POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN TOURS

En Ambaré Travel queremos que cada experiencia sea agradable, segura y organizada para todos. Por ello, establecemos las siguientes políticas, cuyo propósito es informar las condiciones de contratación, participación, convivencia, seguridad, responsabilidades y procedimientos aplicables a nuestros tours y excursiones.
Al realizar una reservación, efectuar un pago o confirmar su participación en cualquiera de nuestros viajes, el cliente manifiesta que ha recibido, leído y comprendido estas políticas y que acepta sujetarse a ellas, sin perjuicio de los derechos que le correspondan conforme a la legislación aplicable.
Estas condiciones aplican al titular de la reservación y a todas las personas que formen parte de ella.

1. RESERVACIONES Y CONTRATACIÓN

1.1. Toda reservación deberá realizarse a través de los medios oficiales de Ambaré Travel y quedará sujeta a disponibilidad de lugares.
1.2. Para confirmar una reservación, el cliente deberá proporcionar los datos solicitados y realizar el pago correspondiente conforme a las condiciones establecidas para cada tour.
1.3. La reservación se considerará confirmada una vez que Ambaré Travel haya recibido y validado el pago correspondiente y haya confirmado el espacio.
1.4. El cliente deberá verificar que el destino, fecha, precio, servicios incluidos, servicios no incluidos, horarios, puntos de salida y demás características del viaje correspondan a lo que desea contratar.
1.5. Cualquier promoción, descuento o beneficio estará sujeto a su vigencia, disponibilidad y condiciones particulares.
1.6. Los lugares se asignarán conforme a las condiciones de cada viaje. Una conversación, solicitud de información o promesa de pago no garantiza la disponibilidad de un asiento.
1.7. Ambaré Travel podrá solicitar el pago total antes de la fecha límite indicada para cada salida. En caso de existir saldos pendientes, el cliente deberá liquidarlos en las fechas establecidas.
1.8. La falta de pago en los plazos acordados podrá ocasionar la liberación del lugar, previa notificación al cliente y aplicación de las condiciones de cancelación que correspondan.
1.9. El comprobante de pago deberá enviarse a los medios oficiales de la agencia para su identificación y registro. Es responsabilidad del cliente verificar que la transferencia o depósito se haya realizado correctamente.
1.10. No se considerarán válidos los pagos realizados a cuentas personales o medios de cobro distintos de los oficialmente autorizados por Ambaré Travel, salvo confirmación expresa de la agencia.

2. INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE

2.1. El titular de la reservación será responsable de proporcionar información completa, correcta y actualizada sobre sí mismo y sobre las personas que incluya en su reservación.
2.2. Cualquier error en nombres, teléfonos, edades, número de pasajeros, necesidades especiales o cualquier otro dato proporcionado deberá ser notificado oportunamente a la agencia.
2.3. Ambaré Travel no será responsable por inconvenientes ocasionados directamente por información incorrecta, incompleta, falsa o proporcionada fuera de los plazos establecidos por el cliente.

2.4. El titular será el principal responsable de compartir con todos sus acompañantes la información del viaje, incluyendo:

- Fecha y destino del tour.
- Horarios de salida y regreso estimados.
- Puntos de abordaje.
- Ubicaciones de Google Maps.
- Itinerario y horarios de cada actividad.
- Recomendaciones de vestimenta y artículos personales.
- Restricciones y condiciones particulares del destino.
- Cambios o avisos comunicados por la agencia.

2.5. El hecho de que un acompañante no haya recibido directamente los mensajes de la agencia no exime al titular de su responsabilidad de transmitirle la información.
2.6. El titular deberá asegurarse de que todos sus acompañantes conozcan y acepten estas políticas.
2.7. Cuando se trate de menores de edad, la persona adulta responsable deberá supervisarlos durante todo el recorrido y asumir las obligaciones que legalmente le correspondan.

3. COMUNICACIÓN OFICIAL Y GRUPO DE WHATSAPP
3.1. Ambaré Travel podrá crear un grupo de WhatsApp para cada salida con la finalidad de compartir información operativa y mantener comunicación con los pasajeros.
3.2. El grupo será uno de los principales medios de comunicación durante la organización y realización del tour.
3.3. Los pasajeros deberán permanecer atentos a los mensajes y notificaciones, especialmente durante las horas previas a la salida y mientras se desarrolla el viaje.
3.4. A través de este medio podrán enviarse:

- Itinerarios y recomendaciones.
- Horarios definitivos.
- Puntos de encuentro y ubicaciones de Google Maps.
- Información sobre el autobús y abordaje.
- Cambios de ruta o ajustes de horarios.
- Indicaciones de los coordinadores.
- Avisos de seguridad y situaciones extraordinarias.

