

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES GRAN AZUL

Los presentes términos y condiciones serán actualizados periódicamente por lo que usted debe visitar con frecuencia esta sección.

(El presente acuerdo fue revisado por última vez el 2/04/2025)

El acceso y navegación a nuestro sitio web es gratuito, no requiere suscripción ni registro, la utilización por parte del usuario de nuestros servicios implica la conformidad de forma expresa de los Términos y Condiciones de Gran Azul expuestos en el presente documento y de la Declaración Jurada.

La utilización de determinados servicios ofrecidos en este sitio se registrará, además, por los Términos y Condiciones particulares previstos en cada caso. Los sorteos, ofertas y promociones pueden regirse por sus propias reglas particulares además de nuestras generales.

Si en algún momento no acepta todos estos Términos y Condiciones, debe dejar de usar el Sitio inmediatamente.

Es su responsabilidad asegurarse de estar legalmente autorizado a utilizar los Servicios de esta página desde donde usted está ubicado. Si alguna ley vigente lo restringe o le prohíbe utilizar los Servicios, usted debe cumplir con dichas restricciones legales o, si corresponde, interrumpir el acceso o la utilización de los Servicios de Gran Azul.

Gran Azul podrá modificar este sitio (<https://www.granazul.com>) de modo unilateral y en cualquier momento que estime oportuno, actualizando su configuración, los Términos y Condiciones de los servicios y su contenido, eliminarlos, limitarlos o suspenderlos de manera temporal o definitiva, así como impedir el acceso a los mismos procurando informar al Usuario de dicho cambio a través del sitio web, motivo por el cual se recomienda a los Usuarios que consulten en cada acceso el sitio la Política de Privacidad, Términos y Condiciones Generales y las particulares por servicio, las tarifas y Avisos Legales.

Introducción

Gran Azul: Soluciones Integrales en Logística, Turismo y Comercio

Áreas de Negocio:
<https://www.granazul.com>

ENVÍOS

- **Servicio Puerta a Puerta:** Recogemos tus envíos directamente en la puerta de tu hogar y los llevamos a Cuba. Ofrecemos un servicio de recogida y entrega eficiente y confiable.
 - **Servicio de Casillero:** Envía tus compras desde cualquier parte del mundo a nuestras oficinas a través de correo postal. Nos encargamos de que lleguen a Cuba sin complicaciones.
 - **Entregas en Oficinas Comerciales:** Realizamos envíos a nuestras oficinas en Miami, Houston, Louisville, Las Vegas, Tampa y más. Consulta todas nuestras ubicaciones en nuestro sitio web.
-

MERCADO

Contamos con un amplio inventario de productos disponibles en el territorio nacional, garantizando rapidez y disponibilidad en cada compra. Ya sea que compres desde el exterior o desde Cuba, aseguramos la entrega directa a tu hogar en cualquier rincón del país. Además, ofrecemos motos eléctricas y de combustión con un tiempo de entrega de 25 a 30 días hábiles, que podrás recoger en las instalaciones de la Transitaria Palco en La Habana. Ofertamos un amplio catálogo de autos, los cuales registramos tus datos si estás interesado en alguno y te contactamos para efectuar el proceso de compra. Contamos con una amplia variedad de productos de mercado que entregamos en tiempos récord en todo el país.

AMAZON Y MÁS

Estamos conectados con plataformas globales como Amazon, Walmart y Home Depot, lo que te permite explorar una variedad de productos en nuestro sitio web. Selecciona, compra y recibe tus artículos cómodamente en casa gracias a nuestro eficiente sistema de logística y distribución.

VIAJES

Diseña tu viaje ideal con nosotros. Te ofrecemos asistencia y guía las 24 horas en tu destino. Reserva las mejores villas y hoteles en Cuba a través de nuestra plataforma. Además, somos la opción más confiable para alquilar autos en la isla, brindando una amplia gama de vehículos y un servicio excepcional para hacer de tu viaje una experiencia inolvidable.

1. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Al registrarse en nuestro sitio web, debe proporcionar información precisa y actualizada. En determinados momentos, se le solicitarán datos adicionales necesarios para brindarle un servicio específico que requiera de Gran Azul.

Su cuenta es única, personal e intransferible. Es su responsabilidad proteger su contraseña. Si olvida o pierde su contraseña, puede solicitar una nueva a través de la opción “**¿Has olvidado tu contraseña?**” en el formulario de inicio de sesión.

