

Políticas de Reenvío y Reembolso – bicitur.com

En Bicitur.com, entendemos que pueden surgir imprevistos. Por eso, hemos diseñado nuestras políticas de reenvío y reembolso pensando en ofrecerte flexibilidad y confianza al reservar tu experiencia.

1. Cancelación y Reembolso

Cancelaciones por parte del cliente:

- Cancelaciones con **más de 48 horas** de anticipación: reembolso del **100%** del valor pagado.
- Cancelaciones entre **48 y 24 horas** antes de la experiencia: reembolso del **50%** del valor pagado.
- Cancelaciones con **menos de 24 horas** de anticipación o no presentación: **no aplica reembolso**.

Cancelaciones por parte de Bicitur:

- En caso de cancelación por condiciones climáticas extremas, fallas técnicas, problemas logísticos u otras causas de fuerza mayor, se ofrecerá al cliente la posibilidad de:
 - Reprogramar la experiencia sin costo adicional.
 - Solicitar el reembolso **total del dinero**.

2. Reenvíos y Cambios de Fecha

- Los cambios de fecha deben solicitarse con **al menos 24 horas** de anticipación.
- Están sujetos a disponibilidad y condiciones climáticas.
- Cada reserva puede cambiarse de fecha **una sola vez** sin costo.
- Cambios adicionales tendrán un recargo del **20% del valor de la experiencia**.

3. Procedimiento para Reembolsos

Para solicitar un reembolso o cambio de fecha, comunícate con nuestro equipo vía:

- WhatsApp
- Correo electrónico: contacto@bicitur.com
Incluye el número de reserva, nombre completo y motivo de la solicitud.

El reembolso se hará efectivo en un plazo máximo de **5 a 7 días hábiles** por el mismo medio de pago utilizado.

4. Casos No Reembolsables

No se realizarán reembolsos por:

- Condiciones físicas o de salud del participante no informadas previamente.
- Deserción voluntaria durante el recorrido.
- Retrasos del cliente que impidan el inicio puntual de la experiencia.

Gracias por confiar en Bicitur.com

Estamos comprometidos con ofrecerte experiencias seguras, emocionantes y memorables.



Reshipment and Refund Policies – bicitur.com

At Bicitur.com, we understand that unforeseen events can arise. That's why we've designed our reshipment and refund policies to offer you flexibility and confidence when booking your experience.

1. Cancellation and Refund

Customer Cancellations:

- Cancellations with more than **48 hours'** notice: **100% refund** of the amount paid.
- Cancellations between **48 and 24 hours** before the experience: **50% refund** of the amount paid.
- Cancellations with **less than 24 hours'** notice or no-shows: **no refund** applies.

Cancellations by Bicitur:

- In the event of cancellation due to extreme weather conditions, technical failures, logistical issues, or other force majeure, the customer will be offered the option to:
 - Reschedule the experience at **no additional cost**.
 - Request a **full refund**.

2. Rescheduling and Date Changes

- Date changes must be requested at least **24 hours** in advance.
- They are subject to availability and weather conditions.
- Each reservation can be changed **once at no cost**.
- Additional changes will have a **20% surcharge on the experience**.

3. Refund Procedure

To request a refund or date change, please contact our team via:

- WhatsApp
- Email: contacto@bicitur.com. Include the reservation number, full name, and reason for the request.

The refund will be issued within **5 to 7 business days** using the same payment method used.

4. Non-Refundable Cases

No refunds will be issued for:

- Physical or health conditions of the participant not previously reported.
- Voluntary withdrawal during the tour.
- Delays by the client that prevent the timely start of the experience.

Thank you for trusting Bicitur.com. We are committed to offering you safe, exciting, and memorable experiences.