



Sello Q, un Distintivo de Calidad Turística que nos ha otorgado el INGUAT y que refleja nuestro compromiso con la mejora continua, la calidad y la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Este reconocimiento es el resultado de una evaluación exhaustiva que garantiza:

- La implementación de **procesos de mejora continua** en nuestros servicios.
- El cumplimiento de **altos estándares de calidad y sostenibilidad**.
- Controles rigurosos en nuestros procesos para asegurar la **satisfacción, seguridad y confort** de los turistas.

El **Distintivo de Calidad Turística** refuerza nuestra dedicación a mantener la excelencia. Este sello no solo avala nuestra seriedad y profesionalismo, sino que también es una **ventaja competitiva** que nos permite ofrecer experiencias turísticas confiables y memorables. *(Puede encontrar más información sobre los criterios del Sello Q en fuentes oficiales del INGUAT.)*

ESPECIFICACIONES GENERALES:

- Tarifa aplica para pago únicamente con transferencia o depósito bancario, a menos que la cotización indique la opción de pago con tarjeta.
- Tarifas por persona en USD Americanos. Vigentes 3 días posteriores a la fecha enviada.
- Las compras y contrataciones de servicios realizados por Top Travel efectuadas en el extranjero NO están sujetas a facturación en Guatemala. Aplica recargo adicional por impuestos locales si el cliente lo requiriera, incrementando el valor cotizado.
- Esta tarifa no aplica en Semana Santa, Descanso de Medio Año, Fiestas Patrias, Día de muertos, temporada navideña, Año Nuevo o fechas especiales que se informarán con previo aviso.
- Itinerario sujeto a cambios o cancelaciones de acuerdo con las disposiciones de las autoridades de gobierno por la situación de COVID-19 o cualquier otra situación ajena a nuestra logística.
- Habitaciones Cuádruples cuentan únicamente con 2 camas en la mayoría de los hoteles.
- El horario de las cenas es de 19h00 a 22h00 (en caso de no cumplir con el horario se solicitan para llevar).
- Infantes de 0 a 1 año 11 meses tienen gratuidad en hotelería (sus alimentos deben ser del plato de sus padres o adulto responsable), pero en el boleto aéreo paga un porcentaje de la tarifa base dependiendo de cada destino
- Para emitir las confirmaciones de los hoteles, es necesario realizar el pago previo a la llegada del pasajero.
- El alojamiento siempre está sujeto a disponibilidad el hospedaje previo a la reserva definitiva.
- Generalmente la hora de check in 15h00. Hora de check out 12h00. Se tienen excepciones en el caso de hoteles en playa todo incluido y hoteles en ciudades que ofrecen el turismo de Aventura.
- Menores de edad no pueden ingresar a los centros nocturnos para la noche.
- El cliente debe informar previo a la llegada del pasajero si requiere de algún servicio adicional (tercera edad, discapacidad, o alguna condición especial) para verificar si se debe recotar los suplementos o servicios adicionales.
- Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.
- La tarifa de traslados aplica para hoteles previstos en la cotización.

Tarifa sujeta a cambios y disponibilidad sin previo aviso

Precios pagados únicamente con Transferencias y depósitos bancarios.
Pago con Tarjeta genera recargo, consulte la opción.

Facturación de contratación extranjera véase en Especificaciones Generales

- El horario de espera en el aeropuerto es de 120 minutos a partir de la llegada del aéreo al aeropuerto que se notifica desde la pantalla de arribos.
- Máximo dos niños compartiendo habitación con sus padres.
- Algunos hoteles cobran suplemento al segundo menor.
- Los itinerarios y horarios quedan sujetos a logística y pueden modificarse por causas de fuerza mayor (Obras públicas, clima, manifestaciones, terremotos, guerras, etc.)
- Hay que estar puntual para la salida de los tours, se tiene un margen de tolerancia de 10 minutos, en caso de no cumplir con el horario, el pasajero pierde el paseo y sin derecho a devoluciones.
- En caso de un cambio brusco en los indicadores económicos, Top Travel, S.A. se reserva el derecho de hacer cambios o modificaciones a la tarifa convenida.
- La cancelación de tours o servicios por situaciones climáticas o de fuerza mayor (inundaciones, manifestaciones, terremotos, cierre de carreteras, etc.) serán reagendados, sin derecho a reembolso.
- El pasajero tiene la obligación de resguardar en todo momento su equipaje, objetos de valor y documentos oficiales durante su estancia en el país Destino. Tanto la empresa, hoteles, transportes y guías no asumen ninguna responsabilidad en el supuesto caso de olvido, pérdida o robo.
- Los horarios de los alimentos están sujetos a las políticas de cada uno de los hoteles o restaurantes.
- La reserva se hará efectiva con el pago del 50% del programa.
- 15 días antes de iniciar el programa debe estar pagado el 100% de la reserva.
- Top Travel, S.A. no otorga créditos a ninguna empresa o persona que adquiera servicios turísticos. Antes de la llegada del pasajero debe estar pagado el 100% del paquete adquirido.
- Se permite transportar un máximo de 1 pieza de 23 kilos por persona, distribuido en una maleta de tamaño medio (solicitar medidas, ya que pueden variar según los prestadores de servicios). El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita. Si hay sobrecargo por equipaje al establecido puede generar un pago adicional determinado por el autobús.
El equipaje no es objeto del contrato de transporte, entendiéndose a todos los efectos que el pasajero lo conservará siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que sea colocado y que será transportado por el viajero, por su cuenta y riesgo, sin que agencia resulte obligado a responder contractualmente de la pérdida o daños que pudiera sufrir por cualquier razón.
- El pasajero es el único responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. Top Travel, S.A. apoya con información de cómo proceder en el extravío de su equipaje o documentos de viaje. La empresa no asume ningún gasto o devolución por la pérdida, daño o deterioro de dichos elementos.
- A la compra del paquete el cliente será informado de las condiciones de viajes, en donde se especificará todas las políticas relacionadas con cancelaciones, restricciones y condiciones de viaje. Firmará el documento donde da fe de que leyó y está de acuerdo de las implicaciones y normativas de viaje y que acepta en su integridad las condiciones de este, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos condiciones y restricciones de los servicios contratados.
- En caso de que la autoridad migratoria considere que el pasajero no cumple con los requisitos de ingreso al país, Top Travel, S.A. se libera de cualquier responsabilidad. Y no existe devolución económica por los servicios contratados ya que son paquetes promocionales.
- Es responsabilidad del pasajero conocer de forma general su itinerario, así como llevar los documentos impresos para prestación de servicios.