3.5. La agencia procurará compartir los detalles del viaje con anticipación razonable. Sin embargo, algunas modificaciones operativas podrían comunicarse durante el mismo día de la salida debido a circunstancias imprevistas.
3.6. Es responsabilidad del pasajero mantener disponible un medio de comunicación, revisar los mensajes y contar con batería suficiente en su teléfono.
3.7. Ambaré Travel no será responsable por la falta de recepción o lectura de mensajes derivada de problemas particulares del teléfono del cliente, falta de conexión, notificaciones desactivadas o abandono voluntario del grupo.
3.8. Los pasajeros deberán utilizar el grupo exclusivamente para asuntos relacionados con el viaje, manteniendo una comunicación respetuosa.
3.9. La información operativa comunicada por los coordinadores a través de los canales oficiales deberá atenderse oportunamente.

4. HORARIOS, PUNTOS DE ENCUENTRO Y ABORDAJE

4.1. Los pasajeros deberán presentarse en el punto de encuentro correspondiente con anticipación suficiente para realizar el abordaje.

4.2. Los horarios indicados en el itinerario corresponden a los horarios de salida programados, no a la hora recomendada de llegada al punto de encuentro.

4.3. Se recomienda llegar al menos 15 minutos antes del horario establecido, o con mayor anticipación cuando así se indique.

4.4. Los autobuses deberán salir conforme al horario programado para respetar el itinerario y a los pasajeros que llegaron puntualmente.

4.5. Ambaré Travel no está obligada a retrasar la salida del transporte para esperar a pasajeros que no se presenten a tiempo.

4.6. Si un pasajero no llega al punto de abordaje, pierde el autobús o no se presenta al momento de la salida, se considerará como inasistencia voluntaria o no show, salvo que exista una causa imputable a la agencia.

4.7. En caso de inasistencia, el pasajero no tendrá derecho a exigir que el autobús regrese por él, que se retrase la salida o que se modifique el itinerario para recogerlo.

4.8. La inasistencia por causas personales, como quedarse dormido, confundir el horario, equivocarse de punto de encuentro, presentar problemas de transporte particular o no revisar los mensajes, no genera automáticamente derecho a reembolso o compensación.

4.9. Si el pasajero desea incorporarse posteriormente al recorrido, podrá hacerlo por su propia cuenta, siempre que el coordinador confirme que existe una posibilidad segura y viable de incorporarse al grupo. Los gastos de traslado serán responsabilidad del pasajero.

4.10. Si por respeto a los demás viajeros el autobús continúa su recorrido, los pasajeros que no se hayan presentado deberán trasladarse al siguiente punto de encuentro por sus propios medios, previa confirmación con el coordinador.

4.11. Ningún pasajero deberá intentar alcanzar al autobús realizando maniobras peligrosas, conduciendo a exceso de velocidad o poniendo en riesgo su integridad o la de terceros.

5. PUNTUALIDAD DURANTE EL RECORRIDO

5.1. Una vez iniciado el tour, todos los pasajeros deberán respetar los horarios establecidos para cada destino, actividad y punto de encuentro.

5.2. El coordinador indicará la hora de llegada, tiempo disponible para recorrer el lugar y hora de reunión para continuar el viaje.

5.3. Los pasajeros deberán presentarse puntualmente en el lugar y hora indicados.

5.4. Los tiempos de permanencia en cada destino se establecerán considerando las necesidades generales del grupo, las condiciones del lugar y el itinerario contratado.

5.5. No será posible extender indefinidamente la estancia en un destino por la demora de uno o varios pasajeros.

5.6. Si un pasajero no regresa al autobús en el horario establecido, el coordinador intentará comunicarse con él a través de los medios disponibles.

5.7. Si el pasajero no responde o no se presenta, y continuar esperando representa un perjuicio para el resto del grupo o para la operación del viaje, el coordinador podrá autorizar la continuación del recorrido.

