



# Políticas de Cancelación de Etnofood

En Etnofood, nos comprometemos a proporcionar experiencias gastronómicas excepcionales en Oaxaca. Para mantener la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes, hemos establecido las siguientes políticas de cancelación. Estas políticas están diseñadas para ofrecer claridad y equidad tanto para nuestros clientes directos como para nuestros socios comerciales.

## Políticas Generales de Cancelación para Compras Directas

### Reembolso del 100%:

Las cancelaciones realizadas con al menos 7 días de anticipación a la fecha de la reservación serán reembolsadas en su totalidad.

Ejemplo: Si su reservación es para el 10 de junio, debe cancelar antes del 3 de junio para recibir un reembolso completo.

### Reembolso del 50%:

Las cancelaciones realizadas entre 48 horas y 7 días antes de la fecha de la reservación recibirán un reembolso del 50%.

Ejemplo: Si su reservación es para el 10 de junio, debe cancelar antes del 8 de junio para recibir un reembolso parcial del 50%.

### Sin Reembolso:

Las cancelaciones realizadas con menos de 48 horas de anticipación no serán reembolsadas.

Ejemplo: Si su reservación es para el 10 de junio, cualquier cancelación después del 8 de junio no será reembolsada.

### Certificado de Crédito:

En lugar de un reembolso, ofrecemos un certificado de crédito válido según las siguientes condiciones:

Si faltan más de 6 meses para finalizar el año, el certificado es válido hasta el 31 de diciembre del mismo año.

Si faltan menos de 6 meses para finalizar el año, el certificado es válido por un año a partir de la fecha de emisión. Si los precios incrementan, el cliente deberá pagar la diferencia.

Ejemplo: Si cancela el 1 de julio, su certificado será válido hasta el 31 de diciembre del mismo año. Si cancela el 1 de octubre, será válido hasta el 1 de octubre del año siguiente.

### Reprogramación de Reservaciones:

Los clientes pueden reprogramar su reservación con una comisión de \$300 MXN. Solo se permite un cambio sin costo adicional; cualquier cambio posterior incurrirá en la comisión mencionada.

No se permite reprogramar una reservación para una fecha anterior a la reservada inicialmente.

Ejemplo: Si tiene una reservación para el 15 de junio y desea cambiarla al 20 de junio, puede hacerlo una vez sin costo. Cualquier cambio adicional costará \$300 MXN.

Casos Especiales

-----

**Etnofood**

**Teléfono +52(951) 685 76 54 // Móvil +52(951) 123 24 06**

**FB.com/Etnofood // @Etnofood //**

**E-Mail director@Etnofood.org**

**Cancelaciones por Fuerza Mayor:**

En casos de fuerza mayor como desastres naturales, pandemias o problemas internos de la empresa, se evaluará la situación y se notificará al cliente. Si el problema es interno, se ofrecerá un reembolso total. Si es una situación externa, se aplicarán las políticas estándar de reembolso.

Ejemplo: Si un huracán impide la realización del evento, se evaluará la situación para ofrecer un reembolso o una reprogramación adecuada.

**Clientes Recurrentes:**

Los clientes que cancelen y reserven repetidamente solo tienen derecho a un cambio gratuito. Posteriores cambios incurrirán en una comisión de \$300 MXN.

Ejemplo: Si un cliente reserva y cancela varias veces, solo se permitirá un cambio gratuito. Cualquier cambio adicional costará \$300 MXN.

Políticas para Descuentos

**Descuentos No Transferibles:**

Los descuentos otorgados por la empresa no son transferibles ni acumulables.

Los descuentos no se pueden vender ni reembolsar.

Ejemplo: Si recibe un descuento del 10% en su próxima reservación, no puede transferirlo a otra persona ni combinarlo con otro descuento.

Políticas de Reembolsos y Cobros

**Reembolsos en Moneda Local:**

Los reembolsos no se realizarán en monedas extranjeras. Todos los reembolsos se procesarán en pesos mexicanos (MXN).

Ejemplo: Si paga en dólares, cualquier reembolso se convertirá y se devolverá en pesos mexicanos, descontando las comisiones y los impuestos aplicables.

**Deducciones en Reembolsos:**

Cuando se utilizan proveedores de venta como Airbnb, Viator, TripAdvisor, entre otros, se descontará el 30% de la comisión de las plataformas digitales y el 51% correspondiente a los impuestos nacionales (ISR y IVA), resultando en un reembolso neto del 19%.

Ejemplo: Si el producto cuesta \$800 MXN y cancela dentro del plazo de reembolso parcial, se descontarán \$408 MXN (51% de impuestos) y \$240 MXN (30% de comisiones), dejando un reembolso neto de \$152 MXN (19%).

**Compras de Terceros:**

Para productos adquiridos a través de terceros, Etnofood no ofrece devoluciones del 100%, ya que actuamos solo como proveedores.

Ejemplo: Si una agencia de viajes compra nuestros servicios y los revende, cualquier reembolso se gestionará según las políticas de la agencia y nuestros acuerdos específicos.

Responsabilidad y Contacto

-----

**Etnofood**

**Teléfono +52(951) 685 76 54 // Móvil +52(951) 123 24 06**

**FB.com/Etnofood // @Etnofood //**

**E-Mail director@Etnofood.org**

**Responsabilidad de la Agencia:**

Las agencias aliadas tienen hasta el 25 de cada mes para realizar reclamos, salvo acuerdos específicos.

Ejemplo: Una agencia debe presentar cualquier reclamo antes del 25 de cada mes para poder recibir asistencia.

**Contacto para Reclamaciones:**

Para cualquier reclamación o consulta, por favor contacte a:

**Correo Electrónico:** [admon@etnofood.org](mailto:admon@etnofood.org)

**Teléfono:** +52 951 123 2406

Compromiso de Calidad

En Etnofood, estamos dedicados a ofrecer excelencia en todos nuestros servicios turísticos y gastronómicos. Agradecemos su comprensión y cooperación en seguir nuestras políticas para garantizar una experiencia óptima para todos nuestros clientes. Si tiene algún comentario o requerimiento, estaremos atentos para atenderle.

Ejemplo Práctico de Cancelación

**Reservación Original:** Curso de cocina el 15 de junio, costo \$800 MXN.

**Cancelación el 10 de junio:**

Reembolso del 50%: \$400 MXN.

Deducción de comisiones y impuestos (si se usa una plataforma de terceros): 30% (\$240) + 51% (\$408) = \$648.

Reembolso neto: \$800 - \$648 = \$152 MXN.

Este ejemplo ilustra cómo se aplican nuestras políticas para ofrecer claridad y transparencia en todos nuestros procesos de cancelación.

-----

**Etnofood**

**Teléfono +52(951) 685 76 54 // Móvil +52(951) 123 24 06**

**FB.com/Etnofood // @Etnofood //**

**E-Mail [director@Etnofood.org](mailto:director@Etnofood.org)**