

# MeetPlaya Cancellation Policy

## Dear Valued Customer,

Thank you for choosing MeetPlaya for your private tours and transfer services. To ensure the best experience, we have established the following cancellation policy:

### Payment and Reservation:

- **Full payment is required at the time of booking to confirm your reservation.** Without payment, the service will not be confirmed, and MeetPlaya will not provide the requested service.
- **We require 100% advance payment to confirm any reservation.** This includes payments via card (Visa or MasterCard) or PayPal, If the reservation is not paid, we will contact you immediately. We will send you a payment link for PayPal or credit card. The full payment must be completed before your arrival to confirm the service. **If the reservation is not paid, we will contact you immediately.**
- **We understand your preference to pay upon arrival. However, we require full advance payment to confirm any reservation.** This is due to several instances where customers did not pay for the service and left us waiting or ignored us.
- **Please note that some clients have claimed to have canceled their reservations when they had not.** We keep detailed records of all cancellations to avoid any misunderstandings.
- **We appreciate your understanding and hope you can make the advance payment to secure your reservation.** This way, we can guarantee you a hassle-free and high-quality service.
- 

### Cancellation and Refund Policy:

- **Airport-Hotel, Hotel-Airport, Hotel-Hotel, or Short Transfers:** To receive a full refund, cancellations must be made at least **24 hours** before the scheduled pickup time.
- **Tours:** Cancellations must be made at least **48 hours** before the scheduled pickup time to receive a full refund.
- **No Refund:** For cancellations made less than the specified time before the scheduled pickup, no refund will be provided.

### **Modification Policy:**

**Any modifications to your reservation must be made at least 24 hours before the scheduled pickup time.** Changes due to flight delays or airline modifications are beyond our control and may affect other transportation operations we have scheduled for the day. We will do our best to assist you, but please understand that these changes may not always be accommodated.

### **Weather Conditions:**

- **In our area, weather conditions can change rapidly. Our services are not automatically canceled due to rain or mild weather conditions.** Our team will assess the situation to ensure safety. If weather conditions pose a risk, we may cancel or modify the service and inform you promptly.

### **Emergency Cancellations:**

- **In case of emergencies, such as severe weather, personal health issues, or family emergencies, please contact us immediately to discuss possible solutions.** We will work with you to find the best outcome for both parties.

### **Company Responsibility:**

- **If MeetPlaya fails to provide the agreed-upon service, we will cover the cost of alternative transportation.** To qualify for reimbursement, you must provide proof of payment with a receipt from the other company.

### **Confirmed Service and No-Show Policy:**

- **If you have a confirmed service and our driver arrives, the tolerance time is 15 minutes after the scheduled pickup time.** If you do not show up within this time frame, the driver will leave proof of their presence at the reception. In this case, no refund will be provided as the absence was on your part, and you will need to arrange alternative transportation. If you reschedule with us again, you will need to pay the full cost of the new transportation service.

### **Last-Minute Services:**

- **We can confirm last-minute services subject to availability, including any extras, provided payment is made and confirmed by both parties.**

### **Price Changes:**

Prices are subject to change without prior notice. This clause is necessary to adjust for variable costs and ensure we can continue to offer high-quality services. However, confirmed and paid reservations will be honored at the agreed-upon price at the time of booking.

Contact Information:

- **Phone (Mexico):** +52 984 137 9922
- **Phone (US):** +1 919 264 1216
- **Email:** [meetplaya@gmail.com](mailto:meetplaya@gmail.com)
- **Online Chat:** [meetplaya.com](https://meetplaya.com)

We appreciate your cooperation and understanding. Our goal is to provide you with an exceptional experience.

**Best Regards,**

**Leo Chávez**  
General Manager

---

## Política de Cancelación de MeetPlaya

### Estimado Valioso Cliente,

Gracias por elegir MeetPlaya para sus tours privados y servicios de traslado. Para asegurar la mejor experiencia, hemos establecido la siguiente política de cancelación:

### Pago y Reserva:

- **Se requiere el pago completo en el momento de la reserva para confirmar su reserva.** Sin el pago, el servicio no será confirmado y MeetPlaya no proporcionará el servicio solicitado.
- **Requerimos el pago completo del 100% por adelantado para confirmar cualquier reserva.** Esto incluye pagos vía tarjeta (Visa o MasterCard) o PayPal. Le enviaremos un enlace de pago para PayPal o tarjeta de crédito en caso de no haber pagado. El pago completo debe realizarse antes de su llegada para confirmar el servicio. **En caso de que la reserva no esté pagada, nos pondremos en contacto con usted de inmediato.**
- **Entendemos su preferencia por pagar al momento de la llegada. Sin embargo, requerimos el pago completo por adelantado para confirmar cualquier reserva.** Esto

se debe a que hemos tenido varios casos en los que las personas no han pagado el servicio y nos han dejado esperando o nos han ignorado.

