

MeetPlaya Cancellation Policy

Dear Valued Customer,

Thank you for choosing MeetPlaya for your private tours and transportation services. To ensure the best experience, we have established the following cancellation policy:

PAYMENT & BOOKING

We require 100% full payment in advance to secure your reservation. We accept payments by credit card (Visa/MasterCard) and PayPal. If needed, we will send you a secure payment link to complete the transaction.

If your booking does not appear as paid in our system, we will contact you to finalize the process.

Any changes or cancellations must be requested exclusively through digital channels, such as WhatsApp, text message, or email.

We appreciate your understanding and remain at your service to provide you with efficient, high-quality service.

OPERATING HOURS AND FLIGHT DELAYS POLICY

Our regular operating hours are as follows:

Airport Arrivals: Until 11:00 PM

Airport Departures: From 3:00 AM

For departures, we provide service starting at 3:00 AM for passengers with early morning flights.

If an arriving flight experiences a significant delay that extends beyond our operating hours (after 11:00 PM), the client must notify us immediately. Although we monitor flights, extended delays directly impact driver assignments and operational logistics.

In these cases, we will assess availability and may:

Apply an additional charge for late-night service and extended waiting time, or

Reschedule the service (subject to availability), or

Cancel the reservation if the service cannot be performed safely and in an operationally viable manner.

Airline delays are beyond our control and may affect driver scheduling and mandatory rest regulations for safety reasons.

We appreciate your understanding that MeetPlaya does not operate 24 hours a day.

CANCELLATION & REFUND POLICY

Airport–Hotel, Hotel–Airport, Hotel–Hotel, or any type of transfers: To receive a full refund, cancellations must be made at least 24 hours before the scheduled pick-up time.

Tours: Cancellations must be made at least 48 hours before the scheduled pick-up time to receive a full refund.

No Refund: Cancellations made with less notice than specified before the scheduled pick-up time will not be eligible for a refund.

MODIFICATION POLICY

Any modification to your reservation must be made at least 24 hours prior to your scheduled pick-up time. Changes due to flight delays or airline adjustments are beyond our control and may affect other transportation services scheduled for the day. We will do our best to assist you, but please understand that these changes may not always be accommodated.

WEATHER CONDITIONS

Weather in our area can change quickly. Our services are not automatically canceled due to rain or mild weather conditions. Our team will evaluate the situation to ensure safety. If weather conditions pose a risk, we may cancel or modify the service and notify you immediately.

COMPANY RESPONSIBILITY

If MeetPlaya does not provide the agreed service, we will cover the cost of alternative transportation. To qualify for reimbursement, you must provide proof of payment (receipt) from the other company.

CONFIRMED SERVICE & NO-SHOW POLICY

These conditions apply to all transfers except airport arrivals, as these depend on terminal procedures and timing outside of our control.

For Hotel–Airport, Hotel–Hotel, Tours, and short transfers, if your service is confirmed and our driver arrives at the meeting point, the grace period is 15 minutes after the scheduled pick-up time. If you do not arrive within this period, the driver will leave evidence of their presence at reception. In such cases, no refund will be issued, as the no-show was on the client's part, and you will need to arrange alternative transportation. If you decide to reschedule with us, the full cost of the new service must be covered.

Once your flight has landed, our team will be waiting for you at the assigned meeting point. MeetPlaya provides multiple active contact channels to assist you at all times.
If after 2 hours we

LAST-MINUTE SERVICES

We can confirm last-minute services subject to availability, including add-ons, as long as payment is completed and confirmation is acknowledged by both parties.

PRICE CHANGES

Prices are subject to change without prior notice. This clause is necessary to adjust variable costs and ensure we continue providing high-quality services.

However: Confirmed and fully paid reservations will be honored at the original price.

Reservations made but not paid are subject to any price adjustment in effect at the time payment is completed.

CONTACT INFORMATION

Call From United States and Canada:

855 289 4819

Call our Mexico Office:

+52 984 267 9585

Whatsapp  **+52 984 137 9922**

bookings@meetplaya.com

meetplaya.com

We appreciate your cooperation and understanding. Our goal is to provide you with an exceptional experience.

Warm regards,

MeetPlaya

Política de Cancelación de MeetPlaya

Estimado Valioso Cliente,

Gracias por elegir MeetPlaya para sus tours privados y servicios de traslado. Para asegurar la mejor experiencia, hemos establecido la siguiente política de cancelación:

PAGO Y RESERVA

Requerimos el pago completo del 100% por adelantado para asegurar su reserva. Aceptamos pagos con tarjeta (Visa/MasterCard) y PayPal, y en caso de requerirlo, le enviaremos un enlace seguro para completar el proceso.

Si la reserva no aparece pagada en nuestro sistema, nos pondremos en contacto con usted para finalizar el trámite.

Cualquier cambio o cancelación deberá solicitarse únicamente por medios digitales tales como WhatsApp, mensaje de texto o correo electrónico.

Agradecemos su comprensión y estamos a sus órdenes para brindarle un servicio eficiente y de calidad.