5.8. En ese supuesto, el pasajero deberá llegar por sus propios medios al siguiente punto de encuentro, siempre que sea viable y seguro, asumiendo los gastos correspondientes.
5.9. El pasajero deberá informar al coordinador si decide separarse temporalmente del grupo. No deberá hacerlo sin conocer el lugar y hora de reunión.
5.10. Ambaré Travel no garantiza que el autobús pueda esperar a pasajeros retrasados, especialmente cuando existan horarios de acceso, reservaciones, restricciones de circulación o compromisos con otros proveedores.
6. ITINERARIOS Y MODIFICACIONES DEL RECORRIDO
6.1. Los itinerarios se elaboran considerando tiempos aproximados de traslado, tráfico, accesos, horarios de operación, temporadas turísticas y disponibilidad de los servicios contratados.
6.2. Los horarios de llegada y regreso son estimados y no constituyen una garantía de tiempo exacto.
6.3. Los recorridos podrán presentar modificaciones por:

- Tráfico vehicular.
- Accidentes viales.
- Obras y cierres de carreteras.
- Manifestaciones y bloqueos.
- Operativos de seguridad.
- Condiciones climáticas.
- Saturación turística.
- Tiempos de espera en accesos.
- Retrasos de proveedores.
- Restricciones de autoridades.
- Cualquier circunstancia extraordinaria que afecte la operación.

6.4. En temporadas altas, puentes vacacionales, fines de semana, festividades y eventos especiales, los tiempos de traslado y espera pueden incrementarse considerablemente.
6.5. Ambaré Travel hará lo razonablemente posible para cumplir con el itinerario y procurar alternativas cuando sea viable.
6.6. La agencia podrá modificar el orden de las visitas, los horarios, los accesos o los puntos del recorrido cuando las circunstancias operativas lo requieran, procurando conservar los servicios contratados.
6.7. Si alguna actividad no puede realizarse, la agencia informará al grupo y, cuando corresponda, buscará una alternativa equivalente o aplicará el procedimiento de compensación o reembolso que resulte legalmente procedente.
6.8. Los pasajeros reconocen que un tour grupal requiere coordinación y que no es posible garantizar que todas las actividades se realicen con exactitud matemática en sus horarios originalmente estimados.
7. TRÁFICO, TEMPORADAS ALTAS Y CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA AGENCIA
7.1. Ambaré Travel no controla las condiciones de circulación, las decisiones de las autoridades, los accidentes de terceros ni los tiempos de operación de los destinos turísticos.
7.2. El pasajero acepta que los recorridos carreteros están sujetos a condiciones variables y que pueden presentarse retrasos importantes.
7.3. La congestión vehicular, los cierres de accesos, la saturación de estacionamientos, las filas y las restricciones de entrada no constituyen por sí mismos un incumplimiento de la agencia cuando sean circunstancias ajenas a su control y esta haya actuado diligentemente.

7.4. Cuando un retraso o modificación afecte el desarrollo del tour, la agencia podrá ajustar el itinerario para procurar la continuidad del servicio.
7.5. Cuando se presente una situación extraordinaria, Ambaré Travel priorizará la integridad y seguridad de los pasajeros y del personal operativo.
7.6. Las consecuencias económicas de una interrupción, cancelación o modificación se determinarán conforme a la causa del incidente, los servicios efectivamente prestados, las condiciones de los proveedores y los derechos que correspondan al consumidor. No se entenderá que esta cláusula elimina responsabilidades legales de la agencia.
8. CANCELACIONES Y MODIFICACIONES POR PARTE DE AMBARÉ TRAVEL
8.1. Ambaré Travel se reserva la posibilidad de cancelar, suspender, reprogramar o modificar una salida cuando existan circunstancias que impidan realizarla de manera segura, legal o razonablemente viable.
8.2. Entre las posibles causas se encuentran:

- Cierres de carreteras o accesos.
- Accidentes graves.
- Desastres naturales.
- Huracanes, inundaciones, incendios o sismos.
- Condiciones climáticas peligrosas.
- Alertas sanitarias, epidemias o pandemias.
- Guerras, conflictos armados o amenazas a la seguridad.
- Disturbios, bloqueos o manifestaciones.
- Instrucciones o restricciones emitidas por autoridades.
- Suspensión de actividades por parte del destino o proveedor.
- Fallas graves del transporte.
- Falta de disponibilidad de servicios esenciales.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cualquier otra circunstancia que comprometa la seguridad o imposibilite materialmente la operación.

