - Responsabilidades del cliente

1. Documentos migratorios: El cliente es responsable de traer el pasaporte válido u otro documento requerido por el gobierno de Perú. Sera obligación única y exclusivamente responsabilidad del usuario, el contar con todos sus documentos migratorios necesarios para ingresar a la República de Perú.
2. **CBCtupay** no es responsable por pérdida o daño de equipaje y objetos personales del cliente. El cuidado de equipaje y objetos personales no forman parte de los servicios contratados, va por cuenta y riesgo del usuario.
3. Si hay cambios en el itinerario por deseo expreso del pasajero, todos los gastos adicionales incurridos por causa de los cambios deberán ser pagados por el pasajero. Todas las decisiones con respecto a cualquier cambio de itinerario, se harán según el criterio del guía responsable del tour en coordinación con la administración de **CBCtupay** (ver también clausula A-II-7).

5. **CBCtupay** does not take responsibility for deficiencies due to third party services (like delays, irregularities and / or cancellation of the hotel(s), airline(s) or any other type of service) and / or the correspondent expenses or damages involved.
6. **CBCtupay** does not take responsibility for any injury of your person or belongings as a direct or indirect result of any force majeure or act of nature beyond control, incidents, damage of machinery, governmental acts, public demonstrations, and effects of forces of nature or any other act which is beyond the control of **CBCtupay**.
9. **CBCtupay** reserves the right to make changes on the itinerary, program(s) or course(s) of the tours, when considered necessary, communicating the change(s) to its clients and without diminishing the service, depriving the customer of a compensation in case of any eventuality.
10. There will be no refund of any money for lodging nights, meals, activities and services not used or made demands on and which have been reserved in advance. They are within the limits of what is considered a NO SHOW or in case of previous cancellation submitted to our cancellation policies (see page 4 of part B – Reservation, payment and cancellation policies).

### III - Clients responsibilities

1. Immigration documents: The customer is responsible for bringing a valid passport or other document required by the government of Peru. The responsibility and obligation of being in possession of all necessary migratory documents to enter the Republic of Peru rests solely with the customer / client.
2. **CBCtupay** takes no responsibility for loss or damage of the client's luggage and personal belongings. The care of luggage and personal items are not part of the contracted services, it is for account and at the risk of the customer.
3. If there are changes on the itinerary on behalf of the passenger's wish, all additional costs incurred by the changes shall be paid by the passenger. All decisions regarding any changes on the itinerary will be made according to the responsible tour guide in coordination with the **CBCtupay** administration (see also clause A-II-7).



### **B - Políticas de reservaciones, pagos y cancelaciones**

#### I - Políticas de reservaciones

1. Todas las reservaciones se deben realizar por escrito, a través de correo electrónico (información también a través de llamadas a nuestros teléfonos), de acuerdo a la siguiente información:

**Contacto: Equipo de CBCtupay**  
**Site: [www.cbctupay.com](http://www.cbctupay.com)**  
**E-mail: [reservas@cbctupay.com](mailto:reservas@cbctupay.com)**  
**Teléfono: +51 - 997 - 837 157**

2. La reservación se hará efectiva al realizarse el primer pago. Pagos por adelantados son requeridos para efectuar las reservaciones.
3. Los gastos de transferencias bancarias o envío de dinero por cualquier medio (Western Unión, etc.) a favor de **CBCtupay**, siempre serán asumidos por el cliente. **CBCtupay** puede exigir un comprobante de pago (scan de la transferencia, del voucher etc.) en cualquier momento en caso necesario para asegurar la reserva.
4. Para garantizar los servicios se necesita un depósito de al menos 50% del valor de ellos, abonado al menos quince (15) días antes de comenzar los servicios. El saldo se cancelara hasta dos (02) días antes del inicio de los servicios.
5. Se puede realizar una reserva por escrito (correo electrónico), sin embargo la garantía de la misma es el depósito previo.
6. Se consideran reservas individuales o "Flexible Independent Travel(s)", acrónimo FIT(s), reservas de uno (01) a cuatro (04) pasajeros. Se considera una reserva de grupo a partir de cinco (05) pasajeros.

