

## expediciones

### a) Reservación:

- Pasajeros directos luego de efectuar un bloqueo tienen 4 días para hacer el pago total de la reserva o viaje.
  - Para confirmar un bloqueo, se cuenta con 10 días a partir del mismo para depositar el 35% del valor total del viaje.
  - El saldo restante (65%) 15 días antes del viaje.
  - Para confirmar una reserva se entregará a FEEP la lista de pasajeros en la que conste por lo menos un apellido, un nombre, fecha de nacimiento, número de cédula de ciudadanía o número de pasaporte.
- Los pagos serán únicamente en dólares de los Estados Unidos de América, además se podrá efectuar el pago con tarjeta de crédito, efectivo, depósito directo o transferencia bancaria (el cliente asume todos los costos que puedan ser generados por transferencias o giros bancarios tanto nacionales como del exterior); se requiere el envío por correo electrónico del comprobante de depósito, transacciones que pueden realizarse en nuestras oficinas de venta y servicio al cliente o cualquier otro medio que Tren Ecuador considere válido.

Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso.

### b) Cancelación:

- Es posible cancelar una reservación hasta 15 días antes del inicio del viaje sin penalidad.
- 14 días a 8 días previos al viaje, se aplica 50% de cargos de cancelación sobre el boleto emitido.
- 8 días o menos o no presentarse el día del inicio del viaje, se aplica 100% de cargos de cancelación sobre el boleto emitido.

### c) Otros:

- Cambios de fecha hasta 15 días calendario sin penalidad.
  - Cambios de fecha desde 14 hasta 4 días previo al viaje aplica penalidad de 50% sobre el valor del boleto.
  - Cambios de fecha desde 3 hasta el día de viaje aplica penalidad de 100% sobre el valor del boleto.
  - Todos los cambios de fecha, están sujetos a disponibilidad y re cálculo de tarifas en caso de que esta varíase. El plazo máximo para volver a viajar será de 12 meses calendario y no se podrá alterar por más de una vez, cumpliendo las condiciones originales de compra.
  - Cambios de nombre (endosos): se aplicará un cargo administrativo de US\$ 5,00 por boleto y por transacción hasta el mismo día de inicio del viaje cumpliendo las condiciones originales de compra.
  - En caso de devoluciones, se realizarán las mismas con la deducción de los valores correspondientes al IVA, en cuando este aplique.
  - Devoluciones por motivos atribuibles a FEEP serán reembolsables al 100%.
- Tren Ecuador se reserva el derecho de aplicar un porcentaje diferente de penalidad por cargos de cancelación o cambio de fecha de hasta el 70%, en casos de fuerza mayor, salud con justificativos comprobables y a criterio de Tren Ecuador.

Tren Ecuador podrá modificar sus itinerarios debido a razones de fuerza mayor, desastres naturales, mejora de itinerarios, seguridad de sus pasajeros y criterios de calidad y servicio.

## tren crucero

### a) Reservación:

- Para confirmar un bloqueo, se cuentan con 10 días a partir del mismo para depositar el 35% del total del viaje.
  - El saldo restante (65%) se deberá pagar o depositar hasta 60 días antes del viaje.
  - Para confirmar una reserva se deberá entregar a FEEP la lista de pasajeros en la que conste por lo menos un apellido, un nombre, fecha de nacimiento o edad y número de cédula de ciudadanía o pasaporte.
- Los pagos serán únicamente en dólares de los Estados Unidos de América, además se podrá efectuar el pago con tarjeta de crédito, efectivo, depósito directo o transferencia bancaria (el cliente asume todos los costos que puedan ser generados por transferencias o giros bancarios tanto nacionales como del exterior); se requiere el envío por correo electrónico del comprobante de depósito, transacciones que pueden realizarse en nuestras oficinas de venta y servicio al cliente o cualquier otro medio que Tren Ecuador considere válido.

Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso.

### b) Cancelación:

- Es posible cancelar una reservación hasta 90 días antes del inicio del viaje sin penalidad.
- De 89 a 61 días la penalidad será del 35% del valor total del boleto.
- De 60 a 50 días antes del inicio del viaje, se aplica 50% de cargos de cancelación del valor total del boleto.
- De 49 días o menos y en el caso de no presentarse el día del inicio del viaje, se aplicará el 100% del valor total del boleto.

### c) Otros:

- Cambios de fecha hasta 61 días antes del inicio del viaje sin penalidad.
  - Cambios de fecha 60 días o menos, 100% de sobrecargo de la tarifa.
  - Todos los cambios de fecha, están sujetos a disponibilidad y re cálculo de tarifas en caso de que esta varíase. El plazo máximo para volver a viajar será de 12 meses calendario y no se podrá alterar por más de una vez, cumpliendo las condiciones originales de compra.
  - Cambios de nombre (endosos): se aplicará un cargo administrativo de US\$ 25,00 por boleto y por transacción hasta el mismo día de inicio del viaje. En caso de incluir boletos aéreos (promociones o similares), el cargo por cambio de nombre de un boleto aéreo está sujeto a las condiciones de la aerolínea y tarifa aplicada.
  - En caso de devoluciones, se realizarán las mismas con la deducción de los valores correspondientes al IVA, cuando este aplique.
  - Devoluciones por motivos atribuibles a FEEP serán reembolsables al 100%.
- Tren Ecuador se reserva el derecho de aplicar un porcentaje diferente de penalidad por cargos de cancelación o cambio de fecha de hasta el 70%, en casos de fuerza mayor, salud con justificativos comprobables y a criterio de Tren Ecuador.

Tren Ecuador podrá modificar sus itinerarios debido a razones de fuerza mayor, caso fortuito, desastres naturales, mejora de itinerarios, seguridad de sus pasajeros y criterios de calidad y servicio.