8.3. La agencia notificará a los pasajeros a través de los medios de contacto proporcionados, tan pronto como tenga conocimiento de la situación.
8.4. Cuando la cancelación sea imputable a Ambaré Travel o corresponda conforme a las disposiciones legales aplicables, se ofrecerán las opciones de solución, reprogramación o reembolso que procedan.
8.5. Cuando se trate de una circunstancia extraordinaria no imputable a la agencia, se analizarán los servicios efectivamente contratados, los importes recuperables de proveedores y las condiciones legales aplicables para determinar la solución correspondiente.
8.6. No se garantizará una fecha inmediata de devolución cuando sea necesario realizar gestiones de recuperación de importes ante proveedores, pero se informará al cliente del procedimiento y los plazos aplicables.
8.7. Ninguna disposición de este apartado tendrá como finalidad excluir una devolución, bonificación o indemnización que legalmente corresponda.
8.8. Si el cliente no acepta una modificación sustancial del servicio contratado, podrá solicitar la solución que proceda conforme a las condiciones de contratación y la legislación aplicable.

9. CANCELACIONES O CAMBIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE

9.1. El cliente deberá comunicar cualquier cancelación o solicitud de cambio directamente a Ambaré Travel por los medios oficiales.

9.2. No se considerará cancelación formal el simple hecho de dejar de contestar mensajes, abandonar el grupo de WhatsApp o comunicar su ausencia únicamente a otro pasajero.

9.3. Las solicitudes de cancelación, cambios de nombre, sustitución de pasajeros y modificaciones de fecha estarán sujetas a las condiciones particulares informadas para cada tour.

9.4. Debido a que los lugares de transporte, accesos, alimentos, reservaciones y otros servicios pueden ser adquiridos anticipadamente, algunas cantidades podrían ser no recuperables de acuerdo con las condiciones del proveedor y la legislación aplicable.

9.5. El cliente deberá consultar las condiciones de cancelación antes de efectuar su pago.

9.6. En caso de enfermedad, accidente personal, emergencia familiar u otra circunstancia que impida viajar, el cliente deberá informar a la agencia y presentar, cuando corresponda, la documentación que permita evaluar su solicitud. La existencia de una emergencia no implica automáticamente una devolución, pero tampoco elimina los derechos que legalmente le correspondan.

9.7. Cuando se permita sustituir al titular o a un acompañante por otra persona, el cambio deberá solicitarse con anticipación y quedará sujeto a la viabilidad operativa, los requisitos del proveedor y los costos aplicables, previamente informados.

10. RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES Y SERVICIOS CONTRATADOS

10.1. Para la realización de los tours, Ambaré Travel podrá contratar o coordinar servicios de terceros, como empresas de transporte, restaurantes, parques, hoteles, embarcaciones, viñedos, guías y operadores de actividades recreativas.

10.2. Cada proveedor será responsable de las obligaciones que legalmente le correspondan respecto de los servicios que presta.

10.3. Ambaré Travel dará seguimiento a los servicios contratados y atenderá los reportes de los pasajeros, de acuerdo con su participación y responsabilidad en la operación.

10.4. Cuando un proveedor incumpla un servicio contratado, la agencia brindará la asistencia y gestión que corresponda para buscar una solución y, cuando proceda, tramitar las reclamaciones o devoluciones correspondientes.

10.5. Las actividades opcionales, consumos adicionales, servicios no incluidos o contrataciones realizadas directamente por el pasajero con terceros serán responsabilidad del proveedor correspondiente y del cliente, según las obligaciones de cada uno.

10.6. Los pasajeros deberán verificar qué servicios están incluidos en el precio y cuáles deberán pagarse por separado.

10.7. No se considerarán incluidos los servicios que no aparezcan expresamente en la descripción del tour.

11. COMPORTAMIENTO Y CONVIVENCIA DURANTE EL VIAJE

11.1. Ambaré Travel promueve un ambiente de respeto, inclusión y convivencia entre todos los viajeros.

11.2. Todos los pasajeros deberán mantener una conducta respetuosa hacia los demás participantes, coordinadores, conductores, operadores, guías, proveedores y personal de los destinos visitados.