Si es menor de 18 años, debe obtener la autorización de uno de sus padres o tutor legal antes de crear una cuenta con Gran Azul y utilizar nuestros servicios. Gran Azul no se responsabiliza por las actividades realizadas en su cuenta, incluyendo el uso no autorizado de su tarjeta de débito o crédito u otros métodos de pago.

Nos reservamos el derecho de cancelar cualquier registro previamente aceptado, y no se permitirá el registro a usuarios que hayan sido inhabilitados anteriormente. En caso de detectar el uso indebido de una cuenta que afecte a otros clientes o a Gran Azul, podremos aplicar retenciones y otras medidas que consideremos necesarias.

Contamos con sistemas de seguridad avanzados para evitar el acceso no autorizado, el uso indebido o la filtración de datos personales.

Gran Azul implementa medidas de cifrado y protocolos de seguridad estándar para proteger la información almacenada.

No almacenamos datos financieros ni información sensible de medios de pago. Todas las transacciones se realizan a través de plataformas de pago seguras y certificadas.

2. COMUNICACIONES

Gran Azul podrá utilizar el envío de correos electrónicos y/o información en nuestro sitio web para comunicar: términos y condiciones, políticas de privacidad y cualquier cambio en los mismos; así como confirmaciones de órdenes de servicio, operaciones de pago y comunicaciones de atención al cliente.

Es su responsabilidad proporcionar y mantener actualizada la dirección de correo electrónico. Si Gran Azul le envía una comunicación y usted no la recibe por razones relacionadas con su proveedor de servicios de correo electrónico, se considerará que ha recibido la información correspondiente.

Nos reservamos el derecho de interrumpir el suministro de nuestras comunicaciones o modificar los términos y condiciones bajo los cuales las proporcionamos. Le notificaremos sobre cualquier terminación.

Si se suscribe a nuestro boletín o acepta recibir correos electrónicos con ofertas, promociones y otra información relevante, recibirá comunicaciones con dicho contenido.

SERVICIOS DE MENSAJERÍA POR TELEFONÍA MÓVIL (SMS):

Gran Azul podrá utilizar mensajes de texto (SMS) para enviar comunicaciones relacionadas con sus servicios, tales como actualizaciones de órdenes, confirmaciones de pago, alertas importantes y promociones.

Al suscribirte a los SMS de Gran Azul, aceptas recibir mensajes de marketing, incluyendo descuentos promocionales, ofertas flash y anuncios. La frecuencia de los mensajes puede variar según la temporada y las promociones.

- **Frecuencia de los mensajes:** puede variar según la actividad del usuario, aunque normalmente no superará los 5 mensajes por semana.
- **Privacidad y confidencialidad:** los números de teléfono móvil proporcionados por los usuarios no serán compartidos, vendidos, alquilados ni divulgados a terceros para fines comerciales ajenos a Gran Azul. Se utilizarán exclusivamente para los fines establecidos en estos Términos.
- **Costos asociados:** la recepción de mensajes SMS puede generar cargos por parte del operador móvil del usuario. Gran Azul no se hace responsable de los costos que puedan aplicarse. Consulte con su proveedor para más detalles sobre tarifas de mensajes y datos.
- **Cancelación de suscripción:** Pueden aplicarse tarifas por mensajes y datos. Para obtener ayuda o asistencia, responda "AYUDA" a cualquier mensaje. En cualquier momento, el usuario puede optar por dejar de recibir SMS respondiendo con la palabra "STOP". También puede contactar con nuestro equipo de atención al cliente para gestionar su suscripción.

Al proporcionar su número de teléfono móvil en nuestro sitio web o durante el uso de nuestros servicios, usted consiente expresamente la recepción de estos mensajes bajo las condiciones aquí descritas.

3. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

Es obligación de Gran Azul garantizar todos los servicios que se ofrecen en la web y garantizar las comunicaciones con los clientes derivadas de los mismos.

Gran Azul tiene el derecho de suspender temporal o indefinidamente algún(os) servicio(s) ofertado(s), y sin necesidad de preaviso, la accesibilidad a la presente web, así como a reservarse el derecho de prestación o la cancelación de los servicios, en caso de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de los servicios.

4. FUENTES EXTERNAS Y ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS

Gran Azul ofrece servicios e información derivadas de la conexión con fuentes externas, dígame Amazon, Walmart, Home Depot y otras tiendas globales online. El cliente exonera a Gran Azul de imprecisiones y/o erratas que contengan estas plataformas y se visualicen en nuestro sitio web.

