

Gobierno de las Islas Falkland

Dirección de Desarrollo Económico y Políticas

TRIP Programa de incentivo para la recuperación del turismo de las Islas Falkland

POLÍTICA COMÚN DE CANCELACIONES

DEFINICIONES

- “FIG” es el Gobierno de las Islas Falkland.
- “TRIP” es el programa de incentivo para la recuperación del turismo del Gobierno de las Islas Falkland.
- Un “proveedor” es aquel que entrega transporte, alojamiento o una actividad turística, y que está registrado en el programa.
- “ITT” es International Tours and Travel Ltd (excursiones y viajes internacionales, limitada), compañía ubicada en 1 Dean Street, Stanley, Islas Falkland, y contratada por el Gobierno de las Islas Falkland para administrar y promover el programa.
- Un “vale” es un vale del programa.
- Un “cliente” es una persona que cumple los requisitos y que está registrada en el programa.
- Una “reserva hecha según el programa” es una reserva cuyo costo es pagado por completo o en parte con un vale, y hecha a un proveedor por ITT, a nombre de un cliente.

Introducción

1. En este documento se detalla la Política Común de Cancelaciones que los proveedores acuerdan aplicar a cualquier reserva hecha según el programa.
2. Los proveedores no pueden aplicar políticas de cancelaciones que sean más estrictas que las descritas en este documento a ninguna reserva hecha según el programa.

Tipos de cancelaciones

3. Las cancelaciones de las reservas pueden ser involuntarias o voluntarias.
4. Las cancelaciones involuntarias se definen como aquellos casos en los que una reserva hecha según el programa es cancelada por un evento de fuerza mayor que afecta cualquier componente de la reserva, tales como:

a) tiempo inclemente o problemas de funcionamiento que afecten directamente la capacidad del transportista para realizar un servicio de transporte reservado junto con una reserva hecha según el programa;

b) un brote de COVID-19 en las Islas Falkland;

c) con respecto a una persona que viaja y las personas con las que viaja según la misma reserva:

i. muerte o lesión corporal seria;

ii. cuarentena no planeada por orden del Hospital de Stanley (situación en la que la expresión “no planeada” significa que se excluye la cuarentena planeada, por ejemplo, al volver a las Islas Falkland después de un viaje al extranjero planificado antes de hacer la reserva), o cualquier otra instrucción dada por el Hospital de no viajar;

iii. ser llamado a formar parte de un jurado en la Corte;

iv. cuando a un miembro de la Policía, Bomberos, los servicios de enfermería o ambulancia, o un empleado de un departamento gubernamental le cancelan el permiso autorizado o los llaman por razones laborales;

v. una solicitud por parte de la Policía o de las autoridades de no salir o de volver a casa debido a un daño serio a su casa causado por una aeronave, una explosión, una tormenta, una inundación, subsidencia, la caída de árboles, un choque de vehículos, personas maliciosas o robo; o

vi. otras circunstancias excepcionales en las que no es razonable esperar que una persona pueda cumplir con la reserva que había hecho; a ser evaluado por FIG según su criterio.

5. Las cancelaciones voluntarias son todas las cancelaciones hechas por un cliente que no sean involuntarias.

Política de cancelación

6. No habrá cobro de cancelación tras una cancelación involuntaria.

7. Los proveedores pueden cobrar las siguientes tarifas por cancelación tras una cancelación voluntaria (“cobros por cancelación”):

Margen de tiempo	Tarifa
Cancelación hecha 15 días o más antes de la fecha del viaje.	Sin cargo.
Cancelación hecha entre 14 a 8 días antes de la fecha del viaje.	25%
Cancelación hecha entre 7 a 4 días antes de	50%

la fecha del viaje.

Cancelación hecha 3 días o menos antes de la fecha del viaje. 100%

8. Los cobros por cancelaciones se aplican al valor completo de la reserva cancelada, es decir, también incluye cualquier parte de una reserva hecha según el programa, que exceda la parte pagada con el vale.

9. Los cobros por cancelaciones deberían estar limitados al nivel de pérdida sufrido por el proveedor. Si el proveedor puede volver a cubrir la reserva, no debería reclamar un cobro por cancelación, o solamente cobrar la diferencia si la reserva fue por un precio más bajo.

10. Tras una cancelación voluntaria, y a petición del proveedor, los cobros por cancelaciones serán reembolsados al proveedor por ITT, y descontados simultáneamente de los saldos de los vales (hasta el nivel que lo permita el saldo del vale).

11. Cualquier pago hecho por un cliente a ITT (por ejemplo, por una reserva superior al saldo de su vale) que no sea reembolsado al proveedor según las condiciones de esta política, será devuelto por ITT al cliente.

12. Los procedimientos para las cancelaciones y los cobros relacionados serán administrados y tramitados por ITT.

Ante cualquier consulta, le solicitamos que se ponga en contacto con ITT por estos medios:

clientes: trip.itt@horizon.co.fk

proveedores: tripsuppliers.itt@horizon.co.fk

teléfono: 22041