11.3. No se tolerarán:

- Insultos, amenazas o agresiones verbales.
- Agresiones físicas.
- Acoso, hostigamiento o intimidación.
- Discriminación o comentarios ofensivos.
- Conductas sexuales no consentidas.
- Daños intencionales a instalaciones o bienes.
- Alteraciones deliberadas del orden del grupo.
- Conductas que pongan en riesgo a otros pasajeros.
- Desobediencia reiterada de instrucciones de seguridad.

11.4. Los pasajeros deberán respetar las indicaciones del coordinador y del operador del transporte, especialmente cuando estén relacionadas con seguridad, horarios y organización.

11.5. El coordinador está facultado para intervenir ante situaciones que afecten la convivencia o seguridad del grupo y solicitar apoyo de las autoridades cuando sea necesario.

11.6. En caso de conductas graves, amenazas, violencia o riesgo para los pasajeros, se podrán adoptar medidas inmediatas de protección, incluyendo solicitar la intervención de las autoridades y la separación del participante de una actividad cuando sea legal y seguro hacerlo.

11.7. La adopción de medidas por motivos de seguridad no autoriza a la agencia a retener documentos, pertenencias o impedir que una persona solicite ayuda.

11.8. La eventual terminación de la participación de un pasajero por una conducta atribuible a él se analizará conforme a la gravedad de los hechos y la legislación aplicable. Los gastos adicionales que se originen por sus actos podrán reclamarse cuando exista fundamento y se acrediten.

12. REGLAMENTO DEL AUTOBÚS Y TRANSPORTE

12.1. Los pasajeros deberán respetar las reglas de seguridad establecidas por la empresa transportista y por el personal encargado del vehículo.

12.2. Se recomienda utilizar el cinturón de seguridad durante todo el trayecto, siempre que la unidad cuente con él.

12.3. Los pasajeros deberán permanecer sentados mientras el autobús se encuentre en movimiento, evitando desplazarse innecesariamente por el pasillo.

12.4. No se permitirá fumar dentro del autobús, incluyendo cigarrillos, vapeadores y dispositivos electrónicos para fumar.

12.5. Queda prohibido consumir, transportar para consumo durante el recorrido o distribuir drogas o sustancias ilegales dentro de la unidad.

12.6. No se permitirá realizar conductas que pongan en peligro al conductor, pasajeros o funcionamiento del vehículo.

12.7. Los pasajeros deberán mantener limpio el espacio que ocupen y utilizar adecuadamente los asientos, ventanas, cortinas, baños y demás instalaciones.

12.8. No se permitirá manipular los controles, puertas, mecanismos, equipo de emergencia o elementos del autobús sin autorización.

12.9. El consumo de alimentos y bebidas deberá sujetarse a las indicaciones del operador y a las condiciones de la unidad.

12.10. Se deberán respetar las indicaciones del conductor respecto a equipaje, circulación, ascenso y descenso.

12.11. Los pasajeros no deberán distraer al conductor ni solicitar maniobras, paradas o cambios de ruta fuera de los puntos autorizados.
12.12. Los asientos se asignarán conforme a las condiciones informadas por la agencia. Cualquier cambio deberá ser autorizado por el coordinador.
13. DAÑOS A LA UNIDAD Y A BIENES DE TERCEROS
13.1. El pasajero será responsable por los daños materiales que ocasione directamente al autobús, instalaciones, mobiliario o bienes de terceros, cuando exista evidencia de que fueron provocados por una acción u omisión imputable a su conducta.
13.2. Si un pasajero rompe, deteriora, mancha o daña intencionalmente o por negligencia algún elemento de la unidad, deberá cubrir el costo razonable de reparación o reposición que corresponda, previa acreditación del daño.
13.3. Los daños ocasionados por desgaste natural, fallas mecánicas, defectos de mantenimiento o circunstancias no atribuibles al pasajero no podrán cargarse a este.
13.4. Cuando exista un incidente, la agencia podrá documentarlo mediante fotografías, reportes del operador, testimonios o cualquier otro medio permitido por la ley.
13.5. La determinación de los gastos deberá corresponder al daño efectivamente ocasionado, evitando cargos arbitrarios o penalizaciones desproporcionadas.
14. PERTENENCIAS PERSONALES Y OBJETOS DE VALOR
14.1. Cada pasajero será responsable de vigilar y cuidar sus pertenencias durante todo el viaje.
14.2. Se recomienda no llevar objetos de alto valor, grandes cantidades de efectivo, joyería costosa o artículos innecesarios.
14.3. Los teléfonos celulares, carteras, documentos, cámaras, bolsas y demás objetos personales deberán permanecer bajo supervisión de su propietario.
14.4. Ambaré Travel no será responsable por pérdidas, olvidos, extravíos o robos de objetos personales cuando estos sean atribuibles al descuido del pasajero o a actos de terceros ajenos a la agencia, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan.
14.5. Antes de descender del autobús, cada pasajero deberá revisar su asiento, compartimentos y área de equipaje para evitar olvidar objetos.
14.6. En caso de olvidar alguna pertenencia, el pasajero deberá comunicarse inmediatamente con la agencia al teléfono 55 3387 5013.
14.7. Ambaré Travel podrá verificar si el objeto fue localizado y se encuentra bajo resguardo del personal o del operador.
14.8. Si el objeto es localizado, se coordinará su entrega conforme a las posibilidades operativas. Los gastos de envío o traslado correrán por cuenta del propietario, cuando correspondan.
14.9. La agencia no garantiza la recuperación de objetos extraviados ni se hace responsable por artículos que nunca fueron localizados o que quedaron bajo custodia de terceros, salvo que exista responsabilidad legal atribuible a la agencia.