## CONDICIONES GENERALES DE VIAJE:

### Modificación de Itinerarios:

Tren Ecuador se reserva el derecho a realizar modificaciones en actividades e itinerario de sus productos en casos de fuerza mayor y/o caso fortuito, para precautelar la seguridad de los pasajeros. En caso de requerir tales modificaciones, Tren Ecuador, procurará alterar el itinerario de la menor manera posible. En estos casos en los que Tren Ecuador no pudiera cumplir con el itinerario, Tren Ecuador podrá otorgar las compensaciones que crea convenientes y posibles a sus clientes. Para dichos casos, es recomendado que el pasajero adquiriera un seguro de viajes.

Se considera fuerza mayor, a un evento que no es posible anticipar o prevenir para Tren Ecuador o sus proveedores y pueden ser: desastre natural, condiciones atmosféricas adversas o incendios, operativo, logística, mantenimiento actividad volcánica, tsunamis o inundaciones, afectaciones por deslaves o terremotos, pandemias o epidemias, actos terroristas o de terceros, decisiones gubernamentales, manifestaciones populares o convulsión social, cierres de vías y/o factores de riesgo ante el cual una entidad estatal prohíba el ingreso a una zona determinada entre otros.

Tren Ecuador, notificará por medio escrito, correo electrónico o similar su decisión de cancelar un viaje.

Tren Ecuador ofrecerá una fecha alterna o el reembolso del 100% del depósito inicial si la notificación se emitiera entre 60 a 3 días antes del inicio del viaje. Tren Ecuador ofrecerá al pasajero una fecha alterna tomando las medidas que considere necesarias de acuerdo al criterio de Tren Ecuador para trasladar a los pasajeros a una nueva fecha de viaje o también podrá otorgar 100% de reembolso. Tales medidas nunca podrán superar costos por más del 50% del costo total del valor pagado por el viaje a bordo de los productos de Tren Ecuador.

Si la cancelación se diera entre 3 días o menos antes del inicio del viaje, Tren Ecuador proveerá un itinerario alterno de la forma más cercana al original y tomará las acciones que sean requeridas de acuerdo a su criterio para conseguirlo. Tren Ecuador también podrá optar por un reembolso del 100%. En todos los casos, Tren Ecuador proveerá toda la asistencia que sus clientes requieran.

### Proveedores e Información escrita/electrónica:

Tren Ecuador, no posee hoteles, restaurantes u otros establecimientos y/o medios de transporte diferentes al tren y sus estaciones y tampoco tiene potestad sobre áreas naturales que se encuentren en el itinerario, por lo tanto, no es responsable de la permanencia en esos lugares. Los itinerarios, horas, paradas y servicios ofertados en nuestros itinerarios escritos y electrónicos están sujetos a cambios sin previo aviso. Los contenidos en nuestros catálogos y/o página web son lo más cercanos y apegados a la realidad.

### Salud:

Tren Ecuador entiende que, para tomar un viaje, el pasajero se encuentra en perfectas condiciones de salud física y mental. Los recorridos que Tren Ecuador opera se hacen desde cero a 4 mil metros sobre el nivel del mar. Si usted padece una condición que se agrave por la altitud, consulte a su profesional de la salud antes de decidir tomar un viaje.

Tren Ecuador precautelando la seguridad de las personas en estado de gestación ha condicionado que una mujer embarazada puede utilizar los productos de Tren Ecuador hasta la semana número 30 de gestación; así como por razones de equipos, itinerario y actividades; para Tren Ecuador no es recomendable abordar a sus trenes infantes menores a 2 años al momento de viajar, todo infante viajara bajo responsabilidad de su representante legal.

### Personas con capacidades especiales:

Debido a que muchos de nuestros productos incluyen localidades remotas o visitas con caminatas en zonas con terreno irregular o en ascenso/descenso. Tren Ecuador lamenta no poder ofrecer la totalidad de sus productos a personas con capacidades especiales, ante lo cual sugerimos se consulte a nuestros agentes de ventas el producto más adecuado.

### Dietas Especiales:

Tren Ecuador puede proveer dietas vegetarianas, veganas, sin gluten/mariscos/frutos secos/lactosa. La gastronomía de Ecuador es altamente variada, en caso de otro tipo de dietas y para poder asesorar de una manera adecuada, se requiere indicación de los mismos 60 días antes del viaje. No siempre nos será posible cumplir restricciones alimentarias diferentes a las antes mencionadas.

### Otros:

Tren Ecuador recomienda obtener un Seguro con la cobertura para viajeros y propiedades, así como también para el retraso del viaje, cancelación de viaje, interrupción, equipaje, seguro de salud y vida. Tren Ecuador cumple con los requisitos de la ley local de Seguros únicamente para el trayecto del viaje.

Los trenes en la actualidad no poseen la infraestructura necesaria para abordar mascotas, a excepción de perro guía que dependa directamente del pasajero.

Por seguridad de los pasajeros, el acceso al servicio del tren se encuentra restringido.

### Tarifas especiales y grupos:

**NIÑOS, PERSONAS CON DISCAPACIDAD y TERCERA EDAD.-** Los niños comprendidos entre 2 años hasta los 11 años 11 meses de edad y adultos mayores a 65 años de edad podrán acceder a la tarifa con descuento.

El descuento para personas con discapacidad será otorgado a quienes justifiquen mediante la presentación del documento habilitante.

**PRECIOS PARA GRUPOS:** Se otorgará descuento sobre tarifa adulto para grupos de pasajeros a partir de la siguiente tabla:

- Grupos de 20 a 49 pasajeros, 10% sobre tarifa adulto publicada.
- Grupos de 50 pasajeros en adelante, 15% sobre tarifa adulto publicada.