#### II - Políticas de pago

Las condiciones de pago son las siguientes:

1. Acerca de los precios:
  - a.) Todos los precios publicados y comercializados por **CBCtupay** se fijan en dólares americanos o su equivalente en Nuevos Soles Peruanos, tienen una validez anual salvo cambios en impuestos, entradas u otras influencias económicas que escapan de nuestro control.
  - b.) El precio de los paquetes ofertados se expresa por persona, salvo especificaciones distintas.
  - c.) Las tarifas no incluyen propinas en ningún caso, llamadas telefónicas u otros consumos extras.
  - d.) El precio será conocido y aceptado por el cliente antes de efectuarse la reservación.

### **B - Reservation, payment and cancellation policies**

#### I - Reservation policies

1. All reservations have to be made in written form via e-mail (information also is given by calling us on our phones), according to the following information:

**Contact: CBCtupay Staff**  
**Site: [www.cbctupay.com](http://www.cbctupay.com)**  
**E-mail: [reservas@cbctupay.com](mailto:reservas@cbctupay.com)**  
**Telephone: +51 - 997 - 837 157**

2. Your reservation will be effective when the first payment is done. Payments in advance are required to assure your booking.
3. The fees for bank transfers or money transfers by any agent or medium (Western Union, etc.) in favor of **CBCtupay** will always be assumed by the customer. **CBCtupay** can request a payment document (scan of the bankwire, transfer voucher, etc.) at any time if necessary to assure the reservation.
4. In order to guarantee the reserved service(s) a deposit of at least 50% of the service(s) value is required, credited at least fifteen (15) days before the service(s) start(s). The balance has to be cancelled up to two (02) days prior to the start of the service(s).
5. You can make a written reservation (e-mail), nevertheless the validation of a reservation is the prior deposit.
6. As Individual Reservations or "Flexible Independent Travel(s)", acronym FIT(s), are considered reservations between one (01) and four (04) passengers. As a Group Reservation are considered bookings from five (05) passengers and up.

#### II - Payment policies

Payment terms are as follows:

1. About the prices:
  - a.) All prices published and commercialized by **CBCtupay** are set in US dollars or its equivalent in Peruvian Nuevos Soles and have an annual validity, except changes in taxes, entrance fees or other influences beyond our control.
  - b.) The prices of the offered tours are expressed per person, except other or different specifications.
  - c.) Rates do not include tips in any case, phone calls or other any other extra consumption.
  - d.) The price will be announced to and accepted by the customer prior booking.

# Políticas de comercialización

## Sales terms and conditions



2. Cuando pagar:
  - a.) Actividades y reservas FIT: Se deberá pagar al menos el 50% al realizarse la reservación con un máximo de 72 horas de anticipación y el pago saldo o en su totalidad hasta un (01) día o 24 horas antes del inicio de la actividad o servicio.
  - b.) Grupos: Se pagara al menos el 50% del precio total a más tardar veinte (20) días antes de la fecha a iniciarse el servicio y el pago del saldo se efectuara hasta dos (02) días antes de realizarse el servicio.
  - c.) **Paquetes Machu Picchu o servicios de terceros en general: Se deberá pagar el 100% con anticipación** en el momento de confirmar y reservar el servicio para garantizar los tiquetes.
3. Formas de pago:
  - a.) Para confirmar los servicios reservados, el pago debe realizarse por adelantado a través de depósitos a nuestra cuenta bancaria o personalmente en efectivo.
  - b.) Los gastos incurridos por transferencias de dinero por la(s) reserva(s) corresponden en su integridad al cliente.
  - c.) Es indispensable informarnos a través de un correo electrónico, fax o escaneado de todas las transferencias realizadas, es importante conocer el nombre del banco, día y hora del depósito, cantidad enviada, cuales son los servicios pagados y el número de transacción.