El sitio web interactúa con otros sitios web de terceros como redes sociales. Gran Azul no se responsabiliza por el funcionamiento ni políticas de dichos sitios.

5. INCUMPLIMIENTO POR FUERZA MAYOR O CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

Gran Azul no se hará responsable en ningún momento del incumplimiento parcial o completo de sus obligaciones causados por retenciones aduaneras o inspecciones regulatorias, condiciones climáticas adversas, disposiciones gubernamentales, guerra o disturbios civiles y otros.

6. ÓRDENES, PRECIOS, RASTREO Y ENTREGA EN CUBA

Contamos con oficinas físicas en múltiples locaciones de Estados Unidos en las cuales puede hacer entrega de sus envíos de forma presencial; también puede hacérselos llegar. Contamos con servicio de casillero para sus compras en tiendas online. Ofertamos productos por catálogo en nuestras oficinas, los cuales puede pagar por las diferentes variantes que se le ofrezcan en las mismas.

Los precios que se muestran en nuestro sitio web se encuentran en dólares estadounidenses con todos los impuestos incluidos.

Para los servicios de entrega de productos y envíos a Cuba, se le agregará a la orden, luego de identificar la provincia del destinatario en Cuba, el precio del envío y entrega al cliente. Todos los productos incluyen servicio de entrega hasta la puerta de la casa del cliente en Cuba, a excepción de las motos que ofertamos en nuestro catálogo en el sitio web, las cuales el cliente debe recoger en la transitaria PALCO en La Habana.

Los datos del destinatario deben coincidir con el carnet de identidad de la persona que va a recibir en Cuba. Será solicitado al momento de la entrega; cualquier incongruencia impedirá la entrega del producto hasta que los datos sean esclarecidos. Es importante introducir correctamente todos los datos del destinatario solicitados.

Todos los productos y envíos son rastreables en nuestro sitio web con el número de envío asignado, ya sea en nuestras oficinas presencialmente o a través de nuestro sitio web.

Todas las compras de bienes hechas por usted a través de este sitio web, así como todas las encomiendas recibidas o entregadas por el transportista, serán colocadas y enviadas a título personal y no con fines comerciales, minoristas o de reventa.

Gran Azul se reserva el derecho de cancelar o rechazar cualquier orden de un cliente con el que mantenga un litigio respecto al pago de una orden anterior.

El cliente acepta, al realizar una orden, nuestros Términos Generales y los Términos y Condiciones específicos de cada servicio.

En órdenes que provengan de la sección de **Amazon y Más**, Gran Azul podrá aplicar ajustes en las tarifas y requerir el pago de la diferencia antes del procesamiento.

7. DISPONIBILIDAD

Los productos ofrecidos en nuestra web serán únicamente aquellos de los cuales tenemos inventario. Si ocurre alguna incidencia con la disponibilidad de un producto comprado, Gran Azul le ofrecerá alternativas. Si el cliente no acepta las alternativas, se procederá al reembolso del 100% del precio del producto.

8. PAGOS

Todos los pagos se realizarán por adelantado. Si se producen aumentos de precio/tarifa tras una modificación, el cliente deberá abonar la diferencia antes de que la reserva/orden quede validada.

Gran Azul acepta tarjetas bancarias de débito y crédito: Visa, Mastercard, Discover, Union Pay. El cliente recibirá una confirmación de pago mediante un correo electrónico a la dirección establecida en la cuenta creada en nuestro sitio.

El cargo se efectuará en la cuenta del cliente tras la confirmación del acuerdo entre los centros de pago.

Gran Azul no tiene acceso ni guarda los datos bancarios de los clientes en sus servidores. Todas las transacciones se realizan dentro de un estricto marco de confidencialidad y cifrado.

Las pasarelas de pago usadas en nuestra web cuentan con la verificación de las entidades financieras asociadas y validan la fiabilidad de los datos facilitados durante la realización de la orden.

Si tiene algún problema con el pago puede contactarnos a través del correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554.

En caso de pago rechazado o pendiente, Gran Azul se reserva el derecho de retener el envío hasta que el pago se haga efectivo.

En el caso de detectar pagos sospechosos que no puedan ser cobrados, se procederá a tomar acciones contra el usuario: cierre de la cuenta y/o retención de otras órdenes en proceso, y/o incautación de su saldo en la billetera de Gran Azul.

