

Booking, Payment & Cancellation Terms

Términos de Reserva, Pago y Cancelación

CHG-LEGAL-BPC · Effective / Vigencia: 23 July 2026 · Version 1.0 · Connects to footer link: "Cancellation and Refund Policy"

Estos Términos complementan los Términos y Condiciones y rigen depósitos, saldos, cancelaciones, reembolsos, autorización de cobro y contracargos. / These Terms supplement the Terms & Conditions.

ENGLISH

1. Role of CHG

CHG is an independent travel agency and arranger acting as a disclosed intermediary/agent for independent suppliers. CHG does not own or operate the underlying services; each supplier delivers under its own terms, which you agree to observe.

2. Booking & Confirmation

A booking is provisional until CHG (a) receives the applicable deposit and (b) issues written confirmation (email) referencing your quote code. No service is guaranteed before written confirmation, and availability remains subject to the supplier's confirmation.

3. Payment Terms

Deposit. A non-refundable deposit of 35% of the total quoted price (or the amount in your quote) is due at booking.

Final balance. Due no later than 30 calendar days before the first date of service, via a separate payment link. Non-payment may cause cancellation and forfeiture of the deposit.

Bookings within 30 days. Full payment (100%) is due at booking.

Currency & fees. Quoted and charged in USD via Stripe. You are responsible for currency-conversion, foreign-transaction, and card/bank fees.

4. Authorization to Charge & Stored Card

By submitting payment you expressly authorize CHG to charge your payment method for the deposit and the scheduled balance in your quote, and confirm you are the authorized cardholder. If your quote provides for a scheduled balance charge, you consent to CHG (via Stripe) storing your payment credential and charging the stated amount(s) on the stated date(s) without further action, consistent with card-network stored-credential rules. You may revoke authorization for future charges by written notice before the charge date (which may cause cancellation). CHG does not store full card numbers or CVV outside Stripe.

5. Non-Refundable Amounts (Express Acknowledgment)

You acknowledge that the following are **non-refundable**: the 35% deposit; any CHG planning/service fee; supplier deposits already committed; and bank, card, and currency-conversion fees. Where a supplier's policy is more restrictive, it applies and is disclosed at quote.

6. Cancellations & Refund Schedule

Cancellation requests must be in writing. Refunds, where applicable, are calculated on the total quoted price:

Timing of cancellation	Refund	Deposit
More than 60 days before first date of service	Full refund of amounts paid, excluding deposit	Non-refundable
30–60 days before first date of service	50% of amounts paid, excluding deposit	Non-refundable
Fewer than 30 days before first date of service	No refund	Non-refundable

We recommend all clients purchase travel insurance, including “Cancel for Any Reason” coverage where available.

7. Force Majeure

Neither CHG nor its suppliers is liable for failure to perform, delay, substitution, or cancellation caused by events beyond reasonable control (natural disasters, extreme weather, epidemics, government restrictions, unrest, strikes, airport/utility failures, safety emergencies). We will work in good faith to reschedule or credit amounts paid, net of non-recoverable supplier costs, but do not guarantee a refund.

8. Chargebacks, Disputes & Fraud Prevention

Contact CHG directly to resolve any billing concern before initiating a chargeback. CHG keeps an evidence file per booking and may contest chargebacks for services rendered or cancellations governed above. CHG may use Stripe verification (AVS/CVV, 3-D Secure) and decline or cancel bookings that fail verification.

9. Limitation of Liability & New Jersey Rights

To the maximum extent permitted by law, CHG’s liability for any booking claim is limited to the commission or service fee CHG retained on that booking; CHG is not liable for supplier acts, omissions, or insolvency.

Limitations may not apply to New Jersey residents to the extent NJ law (including the TCCWNA) prohibits, and nothing here is intended to violate that law.

10. Acceptance & Governing Law

You accept these Terms by checking “I agree,” clicking accept, approving your quote, or paying the deposit (electronic acceptance under ESIGN/UETA). These Terms are governed by New Jersey law; disputes are subject to New Jersey courts. Contact: info@caribbeanhg.com · WhatsApp +1 862 579 0217.

ESPAÑOL

1. Rol de CHG

CHG es una agencia y organizadora de viajes independiente que actúa como intermediaria/agente revelada de proveedores independientes. CHG no es propietaria ni opera los servicios subyacentes; cada proveedor lo presta bajo sus propios términos, que usted acepta cumplir.