Tarifa sujeta a cambios y disponibilidad sin previo aviso

Precios pagados únicamente con
Transferencias y depósitos bancarios.
Pago con Tarjeta genera recargo, consulte la opción.

Facturación de contratación extranjera véase en Especificaciones Generales

- En el caso de que la empresa otorgue un seguro de Asistencia Médica, es con la intención de ofrecer un servicio más eficiente. No es responsabilidad directa de Top Travel, S.A. otorgar este beneficio y tampoco responsabilidad alguna por situaciones que se presenten y sean de manejo inherentes a las compañías de asistencias.
- Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas, o contribuciones, presentados en la página web, correo electrónico, impreso o cotización están sujetos a cambio, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, los cuales deben ser asumidos por el pasajero en el momento de la expedición de los documentos de viaje. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su vigencia.
- Las tarifas hoteleras dependen de la acomodación seleccionada, las mismas que pueden variar de acuerdo con la disponibilidad
- La siguiente cotización no implica reserva ni bloqueo de lugares. Todas las tarifas están sujetas a disponibilidad al momento de realizar la reserva en firme dependiendo de la disponibilidad existente.
- Top Travel, S.A. se reserva el derecho de alterar el itinerario de viaje o de los hoteles previstos si fuese necesario para una mejor organización de este o si circunstancias de fuerza mayor obligaran a ello.
- Top Travel, S.A. declara explícitamente que obra únicamente como el intermediario entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en los itinerarios, o sea, empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc., por consiguiente, declina toda responsabilidad por deficiencias en cualquiera de los servicios prestados, así como por cualquier daño, herida, accidente, retraso o irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúan el viaje por su mediación así como el equipaje y demás objetos de su propiedad.
- Cuando el transporte se efectúe en autocares propios y alquilados por la operadora, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo, renunciando taxativamente a cualquier otro derecho que pudiera corresponderle, en virtud de lo cual, las indemnizaciones serán pagadas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda legal del mismo. El pago de las posibles indemnizaciones en caso de accidente corresponde únicamente a las compañías de seguros, excluyéndose cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías aéreas, marítimas o terrestres.
- Por variaciones del tipo de cambio del dólar, los precios de los paquetes están sujetos a modificación notificando previamente al cliente.
-

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN:

- La anulación o cancelación de las reservaciones NO están permitidas 15 días antes del viaje.
- La cancelación de servicios un día antes del viaje, se registra como NO SHOW y se pierde la reserva.
- Si la cancelación se da entre día previo a su llegada se aplicará un cargo del 50% únicamente en casos de tarifas reembolsables.
- Por alguna eventualidad un pasajero no pueda viajar la cancelación tendrá que hacerse con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha del viaje de lo contrario se aplicará cargo por NO SHOW correspondiente al 100 % de la reserva.
- Si la cancelación se da 21 días antes de su llegada se cobrará un porcentaje en dólares por gastos administrativos siempre y cuando la tarifa sea reembolsable. Estas políticas son aplicables solo para individuales, en caso de grupo se determina de acuerdo con las condiciones del contrato.

Tarifa sujeta a cambios y disponibilidad sin previo aviso

Precios pagados únicamente con
Transferencias y depósitos bancarios.
Pago con Tarjeta genera recargo, consulte la opción.

Facturación de contratación extranjera véase en Especificaciones Generales

RECOMENDACIÓN DE VIAJE – BOTIQUÍN PERSONAL

Le sugerimos llevar un pequeño botiquín con artículos básicos para su bienestar durante el viaje. Recuerde que todo debe cumplir con las normas del equipaje.

Puede incluir:

- Analgésicos (paracetamol, ibuprofeno)
- Antidiarreico, antiácido y antihistamínico
- Curitas, gasas, apósitos, alcohol en gel o toallitas
- Repelente, protector solar y vendas pequeñas
- Medicación personal (en envase original) con receta si aplica

Normativas clave:

- Líquidos, geles y cremas máximo 100 ml por envase, hasta 1 litro total, en bolsa plástica transparente con cierre
- Medicamentos necesarios (incluyendo líquidos o jeringas) pueden exceder 100 ml si lleva receta médica o justificativo, y deben mostrarse en control
- No incluya objetos punzantes (cuchillos, tijeras, navajas, agujas, limas) en la cabina

Tarifa sujeta a cambios y disponibilidad sin previo aviso

Precios pagados únicamente con
Transferencias y depósitos bancarios.
Pago con Tarjeta genera recargo, consulte la opción.

Facturación de contratación extranjera véase en Especificaciones Generales