9. BILLETERA GRAN AZUL

La Billetera Gran Azul es una billetera virtual asociada a su cuenta de Gran Azul en nuestro sitio web, que se utiliza para efectuar pagos al igual que las formas de pago anteriormente descritas, pero exclusivamente para compras en nuestro sitio web.

Cada usuario registrado en Gran Azul tendrá acceso a su Billetera Gran Azul, y cada billetera tendrá un enlace de pago asociado, personal, único y permanente.

La recarga de su billetera se realiza a través de transferencias y no podrá devolverse saldo a la cuenta emisora. La otra opción de recarga es mediante transferencias entre billeteras de Gran Azul.

Para recibir saldo en su billetera debe compartir su enlace de pago asociado. El monto mínimo de recarga es de \$5.

Gran Azul se reservará el derecho de cancelar la cuenta de usuario y de retener el saldo de la billetera si se detectan operaciones fraudulentas. Si el cliente detecta alguna operación sospechosa en su billetera, debe contactar de inmediato a Atención al Cliente de Gran Azul a través del correo info@granazul.com o del teléfono +1 305-521-9554.

10. CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

Luego de pagada una orden no puede ser cancelada por el cliente en los servicios de **Amazon y Más, Casillero, Tienda**. En la sección de **Viajes**, los servicios estarán sujetos a sus propias políticas de cancelación. Si desea cancelar por un error atribuible a Gran Azul, debe contactarnos por el correo info@granazul.com o a través del teléfono +1 305-521-9554, para analizar su caso y la posibilidad de un reembolso del 100%.

En caso de discrepancias en pesos, cantidades, precios, imposibilidad de envío, errores tipográficos u otras situaciones detectadas en cualquier paso de la operación, el comercial de Gran Azul se pondrá en contacto con el cliente, quien podrá aceptar, modificar o cancelar la orden. En caso de cancelación, se reembolsarán las diferencias correspondientes.

Los reembolsos se realizarán al mismo origen y método de pago utilizado, salvo acuerdo expreso entre ambas partes.

Gran Azul tendrá un plazo de 10 días hábiles para ejecutar la devolución del importe, sin perjuicio del tiempo adicional que la entidad financiera pueda requerir para procesarlo.

El cliente podrá optar por dejar el monto en depósito en su Billetera Gran Azul para futuras compras.

Si el paquete ha sido enviado y no puede ser entregado por razones ajenas a Gran Azul, se evaluarán opciones de reenvío o reembolso parcial.

11. GARANTÍA

No ofrecemos ninguna garantía o representación con respecto a los productos comprados por usted a través de otro sitio web en línea; se exportarán “tal cual”. No podemos proporcionar garantía o devolución de ningún producto vendido por proveedores externos.

Se le ofrecerán garantías de productos/servicios específicos descritos en los Términos y Condiciones particulares.

12. RECLAMACIONES

Las reclamaciones deben presentarse dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha estimada de entrega.

Las reclamaciones derivadas de errores propios o de terceros no podrán exceder en ningún caso el importe abonado por el cliente en la orden en cuestión.

Gran Azul no será responsable de eventuales daños o perjuicios derivados de errores operacionales o comerciales.

Para iniciar una reclamación, el cliente deberá proporcionar:

- Número de envío
- Descripción detallada del problema
- Evidencia fotográfica en caso de daños o deterioro del paquete

Gran Azul responderá a la reclamación en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando sobre la resolución del caso.

13. TERMINACIÓN

Usted puede cerrar su cuenta en Gran Azul en cualquier momento; solo debe contactar a nuestro equipo a través del correo info@granazul.com o del teléfono +1 305-521-9554. Si desea cerrar su cuenta, su saldo en la Billetera de Gran Azul será incautado.

Gran Azul podrá cerrar una cuenta que considere que está violando alguno de los términos y condiciones de nuestro sitio web o que tenga actividad sospechosa, siempre con una previa notificación.

14. LEGALIDAD

Al aceptar nuestros términos y condiciones usted acepta eximir de responsabilidades e indemnizar a Gran Azul y a sus empleados, asumiendo los gastos derivados de

cualquier investigación, reclamos y otros, que concluida la investigación hayan constituido un incumplimiento por su parte de estos Términos y Condiciones.