15. SALUD, SEGURIDAD Y CONDICIONES FÍSICAS
15.1. Cada pasajero deberá valorar sus condiciones físicas y de salud antes de contratar y participar en un tour.

15.2. Es responsabilidad del cliente informar oportunamente a la agencia sobre necesidades especiales que puedan afectar su movilidad, alimentación, seguridad o participación en las actividades, cuando resulte necesario para organizar adecuadamente el servicio.
15.3. Los pasajeros deberán llevar consigo los medicamentos que utilicen habitualmente y cualquier artículo personal necesario para su bienestar.
15.4. Si el tour contempla caminatas, escaleras, senderos, terrenos irregulares, actividades acuáticas o esfuerzo físico, el pasajero deberá considerar sus propias capacidades y seguir las recomendaciones de seguridad.
15.5. Los menores de edad deberán permanecer bajo supervisión de sus padres, tutores o adultos responsables.
15.6. Ningún coordinador está facultado para diagnosticar enfermedades, administrar tratamientos médicos o sustituir la atención de profesionales de la salud.
15.7. En caso de emergencia, la agencia podrá solicitar asistencia médica, servicios de emergencia o intervención de autoridades, procurando actuar en beneficio de la seguridad de la persona afectada.
15.8. Los gastos médicos, medicamentos, traslados especiales o servicios adicionales serán cubiertos por la persona responsable conforme a la legislación aplicable y a las condiciones de los seguros contratados, cuando existan.
15.9. Se recomienda contratar un seguro de asistencia o gastos médicos de viaje, especialmente cuando se realicen actividades de aventura.
16. ACTIVIDADES RECREATIVAS Y DE AVENTURA
16.1. Cuando un tour incluya actividades como paseos en lancha, yate, tirolesa, cuatrimoto, parapente, vuelos recreativos, paseos a caballo, deportes acuáticos u otras actividades de aventura, los pasajeros deberán atender las condiciones y medidas de seguridad del operador responsable.
16.2. Algunas actividades podrán tener restricciones de edad, peso, estatura, condición física o salud.
16.3. El pasajero deberá proporcionar información veraz al proveedor de la actividad y no ocultar circunstancias que puedan poner en riesgo su integridad.
16.4. Los proveedores podrán negar la participación de una persona cuando no cumpla los requisitos de seguridad aplicables.
16.5. La negativa de participación por incumplimiento de los requisitos personales del pasajero no genera automáticamente un derecho a reembolso cuando el servicio se encontraba disponible y la causa sea atribuible al cliente, sin perjuicio de las condiciones de contratación y derechos legales aplicables.
16.6. Los pasajeros no deberán realizar actividades fuera de las zonas autorizadas ni ignorar instrucciones del personal especializado.
16.7. Ambaré Travel no garantiza la disponibilidad de actividades opcionales que dependan del clima, cupo, operación o autorización de terceros.

