

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO” CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE “TOQUIN”

Antes de realizar la reservación del “Servicio de Entretenimiento”.

Usted podrá consultar la información relativa a la cancelación en la plataforma “TOQUIN”., así como durante el proceso de reservación del “Servicio de Entretenimiento”, antes de que el CLIENTE realice el pago.

Después de hacer la reservación del “Servicio de Entretenimiento”.

Se podrá consultar la política de cancelación en la plataforma “TOQUIN”. Las horas y fechas que se muestran en las políticas de cancelación se determinan según la zona horaria local del anuncio. Los plazos de cancelación para recibir reembolsos se determinan por la hora de recepción de la solicitud de cancelación; si no hay una hora especificada, se establece a las 3:00 p.m.

Si se quiere saber qué reembolso podría corresponder, será necesario iniciar el proceso para cancelar la reservación del “Servicio de Entretenimiento” y se mostrará un desglose detallado, dependiendo de los servicios contratados, el momento en el que se cancela y la política de cancelación que se aplique a la correspondiente reservación.

CANCELACIÓN DE LA RESERVACIÓN DEL “SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO”:

Para cancelar una reservación se necesita:

1. Ingresar a la plataforma “TOQUIN”.
2. Acceder al apartado de “cancelar de reservación” y seguir las instrucciones proporcionadas por la plataforma.

Reembolsos por cancelaciones

En virtud de que para los efectos de estas políticas la reservación del “Servicio de Entretenimiento” realizado por el “CLIENTE”, será considerada la contratación del “Servicio de Entretenimiento”, al efectuar la misma, el “CLIENTE” deberá pagarle la totalidad del costo del “Servicio de Entretenimiento”.

En todo caso, el reembolso derivado de una cancelación de un “Servicio de Entretenimiento” contratado por el “CLIENTE”, dependerá de esta política de cancelación establecida por “TOQUIN”.

Se deberá de tener en consideración que el monto del reembolso también puede verse afectado por lo siguiente:

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO” CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE “TOQUIN”

- **Tarifas de reservación de “Servicios de Entretenimiento”:** Respecto de los cuales podrá operar el reembolso correspondiente en los términos de las presentes políticas.
- **Tarifa de servicio de la plataforma “TOQUIN”:** Se devolverá la tarifa por servicio si se realiza la cancelación durante el periodo de cancelación gratuita de la reservación y en caso contrario se hará el cobro de la tarifa en los términos de las presentes políticas.

¿Cuándo se recibirá el reembolso?

Si se cumple con los requisitos para obtener un reembolso, mismos que se encuentran en las presentes políticas, se realizará de forma automática en la cuenta bancaria registrada en la Plataforma de “TOQUIN” en un plazo de 7 días hábiles o incluso antes, salvo que por casos derivados del servicio otorgado por las correspondientes instituciones bancarias, ello no es posible recibirlo en dichos términos, en cuyo caso se realizará el reembolso en cuanto la institución bancaria lo permita.

Aunque se envíe el reembolso en los plazos establecidos por las *Políticas de Reembolso y Asistencia de Cambio de Reservación*, a la forma de pago que se utilizó al hacer la reservación, es posible que el banco o la entidad emisora la su tarjeta de crédito referenciada tarde más en hacerlo llegar. Todo dependerá de la forma de pago que se haya usado y del lugar de residencia.

Nota: Si se canceló la cuenta reportada como forma de pago original, el reembolso que envíe el “INTERMEDIARIO” no se tramitará. En ese caso, “TOQUIN” se pondrá en contacto con usted y se podrá actualizar la forma de pago.

Encuentre el monto del reembolso

En la mayoría de los casos, el importe del reembolso dependerá de lo establecido por las presentes políticas y de cuándo se cancele la reservación.

Se podrá consultar el importe del reembolso y las *Políticas de Reembolso y Asistencia de Cambio de Reservación*, si se inicia el proceso de cancelación de la reservación en la plataforma “TOQUIN”.

Las tarifas de servicio de las reservaciones no serán reembolsables si se cancela después de que finalice el periodo de reembolso gratuito de la reservación.

- **Casos especiales**

Podría corresponderle un reembolso completo o un importe definido por “TOQUIN” en los términos de las Políticas de Causas de Fuerza Mayor correspondientes.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO” CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE “TOQUIN”

-

Causas de fuerza mayor

Es posible que se tenga derecho a un reembolso por causa de fuerza mayor.

Si se tiene que cancelar una reservación debido a una emergencia o circunstancia inevitable considerada como de fuerza mayor, se tendrá que hacer lo siguiente:

1. Consultar las Políticas de Causas de Fuerza Mayor para comprobar si se tiene cobertura.
2. Asegurarse de tener todos los documentos necesarios disponibles.
3. Contacta a “TOQUIN” a través de su plataforma para presentar una reclamación y se te guiará sobre los pasos a seguir, entre ellos, cómo proporcionar la documentación que te sea solicitada y esperar a que “TOQUIN” evalúe el caso.

Las reclamaciones tendrán que presentarse dentro de las 24 horas días posteriores a la cancelación.