### III - Políticas de cancelaciones

1. Todas las cancelaciones recibidas 45 días antes, del día de realización del servicio serán reembolsadas en su totalidad, **menos paquetes a Machu Picchu y servicios de terceros, que no son reembolsables.**
2. El abandono del viaje por parte de uno de los participantes, una vez iniciado, significa la renuncia del cliente a cualquier reembolso por servicios no recibidos.
3. No se realizara devolución alguna de **CBCtupay** por servicios no utilizados voluntaria o involuntariamente por el cliente.
4. Toda cancelación de servicio comunicada a y recibida por **CBCtupay** a menos de cuarenta y cinco (45) días antes del inicio del servicio, generara una penalidad por cuestiones de operación, gestión y gastos de reservación, la cual causara efecto a razón de porcentaje (%) por el monto de la reserva, aun así el monto a pagar no había sido cancelado.
5. La penalidad se cobrará según especificación de la siguiente tabla:

| Días y horas antes del inicio del servicio              | 44 días a 30 días | 29 días a 72 horas | de 72 a 48 horas | de 48 a 0 horas |
|---|-------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Paquetes de ½ o 1 día                                   | 15%               | 30%                | 60%              | 100%            |
| Paquetes de más de 1 día con alojamiento                | 20%               | 50%                | 75%              | 100%            |
| Paquete Machu Picchu (1 día o 2 días)                   | 100%              | 100%               | 100%             | 100%            |
| Servicios de terceros (tiquetes de bus, entradas, etc.) | 100%              | 100%               | 100%             | 100%            |



2. When to pay:
  - a.) FIT activities and reservations: To proceed with the reservation a payment of at least 50% should be realized with the reservation with a limit of 72 hours in advance and the balance or total has to be paid until one (01) day or 24 hours before the start of the reserved services.
  - b.) Groups: To proceed with the reservation a payment of at least 50% should be realized at least twenty (20) days in advance and the balance or total has to be paid until two (02) days before the start of the reserved services.
  - c.) **Machu Picchu packages and third party services: The full payment of 100% has to be paid** in advance when realizing the reservation and confirming you package to ensure your tickets.
3. Forms of payment:
  - a.) To confirm the reserved services, payment must be made in advance via money transfer to our bank account or in cash.
  - b.) The occurred costs of money transfers for the reservation(s) correspond entirely to the customer.
  - c.) It is essential to inform us via e-mail, fax or scan of all transfers, it is important to know the name of the bank, date and time of the deposit, the amount sent, the services which have been paid and the transaction number.

### III - Cancellation policies

1. All cancellations received 45 days before the start of services will be fully refunded **unless they are a Machu Picchu package or third party services, which are non-refundable at any time.**
2. The abandonment of the trip by the customer, once the service has started, means the client waives any refund for not received services.
3. No refunds will be made by **CBCtupay** for unused services by the client, regardless if voluntarily or involuntarily.
4. Any cancellation of contracted services communicated to and received by **CBCtupay** less than forty five (45) days before the service starts, in all cases generates a penalty for operational issues, management and reservation fees, raised according to the percentage (%) of the total price of the reservation, even if this amount hasn't been paid yet.
5. The penalty fees are imposed according to the specifications of the following table:

| Days and hours prior to the start of the service(s)  | 44 to 30 days | 29 days to 72 hours | 72 to 48 hours | 48 to 0 hours |
|--|---------------|---------------------|----------------|---------------|
| Packages of ½ or 1 day                               | 15%           | 30%                 | 60%            | 100%          |
| Packages of more than 1 day with overnight stay      | 20%           | 50%                 | 75%            | 100%          |
| Package Machu Picchu (1 or 2 days)                   | 100%          | 100%                | 100%           | 100%          |
| Third party services (bus tickets, entry fees, etc.) | 100%          | 100%                | 100%           | 100%          |

