

DEVOLUCIÓN/POLITICAS DE CANCELACION

Si un cliente/estudiante cancela o pone fin a su curso o buceo por alguna razón, el reembolso se realizara de acuerdo

CURSOS Y PAQUETES

Curso recreacional incluye Open Water a Rescue Diver, especialidades no profesionales y Primeros auxilios.

Cursos profesionales Incluye Divemaster y toda la certificación de nivel de Instructor

Paquetes de cursos Incluye multiples cursos recreativos profesionales o una combinación de ambos

- Una vez que comiences tu curso o paquete de buceo, no hay reembolsos. Sin embargo, emitiremos un voucher válido por tres años consecutivos para cualquier cancelación por motivos personales.
- El cliente no puede cancelar por lluvia o día nublado. Nuestra compañía sigue estrictamente las instrucciones del capitán del puerto para cuando se necesite cancelar un tour. Si el puerto está abierto el capitán de puerto lo ha aprobado.
- Si debes abandonar debido a una enfermedad, por ejemplo, problema de oído, entonces se tratará como un reclamo de seguro y no se ofrecerá ningún reembolso.
- Le recomendamos que contrate un seguro de cancelación de viaje con su seguro local para estos casos, de modo que reciba un reembolso por cualquier afección médica.

**Se aplican restricciones y se consideran caso por caso*

Requerimos un depósito del 20% para asegurar un espacio para todos los cursos y paquetes de cursos.

1. Curso recreativo individual

- Cancelación con notificación con más de 7 días de antelación a la fecha de inicio
 - Se aplicará un reembolso completo al monto pagado.
- Cancelación con notificación dentro de los 7-3 días anteriores al inicio del curso
 - Su depósito no será reembolsado (20% de sus actividades o curso) la capacitación podrá ser reprogramada sin cargo adicional.
- Cancelación con notificación dentro de las 72 hs (3 días) anteriores al inicio del curso
 - No hay reembolso
 - Cancelación debido a enfermedad o a otra condición médica que impida que un candidato tome el curso:
 - Se requiere una declaración escrita de un médico, en la cual haremos todo lo posible para reprogramar los cursos sin costo adicional. Si no es posible reprogramar, el candidato recibirá un voucher válido por tres años consecutivos.
 - Le recomendamos que contrate un seguro de cancelación de viaje con su seguro local para estos casos, de modo que reciba un reembolso por cualquier afección médica.

- Todos los estudiantes deben leer y firmar lo siguiente, antes de comenzar su curso
 - Acuerdo de aprendizaje recreativo de Pocna Dive Center
 - Ley de practicas estándar de buceo seguro
 - Exención de responsabilidad PADI/Asuncion de riesgo

2. Cursos Profesionales y Paquete de Cursos

- Cancelacion con notificacion con mas de 14 dias de antelación a la fecha de inicio
 - Se aplicara un reembolso completo al monto pagado
- Cancelacion con notificacion dentro de los 14-3 dias anteriores al inicio del curso
 - Su deposito no sera reembolsado (20% de sus actividades o curso), o la capacitacion podra ser reprogramada sin cargo adicional
- Cancelacion con notificacion dentro de las 72 hs (3 dias) anteriores al inicio del curso
 - No hay reembolso
 - Cancelacion debido a enfermedad o a otra condicion médica que impida que un candidato tome el curso:
 - Se requiere una declaracion escrita de un médico, en la cual haremos todo lo posible para reprogramar los cursos sin costo adicional. Si no es posible reprogramar, el candidato recibira un bono válido por tres años consecutivos.
 - Le recomendamos que contrate un seguro de cancelacion de viaje con su seguro local para estos casos, de modo que reciba un reembolso por cualquier afeccion médica.
- Todos los estudiantes deben leer y firmar lo siguiente, antes de comenzar su curso
 - Acuerdo de aprendizaje recreativo de Pocna Dive Center
 - Ley de practicas estándar de buceo seguro
 - Exención de responsabilidad PADI/Asunción de riesgo