17. ALIMENTOS, CONSUMOS Y GASTOS ADICIONALES
17.1. Los alimentos, bebidas, entradas, propinas, compras, estacionamientos y actividades adicionales estarán incluidos únicamente cuando así se indique expresamente en la descripción del tour.
17.2. Los pasajeros deberán considerar dinero adicional para gastos personales y consumos no contemplados.
17.3. Cuando se realicen reservaciones de alimentos o servicios grupales, se deberán respetar las condiciones informadas por el proveedor.

17.4. La agencia no será responsable por productos o alimentos adquiridos directamente por el pasajero con terceros, salvo que exista una responsabilidad legal que le corresponda.
17.5. Los pasajeros deberán informar directamente al proveedor sobre alergias o restricciones alimentarias cuando consuman alimentos en establecimientos externos.

18. EQUIPAJE Y ARTÍCULOS TRANSPORTADOS
18.1. El equipaje deberá limitarse a lo razonablemente necesario para un tour de un día, respetando las indicaciones de espacio y capacidad del transporte.
18.2. Los pasajeros deberán identificar sus pertenencias y evitar dejar objetos sueltos en pasillos o lugares que obstruyan la circulación.
18.3. No deberán transportarse objetos peligrosos, sustancias ilegales, materiales inflamables o artículos cuya posesión o traslado esté prohibido por la legislación aplicable.
18.4. El pasajero deberá informar si transporta artículos especiales que requieran condiciones particulares de manejo.
18.5. La agencia podrá solicitar que se retire del transporte cualquier objeto que represente un riesgo, siempre con apego a la legislación aplicable y a las instrucciones de seguridad del operador.

19. CONSUMO DE ALCOHOL
19.1. Cuando el itinerario contemple visitas a cervecerías, viñedos, bares, restaurantes o degustaciones, el consumo de bebidas alcohólicas será voluntario y deberá realizarse de manera responsable.
19.2. Está prohibido consumir alcohol de manera que se genere violencia, alteración del orden, acoso o conductas que pongan en peligro al grupo.
19.3. No se permitirá conducir bajo los efectos del alcohol ni realizar actividades que requieran condiciones de sobriedad cuando se haya consumido.
19.4. Los menores de edad no podrán consumir bebidas alcohólicas.
19.5. El coordinador podrá solicitar apoyo del personal correspondiente cuando un pasajero presente una condición que comprometa su seguridad o la del grupo.

20. REGRESO Y FINALIZACIÓN DEL TOUR
20.1. El horario de regreso será aproximado y podrá variar por las condiciones de circulación y circunstancias del recorrido.
20.2. La agencia procurará respetar los puntos de descenso establecidos para cada salida.
20.3. Cualquier modificación del punto de descenso deberá ser comunicada al coordinador y estará sujeta a la viabilidad de la ruta y a las condiciones de seguridad.
20.4. Los pasajeros deberán descender ordenadamente y verificar que no olviden sus pertenencias.
20.5. Una vez finalizado el servicio y realizado el descenso, el pasajero será responsable de organizar su traslado posterior, salvo que se haya contratado expresamente otro servicio.

21. FOTOGRAFÍAS, VIDEOS Y REDES SOCIALES
21.1. Durante los tours podrán realizarse fotografías y videos con fines informativos, promocionales o de registro de actividades.
21.2. La publicación de imágenes en las que una persona sea identificable deberá sujetarse a las disposiciones aplicables sobre privacidad, protección de datos personales y derechos de imagen.

21.3. Cuando corresponda, Ambaré Travel solicitará la autorización necesaria para utilizar fotografías o videos de pasajeros en publicidad, redes sociales o materiales comerciales.
21.4. El pasajero podrá comunicar su negativa a aparecer en materiales promocionales y solicitar que se respeten sus derechos.
21.5. Los pasajeros deberán respetar la privacidad de los demás participantes y evitar publicar fotografías o videos que puedan vulnerar su intimidad, seguridad o dignidad.

