

Gracias por elegir **MeetPlaya Tours & Transfers** para sus servicios de transporte privado y tours en la Riviera Maya. Por favor lea esta política con atención antes de confirmar su reserva. Al completar el pago, usted reconoce y acepta estos términos.

Este documento regula todos los servicios prestados por MEETPLAYA S.A. DE C.V. (RFC: MEE170829GZ2), operador privado de transporte con licencia, con domicilio en Playa del Carmen, Quintana Roo, México. Operaciones: Aeropuerto de Cancun (CUN), Playa del Carmen, Aeropuerto de Tulum (TQO), hoteles Riviera Maya, puertos marítimos, terminales de ferry y estaciones ADO/Tren Maya. Última actualización: Junio 2026.

✉ 1. PAGO Y RESERVA

Se requiere el **pago completo del 100% por adelantado** para confirmar y asegurar su reserva. Las reservas no pagadas no se consideran confirmadas y no están garantizadas.

Métodos de pago aceptados:

- **Visa** — procesada de forma segura en línea vía Stripe
- **Mastercard** — procesada de forma segura en línea vía Stripe
- **PayPal**
- **Zelle** — para pagar con Zelle, contáctenos y le proporcionamos los datos: WhatsApp +52 984 137 9922 o bookings@meetplaya.com
- **American Express (AMEX)** — aceptada mediante un enlace de pago especial procesado en Pesos Mexicanos (MXN). Contáctenos para recibir el enlace.

Los precios se muestran en USD e incluyen todos los impuestos aplicables. Sin cargos ocultos.

Cualquier cambio o cancelación debe solicitarse **exclusivamente por canales digitales oficiales** (WhatsApp, mensaje de texto o correo electrónico). Si su reserva no aparece como pagada en nuestro sistema, nos comunicaremos con usted para completar el proceso.

📅 2. HORARIOS DE OPERACIÓN Y CONTACTO NOCTURNO

Nuestros horarios regulares de servicio son:

- **Llegadas al aeropuerto:** Servicio disponible hasta las 11:00 PM
- **Salidas al aeropuerto:** Servicio disponible desde las 3:00 AM

Atención al cliente: Lunes - Domingo, 7:00 AM - 10:30 PM (hora local).

Si su vuelo llega después de las 10:30 PM, debe contactarnos antes de esa hora para confirmar la cobertura del traslado. MeetPlaya no opera las 24 horas del día. Los vuelos que lleguen fuera de nuestro horario de operación están sujetos a reprogramación o cargos

adicionales.

¿Necesita un servicio fuera de nuestro horario regular? **Contáctenos — haremos nuestro mayor esfuerzo por atender su solicitud.** Los arreglos especiales son posibles siempre y cuando nos contacte con anticipación para coordinar la disponibilidad. WhatsApp: +52 984 137 9922.

✈ 3. POLÍTICA POR RETRASOS DE VUELO

Si su vuelo se retrasa, **contáctenos de inmediato por WhatsApp** — no espere hasta aterrizar. Hacemos el mayor esfuerzo por monitorear los vuelos, pero el rastreo en línea no siempre es exacto en tiempo real. **Su notificación directa es esencial** para coordinar con su conductor asignado.

- **Retrasos de hasta 2 horas:** Haremos lo posible por esperar sin costo adicional.
- **Retrasos de más de 2 horas o que se extiendan más allá de las 11:00 PM:** Evaluaremos la disponibilidad del conductor y nos comunicaremos con usted. No podemos garantizar el mismo horario. Puede aplicarse un cargo adicional por servicio nocturno o tiempo de espera extendido, o el servicio puede reprogramarse o cancelarse si no puede realizarse de manera segura y operativamente viable.

Los retrasos de aerolíneas están fuera de nuestro control y pueden afectar la programación de conductores y las regulaciones de descanso obligatorio por seguridad.

📄 4. TIEMPO DE ESPERA EN AEROPUERTO Y POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN

Llegadas al aeropuerto (Aeropuerto → Hotel):

Una vez que su vuelo aterriza, su conductor asignado le esperará en el punto de encuentro designado hasta **2 horas** sin costo adicional. Este margen está diseñado para cubrir el tiempo normal de inmigración, recogida de equipaje y aduana.

Si transcurren 2 horas desde la hora real de aterrizaje de su vuelo sin que tengamos ningún contacto de su parte, **el servicio se considerará cancelado por no presentación del cliente y no habrá reembolso.** Aplica únicamente para los aeropuertos de Cancún (CUN) y Tulum (TQO).

Salidas y traslados hotel (Hotel → Aeropuerto / Hotel → Hotel / Tours):

Si su servicio está confirmado y nuestro conductor llega al punto de recogida, el tiempo de tolerancia es de **15 minutos** después de la hora programada. Si no se presenta dentro de este periodo, el conductor documentará su presencia (foto con marca de tiempo) y se retirará. **No se proporcionará reembolso.** Si desea reprogramar, el costo total del nuevo servicio deberá pagarse por adelantado.

✖ 5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Traslados al aeropuerto y traslados en general (cualquier tipo):

- **24+ horas antes de la recogida programada:** Reembolso completo.

- **Menos de 24 horas antes de la recogida programada:** Sin reembolso.

Tours:

- **48+ horas antes del servicio programado:** Reembolso completo.
- **Menos de 48 horas antes del servicio programado:** Sin reembolso.