3. Políticas del centro de buceo Pocna Dive Center

- Los cursos que hayan recibido y comenzado el aprendizaje electrónico no recibirán un reembolso por ningún material ya recibido.
- La matrícula completa debe transferirse o pagarse en efectivo 5 días antes de la fecha de inicio de los cursos profesionales o paquetes de cursos.
- El centro de buceo Pocna se reserva el derecho de cancelar por cualquier motivo y ofrecerá un reembolso completo o una fecha alternativa.
- Cancelación por enfermedad durante la realización de nuestros cursos profesionales; no se emitirá ningún reembolso. Se requiere una declaración escrita de un médico, en la que haremos todo lo posible para reprogramar los módulos restantes del curso en una fecha o curso posterior.
- Cancelación por enfermedad durante la realización de nuestros cursos recreacionales; no se emitirá ningún reembolso. Se requiere una declaración escrita de un médico, en la que haremos todo lo posible para reprogramar el curso sin costo adicional. Si no es posible reprogramar, el candidato recibirá un bono válido por tres años consecutivos.

Los estudiantes que abandonen voluntariamente su formación perderán su derecho a reembolso. Se puede ofrecer una fecha de formación alternativa según la disponibilidad.

No habrá reembolsos para los estudiantes despedidos por violar las reglas y regulaciones de nuestro Pocna Dive Center y la Declaración de entendimiento de prácticas de buceo seguro de PADI.

Cualquier cargo bancario es responsabilidad del estudiante o candidato y no se incluirá en ningún reembolso.

BUCEOS RECREATIVOS, PAQUETES DE BUCEO Y EXPERIENCIA DE BUCEO (DSD)

Buceo recreativo: *Todas las inmersiones las realiza un buceador certificado.*

Paquete de Buceo: *Son inmersiones con múltiples tanques realizadas por un buceador certificado.*

Experiencia de Buceo: *Son inmersiones que no necesitan certificación*

- Una vez que comience su buceo, paquetes de buceo o experiencia de buceo, no hay reembolsos. Sin embargo, emitiremos un voucher válido por tres años consecutivos para cualquier cancelación por motivos personales.
- El cliente no puede cancelar por lluvia o día nublado. Nuestra compañía sigue estrictamente las instrucciones del capitán del puerto para cuando se necesite cancelar un tour. Si el puerto está abierto es porque el capitán de puerto lo ha aprobado.
- Si debes abandonar debido a una enfermedad, por ejemplo, problema de oído, entonces el asunto se trata como un reclamo de seguro y no se ofrece ningún reembolso.
- Le recomendamos que contrate un seguro de cancelación de viaje con su seguro local para estos casos, de modo que reciba un reembolso por cualquier afección médica.

**Se aplican restricciones y se consideran caso por caso **

Requerimos un depósito de 50 USD para asegurar un espacio para todas las inmersiones divertidas, paquetes de buceo múltiples y experiencias.

1. Cancelación con notificación con más de 7 días de antelación a la fecha de inicio
 - Se aplicará un reembolso completo al monto pagado
2. Cancelación con notificación con más de 7-3 días de antelación al inicio de los cursos
 - Su depósito no será reembolsado
3. Cancelación con notificación con más de 72 hs (3 días) de antelación al inicio de los cursos
 - No hay reembolso
 - Cancelación debido a enfermedad o a otra condición médica que impida que un candidato tome el curso.
 - Se requiere una declaración escrita de un médico, en la cual haremos todo lo posible para reprogramar los cursos sin costo adicional. Si no es posible reprogramar, el candidato recibirá un bono válido por tres años consecutivos.

- Le recomendamos que contrate un seguro de cancelación de viaje con su seguro local para estos casos, de modo que reciba un reembolso por cualquier afección médica.
 - Todos los buceadores deben leer y firmar la documentación requerida antes de comenzar su inmersión, paquetes o experiencia.
4. Cancelación sin aviso
-No se da ningún reembolso
5. Políticas del centro de Buceo Pocna
- El centro de buceo Pocna se reserva el derecho de cancelar por cualquier motivo y ofrecerá un reembolso completo o una fecha alternativa.
 - Los buceadores que cancelen voluntariamente su buceo, paquetes o experiencias perderán su derecho a un reembolso. Se puede ofrecer una fecha de buceo alternativa según disponibilidad.
 - No habrá reembolsos para los estudiantes o buceadores que hayan sido despedidos debido a la violación de las reglas y regulaciones de nuestro centro de buceo Pocna y la Declaración de entendimiento de prácticas de buceo seguras de PADI.
 - Cualquier cargo bancario es responsabilidad del estudiante o candidato y no se incluirá en ningún reembolso.
 - Una vez que un buceador sube al barco, todos los derechos a un reembolso quedan invalidados.
 - Los candidatos de DSD programados para bucear pero que no pueden completar sus niveles de comodidad, podrán asistir a una sesión gratuita de "Prueba de buceo" con anticipación, pero un espacio en el barco el mismo día dependerá de la disponibilidad y no estará garantizado.