Visite los sitios de Aduana de EE.UU. y de Cuba para conocer los artículos que pueden enviarse:

- <https://www.cbp.gov/trade/basic-import-export>
- <https://www.aduana.gob.cu//documentos>

En nuestra web también puede consultar la lista de productos que pueden enviarse a Cuba.

14.1 DECLARACIÓN JURADA

Declaro que los nombres y direcciones aportados durante el proceso de compra en Gran Azul son correctos y actualizados.

Que este envío no contiene ningún artículo(s) de valor, dinero, peligroso o prohibido por la legislación vigente en lo concerniente a la seguridad marítima, aérea o regulaciones aduaneras.

Los artículos enviados son los autorizados por el Departamento del Comercio de los Estados Unidos de América a las compañías proveedoras de servicio de transporte y exportación de dichos bienes, y que las exportaciones de los EE.UU. a la República de Cuba cumplen las leyes contra Lavado de Activos (AML) y las leyes Anticorrupción, así como las siguientes licencias BIS:

- License Exception GFT (Parcels and Humanitarian Donations) (15 C.F.R. § 740.12)
- License Exception Support for the Cuban People (15 C.F.R. § 740.21)
- License Exception Baggage (15 C.F.R. § 740.14)

Soy responsable de que los bienes enviados a mis familiares o amigos residentes en Cuba no estén destinados a:

- Un **Oficial Prohibido del Gobierno Cubano** (definido en 31 CFR 515.337)
- Un **Oficial Prohibido del Partido Comunista Cubano** (definido en 31 CFR 515.338)

Mis envíos no contienen ningún producto explosivo, tóxico, oxidante, infeccioso, corrosivo u otros que pongan en peligro la seguridad aérea o marítima. Por tanto, exoneró a Gran Azul de toda responsabilidad civil o penal derivada de falsedad en la declaración de su contenido.

Los productos enviados se corresponden en tipo y cantidad con lo permitido por las regulaciones aduaneras cubanas en las diferentes formas de envío (envío regular, equipaje no acompañado y menaje de casa), de lo cual soy responsable ante cualquier desconocimiento.

He sido debidamente informado que:

- Gran Azul dispone de 4 a 10 días si el envío es por vía aérea, y de 14 a 25 días si es por vía marítima, para hacer la entrega al destinatario, sin pago de estadía por almacenaje, a partir de la llegada de la carga.
- Los pagos a realizar en Cuba en concepto de trámites legales, tasas e impuestos aduanales para la extracción de la carga son responsabilidad del cliente.
- El despacho aduanal se realizará conforme a las regulaciones aduanales de los Estados Unidos de América y de la República de Cuba, vigentes al día de hoy.
- El tiempo de entrega en Cuba estará supeditado además a la disponibilidad de las empresas receptoras y de la Aduana. En caso de demora, se harán las gestiones necesarias para ayudar a su solución.
- La responsabilidad total de la carga comprada por usted se mantiene hasta la entrega al cliente final, siempre y cuando no existan retenciones por parte de la Aduana y autoridades competentes.

Sobre la seguridad de los envíos:

Para la recepción de cualquier modalidad de envío, el receptor deberá revisar su contenido en cantidad y estado antes de dar su aceptación o conformidad de recibido.

Al revisar su contenido, deberá hacerlo contra la lista de empaque y, de no corresponder con lo declarado o existir cualquier daño, deberá presentar la reclamación ante la aduana o la empresa receptora.

En caso de que el receptor acepte el envío sin cumplir este requisito, quedará sin lugar cualquier reclamación.

En casos de pérdidas o daños en el envío realizado, estos serán pagados de acuerdo con la revisión puntual del caso y la valoración de la empresa sobre la porción de daños o pérdidas.

Gran Azul no se hará responsable de aplicaciones legales o procedimientos internos aplicados de manera imprevista por la Aduana de Cuba en el momento del despacho, ni de violaciones de normas aduaneras que deben ser de conocimiento y cumplimiento del cliente.

Tratamiento de datos:

Se le informa que, conforme a la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos que usted haya facilitado serán incluidos en un fichero cuyo responsable es Gran Azul, con la finalidad de gestionar y controlar los distintos servicios de envío o turísticos solicitados.

Asimismo, queda informado que parte de los datos proporcionados pueden ser comunicados, si lo solicitan o fuese necesario, a las distintas autoridades portuarias o aeroportuarias. También se le informa que, al registrar su dirección de correo electrónico en nuestra web, sus datos podrán ser utilizados para enviarle información sobre nuestros productos, ofertas y servicios de compras online, salvo que usted manifieste lo contrario.