2. Reserva y Confirmación

Una reserva es provisional hasta que CHG (a) reciba el depósito y (b) emita confirmación escrita (correo) referenciando su código de cotización. Ningún servicio está garantizado antes de la confirmación escrita, y la disponibilidad queda sujeta a la confirmación del proveedor.

3. Condiciones de Pago

Depósito. Depósito no reembolsable del 35% del precio total cotizado (o el monto de su cotización) al reservar.

Saldo final. Vence a más tardar 30 días calendario antes de la primera fecha de servicio, mediante link de pago separado. El no pago puede causar cancelación y pérdida del depósito.

Reservas dentro de 30 días. Pago completo (100%) al reservar.

Moneda y cargos. Se cotiza y cobra en USD vía Stripe. Usted asume conversión, transacción extranjera y comisiones de tarjeta/banco.

4. Autorización de Cobro y Tarjeta Guardada

Al enviar el pago autoriza expresamente a CHG a cargar su método por el depósito y el saldo programado de su cotización, y confirma ser el titular autorizado. Si su cotización prevé un cobro de saldo programado, consiente que CHG (vía Stripe) guarde su credencial y cobre el/los monto(s) en la(s) fecha(s) indicada(s) sin acción adicional, conforme a las reglas de credenciales guardadas de las redes. Puede revocar la autorización de cobros futuros por escrito antes de la fecha (puede causar cancelación). CHG no almacena números completos de tarjeta ni CVV fuera de Stripe.

5. Montos No Reembolsables (Reconocimiento Expreso)

Usted reconoce que lo siguiente es **no reembolsable**: el depósito del 35%; cualquier honorario de planificación/servicio de CHG; depósitos de proveedor ya comprometidos; y cargos bancarios, de tarjeta y de conversión. Cuando la política del proveedor sea más restrictiva, prevalece y se informa al cotizar.

6. Cancelaciones y Tabla de Reembolso

Las cancelaciones deben ser por escrito. Los reembolsos, cuando apliquen, se calculan sobre el precio total cotizado:

Momento de la cancelación	Reembolso	Depósito
Más de 60 días antes de la primera fecha	Reembolso total de lo pagado, excluyendo el depósito	No reembolsable
Entre 30 y 60 días antes de la primera fecha	50% de lo pagado, excluyendo el depósito	No reembolsable
Menos de 30 días antes de la primera fecha	Sin reembolso	No reembolsable

Recomendamos contratar seguro de viaje, incluyendo cobertura “Cancelación por Cualquier Motivo” cuando esté disponible.

7. Fuerza Mayor

Ni CHG ni sus proveedores responden por incumplimiento, retraso, sustitución o cancelación por eventos fuera de su control razonable (desastres naturales, clima extremo, epidemias, restricciones gubernamentales, disturbios, huelgas, fallas de aeropuerto/servicios, emergencias de seguridad). Trabajaremos de buena fe para reprogramar o acreditar lo pagado, neto de costos no recuperables del proveedor, sin garantizar reembolso.

8. Contracargos, Disputas y Fraude

Contacte a CHG directamente para resolver cualquier inquietud antes de iniciar un contracargo. CHG mantiene un expediente probatorio por reserva y puede impugnar contracargos por servicios prestados o

cancelaciones regidas arriba. CHG puede usar verificación de Stripe (AVS/CVV, 3-D Secure) y rechazar o cancelar reservas que no la superen.

9. Limitación de Responsabilidad y Derechos NJ

En la máxima medida permitida por la ley, la responsabilidad de CHG por un reclamo de reserva se limita a la comisión o cargo de servicio retenido; CHG no responde por actos, omisiones o insolvencia del proveedor.

Las limitaciones pueden no aplicar a residentes de New Jersey en la medida en que la ley de NJ (incluida la TCCWNA) lo prohíba, y nada aquí pretende violarla.

10. Aceptación y Ley Aplicable

Usted acepta estos Términos al marcar "Acepto", hacer clic en aceptar, aprobar su cotización o pagar el depósito (aceptación electrónica bajo E-SIGN/UETA). Se rigen por la ley de New Jersey; las disputas se someten a los tribunales de New Jersey. Contacto: info@caribbeanhg.com ·

