

Condiciones de ventas y reservas

Tarifas Especiales

Aplican para todos los productos TrenEcuador.

Descuento para personas con capacidades especiales (siempre que presente carnet de CONADIS), personas de la tercera edad (a partir de 65 años) y niños (menores de 12 y mayores a 2 años).

Precios para Grupos

Se otorgan precios especiales para grupos de pasajeros a partir de la siguiente tabla:

- Grupos de 20 a 49 pasajeros, 10%
- Grupos de 50 pasajeros en adelante, 15%

No aplica descuento sobre descuento.

Formas de Pago

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 el costo de los mismos, se requiere el envío por medio electrónico del comprobante de transacción), transacciones se 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.



Reservación (No aplica para compras online)

- Para confirmar un bloqueo, se cuentan con 10 días para depositar el 35% del total del viaje.
- El saldo restante (65%) se deberá pagar o depositar hasta 60 días antes del viaje, además se entregará a Tren Ecuador 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 y/o pasaporte.

Cancelación

- Es posible cancelar una reservación hasta 60 días antes del inicio del viaje sin penalidad.
- De 59 días antes del inicio del viaje o menos, se aplicará el 100% de cargos de cancelación. No aplica ningún otro rango intermedio de penalidades.

Otros

- Cambios de fecha: hasta 30 días sin penalidad, 29 días o menos, se considera como un cargo total de cancelación.
- 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 similar), el cargo por cambio de nombre de un boleto aéreo está sujeto a las condiciones de la aerolínea y tarifa aplicada.



Reservación (No aplica para compras online)

Para confirmar un bloqueo, se cuentan con 4 días a partir del mismo para hacer el pago total del viaje además se entregará a Tren Ecuador 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/pasaporte.

Cancelación

- Es posible cancelar una reservación hasta 15 días calendarios antes del día del viaje sin penalidad.
- Si la cancelación es recibida de 14 días hasta 24 horas previos a la fecha del viaje aplica el 50% de penalidad.
- Si la cancelación es recibida a menos de 24 horas hasta la hora misma del viaje se aplica 100% de cargos de cancelación (no aplica reembolso).
- En caso de no presentarse el día del viaje (no show) se aplica 100% de cargos de cancelación (no aplica reembolso).

Otros:

Cambios de fecha, horarios y/o ruta:

- Si la notificación es recibida 15 días calendarios antes del día del viaje no aplica penalidad.
- Si la notificación es recibida 14 días hasta las 24 horas previos a la fecha del viaje aplica el 50% de penalidad.
- Si la notificación es recibida a menos de 24 horas hasta la misma hora del viaje aplica 100% de cargos (no aplica reembolso).

Todos los cambios de fecha, horarios y rutas están sujetos a disponibilidad, recálculo de tarifas en caso de que esta variase y políticas de cancelación.

El plazo máximo para volver a viajar en caso de cambio de fecha será de 12 meses a partir de la fecha de viaje inicial y no se podrá alterar por más de una vez cumpliendo las condiciones originales de compra.

Cambios de nombre (endosos): Una vez realizada la compra y se han emitido boletos de viaje, se aplicará un cargo administrativo por persona de US\$ 5,00 (cinco dólares) siempre que cumplan las condiciones originales de compra, es decir misma fecha, tarifa y ruta.

Condiciones Generales del Viaje

Modificaciones de itinerarios

Tren Ecuador se reserva el derecho a realizar modificaciones en el 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, o 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, 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.

Cancelaciones

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. Tales medidas nunca podrán superar costos por más del 50% del costo total del valor pagado por el viaje. 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% del producto de tren adquirido. 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. Por razones de equipos, itinerario y actividades; para Tren Ecuador es imposible abordar en sus trenes infantes (menores a 2 años al momento de viaje).

Personas con capacidades especiales

Debido 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 los 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 requerir una dieta especializada, consultar con su agente de viaje. No siempre nos será posible cumplir restricciones alimentarias diferentes a las antes mencionadas.

Otros

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

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