General : Snorkel , Buceo y cursos de buceo.

-Cancelaciones del día por enfermedad, problemas de oído, no presentación, miedo, resaca,no se realizarán reembolsos. Recuerde que cuando haya reservado varios días de buceo y necesite cancelar algunos lugares, cuanto más temprano nos avise, más posibilidades tendremos de llenar los espacios.

-Nos reservamos el derecho de negar el servicio a cualquier buceador cuyo comportamiento se crea que es un peligro para la operación segura del barco o es perjudicial para los arrecifes. Beber alcohol y bucear no se mezclan. Si desea una cerveza o una margarita, espere hasta que haya terminado de bucear por el día y respete las reglas de nuestro parque marino para ayudar a mantener saludables los arrecifes de Isla Mujeres.

-El cliente no puede cancelar por tiempo lluvioso o nublado. Nuestra compañía sigue estrictamente las instrucciones del capitán del puerto para cuando se necesite cancelar un tour. Si el puerto está abierto es porque el capitán de puerto lo ha aprobado.

-Si existe alguna duda sobre la seguridad del sitio de buceo a su llegada o sobre la capacidad del buceador, los sitios de buceo pueden cambiarse, sin previo aviso ni reembolso, parcial o total, para la seguridad de todos a bordo.

-Una no presentación sin previo aviso equivale a una cancelación .

Motivos de despido

Al tomar cursos en nuestro centro de buceo, todos los estudiantes deben comportarse de manera profesional, respetuosa y segura dentro y fuera del aula. Es importante recordar que durante tu formación estás representando a nuestro centro de buceo y no se aceptará ningún comportamiento inapropiado.

Ya sea que un buzo certificado, esté comprando un paquete de buceo o simplemente tenga una experiencia de buceo con nosotros, esperamos que todos los clientes se comporten con respeto y prioricen la seguridad durante su estadía en nuestro centro de buceo.

Las siguientes infracciones constituyen motivo de despido inmediato para cualquier individuo:

- Posesión o consumo de alcohol durante el entrenamiento o antes del buceo.
- Posesión o consumo de sustancias ilegales.
- Intoxicación durante el entrenamiento o el buceo.
- Abusividad, mala educación
- Violencia física, amenaza de violencia física o comportamiento intimidante.
- Conducta sexual o indebida
- Discriminación de cualquier tipo.
- Cualquier comportamiento inapropiado que involucre a un menor.
- Destrucción, alteración o robo de propiedad local, escolar, hotel o de alquiler.
- Violación grave de la seguridad en el buceo
- Violación de reglas, regulaciones y leyes locales.

El despido supondrá la terminación del curso o inmersión SIN REEMBOLSO. La reinscripción puede quedar a discreción de la administración y se evaluará de forma individual determinada por la gravedad de la mala conducta.

Disputas de clientes

En Pocna Dive Center (PDC) e IDC Poc na Isla Mujeres (IDC), estamos comprometidos a resolver disputas de manera justa y satisfactoria para todas las partes involucradas. Si tiene una queja, infórmenos y haremos todo lo posible para solucionar la situación. Es esencial permitirnos abordar cualquier problema durante sus vacaciones, preferiblemente en persona, ya que no hacerlo puede afectar su derecho a una compensación. Nos esforzamos por brindar el mejor servicio posible.

Si un problema sigue sin resolverse, envíe una queja por escrito a PDC/IDC dentro de los 28 días posteriores a la finalización de sus servicios con nuestra empresa.

