



Cancellation Policy

At **Tango y Patagonia** ("the Agency", "TyP") we understand that travel plans can change. That's why we clearly explain how the cancellation process works for the services booked.

1. How to request a cancellation

All cancellations must be requested individually by email to administracion@tangoypatagonia.com, stating in the subject line:

"Trip Name/Traveler Name + CANCELLED TRIP"

The cancellation is considered effective from the moment the email is received in our official inbox. Cancellations by phone, WhatsApp, social media, or other informal means are not accepted.

2. Cancellation fees

The percentage withheld from the total trip price depends on how far in advance the cancellation is requested relative to the departure date:

More than 45 days before departure	25%
Between 15 and 45 days before departure	50%
Less than 15 days before departure	0% refund (100% withheld)

Important: the less advance notice given for the cancellation, the higher the percentage withheld, since the Agency has already committed payments to suppliers (hotels, transportation, operators, etc.).

3. No-show

A passenger who has paid for their trip and **does not show up at the time of boarding** forfeits any right to a claim or refund. In these cases, the passenger may join the tour by their own means if they wish, assuming any costs this involves.

4. Exceptions — 100% Refund

The following cases are exempt from the withholding amounts detailed in point 2, and are entitled to a **full refund (100%)** of the amount paid:

- **Medical reasons** that prevent the passenger from taking the trip.



- **Death of an immediate family member** (up to second degree of kinship).

In both cases, it is mandatory to submit a **medical certificate issued by a public entity** stating the inability to take the trip (or a death certificate, as applicable), together with the cancellation request.

5. Cancellations after the trip has begun

Once the trip has begun, **any suspension, modification, or interruption of services due to the passenger's decision, for any personal reason, does not entitle them to any claim, refund, or reimbursement.**

If the interruption of the trip is attributable to the passenger, the resulting costs are their responsibility. In all cases, the Agency commits to providing technical assistance so the passenger can continue their trip under the best possible conditions within its reach. The costs of an early return, including airline penalties, are the passenger's responsibility.

6. Cancellation by the Agency

The Agency reserves the right to cancel a tour when:

- It does not reach the **minimum number of confirmed, paid passengers** required to run the tour (minimum of 35 passengers, unless a different number is specified for a particular tour).
- The basic conditions for providing the tour cannot be guaranteed.

In these cases, the passenger will be notified as far in advance as possible, and the Agency will proceed in accordance with the current Refund Policy.

7. Changes due to force majeure

In the event of unforeseen circumstances or force majeure — weather phenomena, natural events, pandemics, epidemics, or situations of armed conflict — that prevent, delay, or hinder the full or partial execution of the trip, the Agency will not be held responsible for such circumstances. In the event of conflict at the destination, the passenger will be notified in a timely manner and will personally decide whether or not to continue with the trip.

8. Contact

To process a cancellation or resolve questions about this policy, write to us at:

✉ administracion@tangoypatagonia.com



Política de Cancelación

En **Tango y Patagonia** ("la Agencia", "TyP") entendemos que los planes de viaje pueden cambiar. Por eso, te detallamos de forma clara cómo funciona el proceso de cancelación de los servicios contratados.

1. Cómo solicitar una cancelación

Toda cancelación debe solicitarse individualmente por correo electrónico a administracion@tangoypatagonia.com, indicando en el asunto:

"Nombre del viaje/viajero + CANCELLED TRIP"

La cancelación se considera efectiva a partir del momento en que el correo es recibido en nuestra casilla oficial. No se aceptan cancelaciones por teléfono, WhatsApp, redes sociales u otros medios informales.

2. Cargos por cancelación

El porcentaje de retención sobre el precio total del viaje depende de la anticipación con la que se solicite la cancelación respecto a la fecha de partida:

Más de 45 días antes de la salida	25%
Entre 15 y 45 días antes de la salida	50%
Menos de 15 días antes de la salida	0% de reembolso (100% de retención)

Importante: cuanto menor sea la anticipación con la que se cancela, mayor es el porcentaje retenido, dado que la Agencia ya ha comprometido pagos con proveedores (hoteles, transporte, operadores, etc.).

3. No presentación ("no show")

El pasajero que haya abonado su viaje y **no se presente al momento del embarque** pierde el derecho a cualquier reclamo o reembolso. En estos casos, el pasajero podrá incorporarse al tour por sus propios medios si así lo desea, asumiendo los costos que esto implique.

4. Excepciones — Reembolso del 100%

Se exceptúan de las retenciones detalladas en el punto 2, y corresponde el **reembolso total (100%)** del monto abonado, en los siguientes casos:

- **Razones médicas** que impidan al pasajero emprender el viaje.



- **Fallecimiento de un familiar directo** (hasta segundo grado de parentesco).

En ambos casos es obligatorio presentar un **certificado médico emitido por una entidad pública** que indique la imposibilidad de realizar el viaje (o certificado de defunción, según corresponda) junto con la solicitud de cancelación.

5. Cancelaciones una vez iniciado el viaje

Una vez que el viaje ha comenzado, **la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por decisión del pasajero, por cualquier motivo personal, no da derecho a reclamo, reembolso ni devolución alguna.**

Si la interrupción del viaje es atribuible al pasajero, los costos derivados corren por su cuenta. En todos los casos, la Agencia se compromete a brindar asistencia técnica para que el pasajero pueda continuar su viaje en las mejores condiciones posibles dentro de su alcance. Los costos de regreso anticipado, incluyendo penalidades aéreas, son responsabilidad del pasajero.

6. Cancelación por parte de la Agencia

La Agencia se reserva el derecho de cancelar un tour cuando:

- No se alcance el **número mínimo de pasajeros confirmados y pagos** requerido para su realización (mínimo de 35 pasajeros, salvo que se especifique otro número para un tour en particular).
- No puedan garantizarse las condiciones básicas para su prestación.

En estos casos, se informará al pasajero con la mayor anticipación posible y se procederá conforme a la Política de Reembolsos vigente.

7. Modificaciones por causas de fuerza mayor

Ante casos fortuitos o de fuerza mayor —fenómenos climáticos, eventos naturales, pandemias, epidemias o situaciones de conflicto armado— que impidan, demoren o dificulten la ejecución total o parcial del viaje, la Agencia no será responsable por dichas circunstancias. En caso de conflictos en el destino, se informará oportunamente al pasajero, quien decidirá personalmente si continúa o no con el viaje.

8. Contacto

Para gestionar una cancelación o resolver dudas sobre esta política, escribinos a:

 administracion@tangoypatagonia.com