



TANGO
PATAGONIA TOURS

Refund Policy

At **Tango y Patagonia** ("the Agency", "TyP") we want you to have complete clarity on how we process refunds for the travel services booked. This policy applies to all payments made through our website or official sales channels.

1. General condition

Refunds apply only in the cases covered by our **Cancellation Policy** (see corresponding document) or when the Agency cannot guarantee the provision of the booked service for reasons attributable to TyP or its providers.

The amounts to be refunded are calculated on the price actually paid by the passenger, applying the withholdings that correspond according to the applicable cancellation deadlines.

2. Processing times

- Processing a refund may take **up to 2 (two) business weeks** from confirmation of the request.
 - This period may vary depending on the bank or payment platform used (credit card, debit card, transfer, etc.), processes that are outside the Agency's direct control.
-

3. Applicable deductions

The following will be deducted from the amount to be refunded:

- **Administrative expenses** generated by managing the cancellation and the refund.
- **Bank and/or transfer fees** charged by the financial institution or payment platform.
- **Taxes and charges** that were actually paid to third parties (airlines, hotels, operators) and that are not recoverable.

The final refund amount will always be communicated to the passenger before it is processed.

4. 100% Refund

The **100% of the amount paid** will be refunded, without applying the usual cancellation withholdings, in the following cases:

- **Medical reasons** that prevent the passenger from taking the trip.
- **Death of an immediate family member** (up to second degree of blood relation or affinity).

In both cases, it is essential to submit the **corresponding supporting documentation** (medical certificate issued by a public entity, or death certificate, as applicable) at the time of requesting the refund.



5. Cases with no right to a refund

No refund applies in the following cases:

- The passenger **does not show up** at the time of boarding or the start of the service ("no show").
 - Once the **trip has begun**, the passenger decides to suspend, modify, or interrupt the booked services for personal reasons.
 - Services not used by the passenger's decision during the course of the trip.
 - Excursions or activities not carried out due to the passenger's inability to access them (for example, reduced-mobility issues) when this circumstance was previously communicated by the Agency.
-

6. How to request a refund

Every refund is subject to the prior submission of a cancellation request in accordance with the requirements detailed in our Cancellation Policy (by email, with the corresponding documentation when applicable).

Once the request has been received and confirmed, TyP's administration team will process the refund within the timeframes indicated in this policy.

7. Refund method

Whenever possible, refunds are made **using the same payment method** used for the original purchase. In exceptional cases where this is not possible, the Agency will coordinate an alternative form of repayment with the passenger.

8. Contact

For questions about the status of a refund or this policy, write to us at:

✉ administracion@tangoypatagonia.com

Last updated: July 3, 2026

Política de Reembolsos

En **Tango y Patagonia** ("la Agencia", "TyP") queremos que tengas total claridad sobre cómo procesamos los reembolsos correspondientes a los servicios turísticos contratados. Esta política se aplica a todos los pagos realizados a través de nuestro sitio web o canales oficiales de venta.

1. Condición general

Los reembolsos proceden únicamente en los casos contemplados en nuestra **Política de Cancelación** (ver documento correspondiente) o cuando la Agencia no pueda garantizar la prestación del servicio contratado por causas atribuibles a TyP o a sus proveedores.

Los montos a reembolsar se calculan sobre el precio efectivamente abonado por el pasajero, aplicando las retenciones que correspondan según los plazos de cancelación vigentes.

2. Plazos de procesamiento

- El procesamiento de un reembolso puede demorar **hasta 2 (dos) semanas hábiles** desde la confirmación de la solicitud.
 - Este plazo puede variar según la entidad bancaria o plataforma de pago utilizada (tarjeta de crédito, débito, transferencia, etc.), procesos que están fuera del control directo de la Agencia.
-

3. Deducciones aplicables

Del monto a reembolsar se descontarán:

- **Gastos administrativos** generados por la gestión de la cancelación y el reembolso.
- **Comisiones bancarias y/o de transferencia** aplicadas por la entidad financiera o plataforma de pago.
- **Impuestos y cargos** que hubieran sido efectivamente abonados a terceros (aerolíneas, hoteles, operadores) y que no sean recuperables.

El monto final a reembolsar será siempre informado al pasajero antes de hacerse efectivo.

4. Reembolso del 100%

Se reembolsará el **100% del monto abonado**, sin aplicar las retenciones habituales por cancelación, en los siguientes casos:

- **Razones médicas** que impidan al pasajero realizar el viaje.
- **Fallecimiento de un familiar directo** (hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad).



TANGO
PATAGONIA TOURS

En ambos casos, es requisito indispensable presentar la **documentación respaldatoria correspondiente** (certificado médico expedido por entidad pública, o certificado de defunción, según corresponda) al momento de solicitar el reembolso.

5. Casos sin derecho a reembolso

No corresponde reembolso alguno en los siguientes supuestos:

- El pasajero **no se presenta** al momento del embarque o inicio del servicio ("no show").
 - Una vez **iniciado el viaje**, el pasajero decide suspender, modificar o interrumpir los servicios contratados por motivos personales.
 - Servicios no utilizados por decisión del pasajero durante el desarrollo del viaje.
 - Excursiones o actividades no realizadas por imposibilidad de acceso del pasajero (por ejemplo, cuestiones de movilidad reducida) cuando dicha circunstancia haya sido informada previamente por la Agencia.
-

6. Cómo solicitar un reembolso

Todo reembolso está sujeto a la presentación previa de la solicitud de cancelación conforme a los requisitos detallados en nuestra Política de Cancelación (vía email, con la documentación correspondiente cuando aplique).

Una vez recibida y confirmada la solicitud, el equipo de administración de TyP procesará el reembolso dentro de los plazos indicados en esta política.

7. Medio de reembolso

Los reembolsos se realizan, siempre que sea posible, **utilizando el mismo medio de pago** con el que se efectuó la compra original. En casos excepcionales en que esto no sea posible, la Agencia coordinará con el pasajero una alternativa de devolución.

8. Contacto

Para consultas sobre el estado de un reembolso o dudas respecto a esta política, escribinos a:

✉ administracion@tangoypatagonia.com

Fecha de última actualización: 03/07/2026