Todas las solicitudes de cancelación deben enviarse por WhatsApp, mensaje de texto o correo electrónico a través de nuestros canales oficiales. **Una cancelación solo es válida cuando el equipo de MeetPlaya confirma haberla recibido por escrito.** La hora de su solicitud aplica únicamente a partir del momento en que nuestro equipo confirma el recibo.

Recomendación: Siempre solicite una confirmación escrita de MeetPlaya al cancelar o modificar su reserva. Un mensaje enviado no equivale a una cancelación confirmada.

6. POLÍTICA DE MODIFICACIÓN

Cualquier modificación a su reserva debe solicitarse **con al menos 24 horas de anticipación** respecto a la hora programada de recogida, vía WhatsApp o correo electrónico.

Los cambios el mismo día se manejan caso por caso y están **sujetos a disponibilidad operacional** — no siempre pueden garantizarse. Pueden aplicarse cargos adicionales.

Si el conductor ya ha sido asignado o despachado a su servicio, se generan costos operativos independientemente del motivo del cambio. Reprogramar en ese caso generará un **cargo adicional** y está sujeto a disponibilidad. Siempre haremos nuestro mayor esfuerzo por encontrar una solución.

Los cambios debidos a retrasos de vuelos o modificaciones de la aerolínea están fuera de nuestro control y pueden afectar otras operaciones de transporte programadas para el día.

7. CONDICIONES CLIMÁTICAS

Los servicios **no se cancelan automáticamente** por lluvia o condiciones climáticas leves. Nuestro equipo evalúa cada situación de forma individual para garantizar la seguridad. Si las condiciones representan un riesgo real, podemos cancelar o modificar el servicio y le notificamos de inmediato por WhatsApp, llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto.

8. FUERZA MAYOR Y EVENTOS EXTRAORDINARIOS

MeetPlaya no será responsable por la falta de prestación del servicio debido a eventos fuera de nuestro control razonable, incluyendo pero no limitado a:

- Huracanes, tormentas tropicales o eventos climáticos severos
- Terremotos o desastres naturales
- Cierre de aeropuertos o suspensión temporal de operaciones
- Evacuaciones gubernamentales o restricciones de viaje
- Disturbios civiles, huelgas o actos terroristas
- Pandemias, emergencias sanitarias o confinamientos decretados por autoridades

En estos casos, los términos estándar de reembolso pueden no aplicar. Sin embargo, **MeetPlaya se compromete a actuar con flexibilidad y justicia**. Haremos todo lo posible por reprogramar su servicio sin costo adicional. Si no es posible, cada situación se evaluará de forma individual — siempre trabajaremos con usted para encontrar la mejor solución posible. Nuestro objetivo es que nunca se sienta abandonado, independientemente de las circunstancias.

✓ 9. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

Si MeetPlaya no puede proporcionar el servicio confirmado por razones dentro de nuestro control, asumiremos plena responsabilidad y nos aseguraremos de que no quede sin transporte. **Nunca dejaremos a nuestros clientes sin una solución.**

En este caso, MeetPlaya coordinará y autorizará un servicio alternativo en su nombre. **Antes de tomar cualquier acción o gestionar un transporte alternativo por su cuenta, debe contactarnos y esperar a que nuestro equipo autorice y confirme la solución.** Nuestro equipo emitirá una nueva confirmación con un nuevo número de reservación, el cual debe recibir antes de proceder.

Si MeetPlaya le autoriza a gestionar un transporte alternativo de forma independiente, reembolsaremos el costo de **transporte equivalente, hasta el valor del servicio original pagado**. Para calificar, debe presentar un comprobante de pago válido del proveedor alternativo, junto con la confirmación de autorización de nuestro equipo.

Importante: El transporte alternativo gestionado sin autorización escrita previa de MeetPlaya no sera elegible para reembolso.

Contactenos siempre primero: WhatsApp +52 984 137 9922

⚡ 10. SERVICIOS DE ÚLTIMA HORA Y CAMBIO DE PRECIOS

Los servicios de última hora pueden confirmarse sujetos a disponibilidad, siempre y cuando el pago se realice en su totalidad y la confirmación sea reconocida por ambas partes. Se requiere un aviso mínimo de **2 horas** para reservas estándar.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Sin embargo, **las reservas confirmadas y pagadas en su totalidad siempre se respetarán al precio original**. Las reservas no pagadas estarán sujetas a cualquier ajuste de precio vigente al momento de efectuar el pago.

11. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para reservas, modificaciones, cancelaciones o cualquier asistencia, contáctenos a través de los siguientes canales oficiales:

WhatsApp	+52 984 137 9922
EEUU / Canadá (sin costo)	+1 855 289 4819
Oficina México	+52 984 267 9585
Correo	bookings@meetplaya.com
Sitio web	meetplaya.com
Atención	Lunes - Domingo: 7:00 AM - 10:30 PM (hora local)

Para guías de puntos de encuentro en aeropuertos y terminal de ferry, visite: **meetplaya.com/terminals**

Para el PDF de nuestra política de cancelación: **meetplaya.com/pdf/MeetPlaya_Cancellation_Policy.pdf**

Saludos cordiales, **MeetPlaya Tours & Transfers** — Transporte privado y tours por la Riviera Maya desde 2017.