



RESERVAS EXISTENTES

Nuestras políticas de cancelación normales dictaban que cualquier depósito era no reembolsable, y que el pago final era no-reembolsable si se cancelaba con 64 días o menos de anticipación. Por esa razón, y como es muy común en el turismo de aventura, se recomendaba SIEMPRE tomar seguro de viaje y de cancelación, que incluyera evacuación médica de emergencia. Sin embargo, como esta era una situación tan inusual y la mayoría de seguros de viaje NO cubrían cancelaciones en casos de pandemia, aquí tuvimos que trabajar con el cliente uno a uno, con la misión principal de NO CANCELAR y más bien POSTPONER el viaje. Esto es lo único que nos ayudaría a mantener el flujo de caja estable.

A los clientes a quienes no vamos a poder servir en los próximos meses, ofrecimos un cambio de fechas sin ninguna penalidad. Se irán evaluando los viajes semana a semana y siempre tendremos al menos 6 semanas consecutivas canceladas hasta que la industria se recupere. Los viajes se podrán postergar cuantas veces sean necesarios si es que esta situación continúa más allá de Sept / Oct. Pero por ahora estamos reprogramando viajes asumiendo que la gente ya va a poder viajar en Sept / Oct. Si para julio / agosto no ha cambiado la cosa, nuevamente ofreceremos una reprogramación de fechas a los clientes sin penalidad.

CHARGEBACKS

Todo cliente que nos pagó con tarjeta de crédito tiene el derecho de solicitar un reembolso completo a través de su tarjeta. Este es un beneficio que la mayoría de las tarjetas otorgan a sus clientes. En el caso de algunos clientes más difíciles, los cuales no han querido posponer el viaje y han querido cancelar, ellos han solicitado un chargeback a sus tarjetas cuando les comunicamos de que no habrían reembolsos sino que les dábamos toda la flexibilidad para cambiar las fechas del viaje. Esto automáticamente significa que devolvemos el dinero, pero es un asunto que es 100% peleable con el banco de la tarjeta y que, según nuestros contactos en AMEX, VISA y MASTERCARD, en la gran mayoría de los casos el proveedor del servicio tiene las de ganar. Si uno tiene evidencia de que se le comunicó claramente al pasajero al momento de pagar el depósito o el pago final, de que estos no eran reembolsables, entonces la tarjeta nos devolverá el dinero eventualmente. En estos casos, los vamos viendo uno a uno, ya que aun si tenemos las de ganar en estos casos, tampoco

queremos clientes insatisfechos que puedan hacernos daño en las redes sociales o en sitios de reviews.

NUEVAS RESERVAS

Las siguientes condiciones se aplican solo a nuevas reservas, y no son aplicables para reservas existentes. Por el momento solo son aplicables a los viajes dentro del 2020. Mas adelante, dependiendo de como vaya progresando la situación, se evaluará si esto se extiende para ciertos meses del 2021.

- En el caso de que no se sientan cómodos viajando debido al coronavirus, los huéspedes podrán modificar su reserva y posponer sus fechas de viaje hasta 15 meses, desde su fecha de viaje original Se mantienen los precios del 2020 para las nuevas reservas.
- Las reservas pueden modificarse hasta 14 días antes de la salida. Si los huéspedes desean modificar su reserva con menos de 14 días de anticipación a la salida, se aplicarán tarifas de cancelación regulares.
- Si los Huéspedes desean cancelar su reserva debido al coronavirus o, en el caso de que la Organización Mundial de la Salud emita advertencias contra viajar a alguno de los destinos que opera Quasar Expeditions, se aplicarán las políticas y condiciones de cancelación regulares de Quasar, por lo que recomendamos siempre a todos los huéspedes obtener seguro de viaje con cobertura en caso de cancelación e interrupción.
- Las condiciones anteriores están sujetas a disponibilidad.
- Las nuevas reservas solo se pueden modificar una vez y solo aplican a las reservas individuales (FIT). Para reservas de charter o grupos (8 o mas personas), por favor consulte con nosotros.

REGULAR T&C cancellations

FOR RESERVATIONS FOR 1 TO 5 TRAVELERS:

The following cancellation fees will be applied to the Customer according to the number of days prior to departure that the Tour Company receives written notice of cancellation from the Customer. All cancellations must be made in writing and should be sent via email to the sales agent who made the Customer's reservation for the Tour Company.

- 65 days or more prior to departure: Deposit will be forfeited
- 64 days or less prior to departure: 100% of total invoiced amount

FOR RESERVATIONS OVER 5+ TRAVELERS OR CHARTERS, please inquire with us about the Payment & Cancellation Policies.

How to guard against cancellation fees: The Tour Company strongly recommends the Customer purchase trip cancellation / interrupt insurance directly after the reservation is confirmed. This coverage reimburses the Customer for most non-refundable costs of the tour should he or she need to cancel due to illness, injury or other reasons covered under the policy.

For passengers with pre-existing conditions: coverage must typically be purchased from a travel insurance company within 24 hours from the time a reservation is confirmed to cover cancellation resulting from the pre-existing condition.

MODIFIED T&C

OUR CANCELLATION POLICY FOR EXISTING RESERVATIONS

The COVID-19 Pandemic is understandably a major global event outside Quasar's control, which falls under our Inability to Perform Clause of Quasar's Terms and Conditions. The fine print is there to protect our livelihood and that of 110 staff members and their families from major situations such as this one. As such, Quasar is under no obligation to provide substitution, replacement of services or refunds to affected Guests. This is what our policies state, but below is what Quasar is actually going to do.

Our purpose at Quasar is to provide our Guests with Memories for a Lifetime and we intend to honor that just as soon as we are able to, therefore, we are granting:

Galapagos Cruises – All guests with departures in March, April and May have the ability to rebook for a later date. All others will be reviewed on a case-by-case basis to determine the best way to move forward, and to provide a level of comfort during this challenging time. Given the uncertainty of the situation this is the only option we can provide at this moment.

Mainland Ecuador – All guests have the ability to rebook for a later date. Given the uncertainty of the situation this is the only option we can provide at this moment.

Patagonia | Chile | Argentina – All cancellations and bookings will be reviewed on a case-by-case basis to determine the best way to move forward, and to provide a level of comfort to our Guests during this challenging time.

NEW RESERVATIONS

Galapagos Cruises - The following amended terms and conditions apply to new bookings only, are not retroactive to past bookings and are applicable for cruises departing in 2020 up until December 31, 2020.

- Guests will be able to amend their booking and postpone their cruise dates for up to 15 months, maintaining 2020 cruise rates, from their original cruise departure date if they are not comfortable traveling due to the coronavirus.
- Bookings may be amended up to 14 days prior to departure. If Guests wish to amend their booking less than 14 days prior to departures, standard cancellation fees, terms and conditions will apply.
- If Guests wish to cancel their booking due to the coronavirus or in the event that the World Health Organization issues advisories against traveling to Ecuador, Quasar's standard cancellation terms and conditions would apply which is why we strongly recommend all guests to purchase travel cancellation and interruption insurance.
- The above terms are subject to availability.

- Bookings can only be amended once and are applicable only to individual (FIT) bookings. For charter bookings or groups (4 or more cabins), please consult with our Galapagos specialists.