HORARIOS DE OPERACIÓN Y POLÍTICA POR RETRASOS DE VUELO

Nuestros horarios regulares de operación son los siguientes:

Llegadas al aeropuerto: Hasta las 11:00 PM

Salidas al aeropuerto: A partir de las 3:00 AM

Para salidas, ofrecemos servicios desde las 3:00 AM para pasajeros con vuelos temprano por la mañana.

Si un vuelo de llegada presenta un retraso significativo y supera nuestro horario de operación (después de las 11:00 PM), el cliente deberá notificarnos de inmediato. Aunque realizamos monitoreo de vuelos, los retrasos prolongados impactan directamente la asignación de conductores y la logística operativa.

En estos casos, evaluaremos la disponibilidad y podremos:

Aplicar un cargo adicional por servicio nocturno y tiempo de espera extendido, o

Reprogramar el servicio (sujeto a disponibilidad), o

Cancelar la reservación si el servicio no puede realizarse de manera segura y operativamente viable.

Los retrasos de aerolíneas están fuera de nuestro control y pueden afectar la programación de conductores y las regulaciones de descanso por seguridad.

Agradecemos su comprensión de que MeetPlaya no opera las 24 horas del día.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

Traslados Aeropuerto-Hotel, Hotel-Aeropuerto, Hotel-Hotel o cualquier tipo de traslados: Para recibir un reembolso completo, las cancelaciones deben hacerse al menos 24 horas antes de la hora programada de recogida.

Tours: Las cancelaciones deben hacerse al menos 48 horas antes de la hora programada de recogida para recibir un reembolso completo.

Sin Reembolso: Para las cancelaciones hechas con menos del tiempo especificado antes de la hora programada de recogida, no se proporcionará ningún reembolso.

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN

Cualquier modificación de su reserva debe hacerse al menos 24 horas antes de la hora programada de recogida. Los cambios debidos a retrasos de vuelos o modificaciones de la aerolínea están fuera de nuestro control y pueden afectar otras operaciones de transporte que tenemos programadas para el día. Haremos nuestro mejor esfuerzo para asistirle, pero por favor entienda que estos cambios pueden no siempre ser acomodados.

CONDICIONES CLIMÁTICAS

En nuestra área, las condiciones climáticas pueden cambiar rápidamente. Nuestros servicios no se cancelan automáticamente debido a la lluvia o condiciones climáticas leves. Nuestro equipo evaluará la situación para garantizar la seguridad. Si las condiciones climáticas representan un riesgo, podemos cancelar o modificar el servicio e informarle de inmediato.

RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

Si MeetPlaya no proporciona el servicio acordado, cubriremos el costo del transporte alternativo. Para calificar para el reembolso, debe proporcionar un comprobante de pago con un recibo de la otra compañía.

POLÍTICA DE SERVICIO CONFIRMADO Y NO PRESENTACIÓN DEL CLIENTE

Estas condiciones aplican para todos los traslados, excepto las llegadas de aeropuerto, ya que para estas dependemos de los tiempos y trámites establecidos por la terminal aérea.

Para traslados Hotel-Aeropuerto, Hotel-Hotel, Tours y traslados cortos, si tiene un servicio confirmado y nuestro conductor llega al punto de encuentro, el tiempo de tolerancia es de 15 minutos después de la hora programada de recogida. Si no se presenta dentro de este periodo, el conductor dejará evidencia de su presencia en la recepción. En este caso, no se proporcionará reembolso, ya que la ausencia fue por su parte, y deberá organizar un transporte alternativo. Si decide reprogramar con nosotros, deberá cubrir el costo total del nuevo servicio.

Una vez que su vuelo haya aterrizado, nuestro equipo lo estará esperando en el punto de encuentro asignado. MeetPlaya cuenta con varios canales de contacto activos para brindarle asistencia en todo momento.

Si después de 2 horas no tenemos noticias de usted ni se presenta en el meeting point, el servicio se considerará cancelado sin derecho a reembolso.

Aplicable únicamente para llegadas a los aeropuertos de Cancún y Tulum.

SERVICIOS DE ÚLTIMA HORA

Podemos confirmar servicios de última hora sujetos a disponibilidad, incluidos los extras, siempre y cuando se realice el pago y sea confirmado por ambas partes.

CAMBIO DE COSTOS

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Esta cláusula es necesaria para ajustar los costos variables y asegurar que podamos seguir ofreciendo servicios de alta calidad. Sin embargo, las reservas ya confirmadas y pagadas se respetarán al precio acordado en el momento de la reserva.

Sin embargo, las reservas realizadas pero no pagadas estarán sujetas a cualquier ajuste o aumento de precio vigente al momento de efectuar el pago.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Desde EEUU y Canadá:

855 289 4819

Oficina Mexico:

+52 984 267 9585

Whatsapp  **+52 984 137 9922**

bookings@meetplaya.com

meetplaya.com

Agradecemos su cooperación y comprensión. Nuestro objetivo es proporcionarle una experiencia excepcional.

Saludos Cordiales,

MeetPlaya