22. ATENCIÓN DE INCIDENTES Y RECLAMACIONES
22.1. Cualquier inconformidad relacionada con el servicio deberá comunicarse preferentemente al coordinador durante el recorrido, para que pueda revisarse y, cuando sea posible, solucionarse en ese momento.
22.2. Si el incidente requiere atención posterior, el cliente podrá presentar su solicitud a través de los medios oficiales de la agencia.
22.3. Para facilitar la revisión, se recomienda proporcionar fecha del tour, nombre del titular, descripción de los hechos, fotografías, comprobantes y cualquier evidencia disponible.
22.4. Ambaré Travel revisará cada caso de manera individual y comunicará la respuesta correspondiente dentro de un plazo razonable.
22.5. La atención de una reclamación no implica reconocimiento automático de responsabilidad ni renuncia a los derechos de ninguna de las partes.
22.6. En caso de accidentes o situaciones que requieran atención inmediata, deberá priorizarse la seguridad y solicitarse el apoyo de los servicios de emergencia correspondientes.

23. CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR
23.1. Se entenderá por circunstancias extraordinarias aquellas situaciones imprevisibles o inevitables que impidan o dificulten sustancialmente la realización del servicio, conforme a la legislación aplicable.
23.2. Entre ellas podrán encontrarse desastres naturales, fenómenos meteorológicos severos, conflictos armados, epidemias, pandemias, actos de autoridad, bloqueos, cierres extraordinarios, accidentes graves y otras circunstancias similares.
23.3. Ante estas situaciones, Ambaré Travel podrá adoptar medidas de protección, modificar el recorrido, suspender actividades, reprogramar el servicio o cancelar la salida, según corresponda.
23.4. La agencia comunicará las medidas adoptadas y las opciones disponibles para los pasajeros.
23.5. La existencia de fuerza mayor no significa que todos los pagos queden automáticamente cancelados o que todos los importes sean necesariamente no reembolsables. Se determinará el tratamiento de cada importe conforme a la legislación aplicable, los servicios prestados y las condiciones de los proveedores.

24. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS
24.1. Ambaré Travel podrá actualizar estas políticas cuando existan cambios operativos, comerciales o legales. Las modificaciones se comunicarán a los clientes por los medios oficiales.
24.2. Las condiciones aplicables a cada contratación serán las que correspondan conforme a la información proporcionada y aceptada al momento de contratar, sin perjuicio de las disposiciones legales que resulten aplicables.
24.3. Ninguna actualización podrá utilizarse para reducir retroactivamente derechos adquiridos por el consumidor.

25. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES
Al realizar una reservación, efectuar un pago o confirmar su participación, el cliente reconoce haber tenido acceso a estas políticas y se compromete a informar a sus acompañantes sobre las disposiciones que les resulten aplicables.
El titular de la reservación será responsable de transmitir a sus acompañantes los horarios, ubicaciones, indicaciones y demás información operativa proporcionada por Ambaré Travel.
El incumplimiento de las disposiciones de convivencia, seguridad y operación podrá dar lugar a las medidas correspondientes, siempre de manera proporcional y conforme a la legislación aplicable.

26. CONTACTO Y ATENCIÓN A CLIENTES
Para cualquier duda, aclaración, solicitud de información o reporte relacionado con nuestros tours, puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes medios:
AMBARÉ TRAVEL
Teléfono y WhatsApp: 55 3387 5013
Correo electrónico: ambareoperaciones@gmail.com

Te recomendamos comunicarte directamente con nuestro equipo de operaciones para recibir información oficial y evitar confusiones.

¡Gracias por viajar con Ambaré Travel!

Nuestro compromiso es brindarte experiencias inolvidables, con organización, responsabilidad y respeto para todos.

Ambaré Travel se reserva el derecho de adoptar las medidas operativas necesarias para proteger la seguridad, integridad y bienestar de sus pasajeros y colaboradores, dentro del marco de las disposiciones legales aplicables.

AVISO DE PRIVACIDAD – AMBARÉ TRAVEL
Ambaré Travel es responsable del uso y protección de los datos personales proporcionados por nuestros clientes, tales como nombre, teléfono, correo electrónico y demás información necesaria para la contratación y organización de nuestros tours.
Los datos serán utilizados exclusivamente para gestionar reservaciones, confirmar pagos, organizar viajes, compartir itinerarios, coordinar servicios y mantener comunicación con los pasajeros.
Ambaré Travel se compromete a proteger la información personal y no compartirla con terceros para fines comerciales sin autorización, salvo cuando sea necesario para prestar los servicios contratados o exista una obligación legal.

Para solicitar información, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (ARCO), o conocer nuestro aviso de privacidad integral, puedes contactarnos:
WhatsApp: 55 3387 5013
Correo: ambareoperaciones@gmail.com