- **Tenga en cuenta que algunos clientes han afirmado haber cancelado sus reservas cuando no lo hicieron.** Mantenemos registros detallados de todas las cancelaciones para evitar malentendidos.
- **Agradecemos su comprensión y esperamos que pueda realizar el pago anticipado para asegurar su reserva.** De esta manera, podemos garantizarle un servicio sin inconvenientes y de la mejor calidad.

### **Política de Cancelación y Reembolso:**

- **Traslados Aeropuerto-Hotel, Hotel-Aeropuerto, Hotel-Hotel o Cortos:** Para recibir un reembolso completo, las cancelaciones deben hacerse al menos **24 horas** antes de la hora programada de recogida.
- **Tours:** Las cancelaciones deben hacerse al menos **48 horas** antes de la hora programada de recogida para recibir un reembolso completo.
- **Sin Reembolso:** Para las cancelaciones hechas con menos del tiempo especificado antes de la hora programada de recogida, no se proporcionará ningún reembolso.

### **Política de Modificación:**

**Cualquier modificación de su reserva debe hacerse al menos 24 horas antes de la hora programada de recogida.** Los cambios debidos a retrasos de vuelos o modificaciones de la aerolínea están fuera de nuestro control y pueden afectar otras operaciones de transporte que tenemos programadas para el día. Haremos nuestro mejor esfuerzo para asistirle, pero por favor entienda que estos cambios pueden no siempre ser acomodados.

### **Condiciones Climáticas:**

- **En nuestra área, las condiciones climáticas pueden cambiar rápidamente. Nuestros servicios no se cancelan automáticamente debido a la lluvia o condiciones climáticas leves.** Nuestro equipo evaluará la situación para garantizar la seguridad. Si las condiciones climáticas representan un riesgo, podemos cancelar o modificar el servicio e informarle de inmediato.

### **Cancelaciones de Emergencia:**

- **En caso de emergencias, como clima severo, problemas de salud personal o emergencias familiares, por favor contáctenos de inmediato para discutir posibles soluciones.** Trabajaremos con usted para encontrar el mejor resultado para ambas partes.

### **Responsabilidad de la Empresa:**

- **Si MeetPlaya no proporciona el servicio acordado, cubriremos el costo del transporte alternativo.** Para calificar para el reembolso, debe proporcionar un comprobante de pago con un recibo de la otra compañía.

### **Política de Servicio Confirmado y no Presentación del cliente:**

- **Si tiene un servicio confirmado y nuestro conductor llega, el tiempo de tolerancia es de 15 minutos después de la hora programada de recogida.** Si no se presenta dentro de este período, el conductor dejará prueba de su presencia en la recepción. En este caso, no se proporcionará reembolso ya que la ausencia fue por su parte, y necesitará organizar un transporte alternativo. Si reprograma con nosotros, deberá pagar el costo total del nuevo servicio de transporte.

### **Servicios de Última Hora:**

- **Podemos confirmar servicios de última hora sujetos a disponibilidad, incluidos los extras, siempre y cuando se realice el pago y sea confirmado por ambas partes.**

### **Cambio de Costos:**

**Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Esta cláusula es necesaria para ajustar los costos variables y asegurar que podamos seguir ofreciendo servicios de alta calidad. Sin embargo, las reservas ya confirmadas y pagadas se respetarán al precio acordado en el momento de la reserva.**

### **Información de Contacto:**

- **Teléfono (México):** +52 984 137 9922
- **Teléfono (EE.UU.):** +1 919 264 1216
- **Email:** [meetplaya@gmail.com](mailto:meetplaya@gmail.com)
- **Chat en Línea:** [meetplaya.com](https://www.meetplaya.com)

Agradecemos su cooperación y comprensión. Nuestro objetivo es proporcionarle una experiencia excepcional.

**Saludos Cordiales,**

**Leo Chávez**

Gerente General