Tipos de reservaciones

Existen tres tipos de reservaciones de “Servicios de Entretenimiento” en la Plataforma de “TOQUIN”:

- **Inmediatas.-** Las cuales se realizan por los “CLIENTES” para que un “Servicio de Entretenimiento” se lleve a cabo dentro de las veinticuatro horas siguientes a la reservación del “Servicio de Entretenimiento”.
- **Futuras (de uno a dos días).-** Consisten en aquellas reservaciones realizadas por los “CLIENTES” en donde el “Servicio de Entretenimiento” se llevará a cabo entre uno y dos días después de realizada la reservación.
- **Futuras (de tres o más días).-** Consisten en aquellas reservaciones realizadas por los “CLIENTES” en donde el “Servicio de Entretenimiento” se llevará a cabo de tres o más días después de realizada la reservación.

La devolución del importe de la reservación realizada por el “CLIENTE” respecto del “Servicio de Entretenimiento” reservado con anterioridad y que fue cancelado por el “ASOCIADO” será devuelto al “CLIENTE” en el plazo de 48 horas siguientes a la cancelación realizada por el “ASOCIADO” en la cuenta bancaria que tiene registrada en la Plataforma de “TOQUIN”. **Políticas de cancelación para CLIENTES.**

Cuando el “CLIENTE” cancele una reservación de “Servicios de Entretenimiento” de carácter inmediato o futuro, “TOQUIN” cobrará las siguientes comisiones:

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO” CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE “TOQUIN”

Cancelaciones sobre reservaciones inmediatas:

- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter inmediato realizada por el “CLIENTE”, y en donde el evento se lleva a cabo dentro de las 24 horas siguientes a la reservación del “Servicio de Entretenimiento” esta cancelación se lleva a cabo dentro de los cinco minutos contados a partir de hecha la reservación, **NO se cobrará ninguna comisión y se devolverá al “CLIENTE” el importe de la reservación.**
- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter inmediato realizada por el “CLIENTE” en donde el evento se llave a cabo dentro de las 24 horas siguientes a la reservación del “Servicio de Entretenimiento” y esta cancelación se lleva a cabo después del plazo de cinco minutos contados a partir de hecha la reservación y hasta antes de las veinticuatro horas de la fecha de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **veinte por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.
- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter inmediato realizada por el “CLIENTE” en donde el evento se lleve a cabo dentro de las veinticuatro horas siguientes a la reservación del “Servicio de Entretenimiento” y esta cancelación se lleva a cabo en la fecha y hora programada para la celebración del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **cuarenta por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.

Cancelaciones sobre reservaciones futuras (de uno a dos días):

- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo de uno a dos días después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe dentro de las tres horas siguientes, contadas a partir de ejecutada la reservación, **NO se cobrará ninguna comisión y se devolverá al “CLIENTE” el importe de la reservación.**
- Si se trata de una cancelación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo en un día después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe después del plazo de tres horas y hasta antes de un día de formulada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” se cobrará una comisión del **cuarenta por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.
- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter futuro en donde el evento se lleve a cabo en dos días después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE” y esta cancelación se efectúe después del plazo de 48 horas y hasta antes de 2 días de formulada la reservación del “Servicio de Entretenimiento”, se

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO” CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE “TOQUIN”

cobrará una comisión del **cuarenta por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.

- Si se trata de una cancelación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo de uno a dos días de una reservación después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe en la fecha y hora del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **cuarenta por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.
-

Cancelaciones sobre reservaciones futuras (de tres o más días días):

- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo de tres o más días después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe dentro del plazo de veinticuatro horas después de elaborada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” contadas a partir de ejecutada la reservación, **NO se cobrará ninguna comisión y se devolverá al “CLIENTE” el importe de la reservación.**
- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo de tres o más días después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe después de veinticuatro horas hasta antes de la fecha de celebración del evento del “Servicio de Entretenimiento”, contadas a partir de elaborada la reservación del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **cuarenta por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.
- Si se trata de una cancelación de una reservación de carácter futuro en donde el evento se llevará a cabo de tres o más días después de realizada la reservación del “Servicio de Entretenimiento” hecha por el “CLIENTE”, y esta cancelación se efectúe en la fecha y hora del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del ----- **por ciento** del monto total del “Servicio de Entretenimiento”.

Cambio de fecha de una reservación futura realizada por el “CLIENTE”

El “CLIENTE” podrá realizar una modificación en la fecha de contratación del “Servicio de Entretenimiento”, cuando la Plataforma de “TOQUIN” así lo permita por existir disponibilidad de fecha y hora por parte del “ASOCIADO”.

Cuando la Plataforma “TOQUIN” permita realizar alguna modificación en la fecha pactada en primer orden sobre el “Servicio de Entretenimiento” contratado, y el “CLIENTE” opta por modificarla, se cobrarán las siguientes comisiones:

**POLÍTICA DE CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN Y REEMBOLSO DE LA
RESERVACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO”
CONTRATADOS POR EL “CLIENTE” A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE
“TOQUIN”**

- Si la modificación de la fecha realizada por el “CLIENTE” respecto del “Servicio de Entretenimiento” contratado, se realiza entre quince días y ocho días antes de la celebración del “Servicio de Entretenimiento”, **NO se cobrará comisión alguna.**
- Si la modificación de la fecha realizada por el “CLIENTE” respecto del “Servicio de Entretenimiento” contratado, se realiza entre catorce días y hasta tres días antes de la celebración del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **diez por ciento** respecto del monto total del “Servicio de Entretenimiento” reservado.
- Si la modificación de la fecha realizada por el “CLIENTE” respecto del “Servicio de Entretenimiento” contratado, se realiza menos de tres días antes de la celebración del “Servicio de Entretenimiento”, se cobrará una comisión del **veinticinco por ciento** respecto del monto total del “Servicio de Entretenimiento” reservado.