

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

1. Objetivo

Establecer lineamientos claros para la cancelación, reprogramación y reembolso de servicios, garantizando una operación ordenada y justa tanto para los clientes como para el centro de buceo.

2. Alcance

Estas políticas aplican para todos los servicios ofrecidos por el centro, incluyendo:

- Cursos de certificación
- Salidas de buceo recreativo
- Experiencias introductorias (Discover Scuba / bautizos)
- Renta de equipo
- Viajes y expediciones

3. Cancelaciones por parte del cliente

3.1 Cursos y programas de certificación

- **Más de 15 días de anticipación:** Reembolso del **100%** o reprogramación sin costo.
- **Entre 15 y 7 días:** Reembolso del **70%** o reprogramación sin penalización.
- **Menos de 48 horas:** No hay reembolso. Se podrá reprogramar con un cargo administrativo del 20%.

3.2 Salidas de buceo (fun dives)

- **Más de 48 horas:** Reembolso del 100% o cambio de fecha sin costo.
- **Menos de 48 horas:** No hay reembolso.

3.3 Experiencias introductorias

- **Más de 48 horas:** Reembolso total o reprogramación.
- **Menos de 48 horas:** No hay reembolso.

3.4 No show (no presentarse)

Se considera no show cuando el cliente no se presenta en la hora acordada.

En estos casos:

- ✗ No aplica reembolso
- ✗ No aplica reprogramación

4. Cancelaciones por parte del centro

El centro podrá cancelar o reprogramar actividades en los siguientes casos:

- Condiciones climáticas adversas
- Seguridad del grupo
- Fallas técnicas en equipo o embarcación
- No alcanzar el mínimo de participantes

En estos casos, el cliente podrá elegir:

- Reprogramación sin costo
- Reembolso del 100%

5. Reprogramaciones

- Se permite una reprogramación sin costo, siempre que se solicite dentro de los tiempos establecidos.
- Reprogramaciones adicionales podrán tener un cargo administrativo.
- La nueva fecha estará sujeta a disponibilidad.

6. Reembolsos

- Los reembolsos se procesarán en un plazo de 5 a 10 días hábiles.
- Se realizarán por el mismo método de pago.

No se reembolsan:

- Costos de certificación (materiales digitales o físicos ya activados)
- Cuotas de agencias certificadoras

7. Casos especiales

Se podrán evaluar excepciones en casos como:

- Emergencias médicas (con comprobante)
- Situaciones de fuerza mayor

8. Aceptación de políticas

Al realizar cualquier reservación, el cliente acepta estas políticas en su totalidad.

CANCELLATION POLICIES

1. Objective

Establish clear guidelines for the cancellation, rescheduling and refund of services, guaranteeing an orderly and fair operation for both clients and the dive center.

2. Scope

These policies apply to all services offered by the center, including:

- Certification courses
- Recreational diving trips
- Introductory experiences (Discover Scuba / baptisms)
- Equipment rental
- Travel and expeditions

3. Cancellations by the client

3.1 Courses and certification programs

- **More than 15 days in advance:** 100% refund or free rescheduling.
- **Between 15 and 7 days:** 70% refund or rescheduling without penalty.
- **Less than 48 hours:** There is no refund. It can be rescheduled with a 20% administrative charge.

3.2 Diving trips (fun dives)

- **More than 48 hours:** 100% refund or change of date at no cost.
- **Less than 48 hours:** There is no refund.

3.3 Introductory experiences

- **More than 48 hours:** Full refund or rescheduling.
- **Less than 48 hours:** There is no refund.

3.4 No show

- It is considered a no show when the client does not show up at the agreed time.

In these cases:

- ✗ **No refund applies**
- ✗ **Rescheduling does not apply**

4. Cancellations by the center

The center may cancel or reschedule activities in the following cases:

- Adverse weather conditions
- Group security
- Technical failures in equipment or vessel
- Not reaching the minimum number of participants

In these cases, the client will be able to choose:

- Rescheduling at no cost
- 100% refund

5. Rescheduling

- Rescheduling is allowed at no cost, if it is requested within the established times.
- Additional rescheduling may incur an administrative charge.
- The new date will be subject to availability.

6. Refunds

- Refunds will be processed within 5-10 business days.
- They will be made using the same payment method.

Non-refundable:

- Certification costs (digital or physical materials already activated)
- Certification agency fees

7. Special cases

Exceptions may be evaluated in cases such as:

- Medical emergencies (with proof)
- Force majeure situations

8. Policy acceptance

By making any reservation, the client accepts these policies in full.