Diferendos:

Ante diferendos relacionados con alguno de los servicios brindados por Gran Azul, ambas partes se comprometen a solucionar el desacuerdo ante un proceso de arbitraje de acuerdo con las leyes de la Florida. La decisión final no tendrá apelación por ninguna de las partes.

Y para que así conste, acepto en haber leído y estar de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

14.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre logotipos, nombres comerciales, marcas registradas, diseños y cualquier otro material relacionado con Gran Azul son propiedad exclusiva de la empresa.

Queda prohibido el uso, reproducción, modificación o distribución del contenido sin autorización expresa de Gran Azul.

15. ESPECIFICACIONES REGIONALES ADICIONALES

Europa

15.1 Obligaciones, Responsabilidades y Atribuciones

Gran Azul se compromete a garantizar el manejo adecuado de los paquetes, cumpliendo con los estándares de seguridad y calidad exigidos en la Unión Europea y otros mercados internacionales.

15.2 Política de Privacidad, Seguridad y Propiedad Intelectual

Gran Azul se compromete a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, cumpliendo con las regulaciones europeas vigentes en materia de privacidad y protección de datos, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés).

15.3 Derechos del Usuario (GDPR)

De acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), los usuarios tienen los siguientes derechos sobre sus datos:

- **Derecho de acceso:** el usuario puede solicitar información sobre los datos almacenados.
- **Derecho de rectificación:** puede corregir datos inexactos o incompletos.
- **Derecho de supresión (derecho al olvido):** puede solicitar la eliminación de sus datos personales.

- **Derecho a la limitación del tratamiento:** puede restringir el uso de su información en ciertos casos.
- **Derecho de oposición:** puede oponerse al tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias.
- **Derecho a la portabilidad:** puede solicitar una copia de sus datos en un formato estructurado y de uso común.

Las solicitudes relacionadas con estos derechos pueden realizarse a través del correo electrónico de contacto de Gran Azul, y serán atendidas en un plazo máximo de 30 días hábiles.

16. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS

16.1 SERVICIOS TURÍSTICOS

16.1.1 Paquetes de Viaje

- Pago inicial mínimo del 40%, con el 60% restante al menos 45 días antes de la salida.
- Gastos de cancelación: desde 25% hasta 100%, dependiendo de la antelación del aviso.
- Gastos de gestión por cancelación: 100 USD/EUR por programa.
- Todos los paquetes incluyen seguro médico y repatriación; seguro de cancelación opcional.

16.1.2 Alquiler de Coches

Por favor, lea detenidamente las siguientes condiciones antes de continuar. Al expresar su conformidad, usted confirma haber leído y comprendido todos los términos y condiciones relativos a las políticas establecidas.

Una vez aceptados estos términos y confirmada la reserva del servicio seleccionado, deberá proceder al pago correspondiente. El comercial encargado se pondrá en contacto para la facturación y el cobro. Si el pago no se efectúa en el plazo acordado, los servicios serán cancelados. El prepago debe efectuarse al menos con 15 días de antelación a la llegada del cliente.

Condiciones de la renta en destino Cuba:

- Las oficinas de renta operan únicamente de 9:00 am a 6:00 pm, excepto las ubicadas en aeropuertos, en la oficina del Vedado (Calle 3ra y Paseo), y la oficina de Playa (Hotel Neptuno). Considere esta información al realizar su reserva.

- Actualmente, la demanda de coches de renta en Cuba supera la oferta disponible, por lo que ocasionalmente los proveedores podrían incumplir con los plazos y condiciones acordados, aun cuando exista confirmación previa.
- Ante esta situación, los representantes de Gran Azul estarán disponibles las 24 horas en destino para mediar entre el cliente y el transportista.
- El punto de renta confirmado dependerá de la disponibilidad del transportista. Si difiere del solicitado originalmente, se le notificará oportunamente, pudiendo cancelar su reserva sin costos adicionales dentro de las 48 horas posteriores a recibir esta información.

Requisitos para recoger el coche:

- Confirmación de Gran Azul
- Pasaporte
- Licencia de conducción física (no digital), válida para todos los conductores durante todo el período del alquiler, con al menos 2 años de expedición
- Tarjeta de crédito válida (no emitida por bancos estadounidenses) para pagos adicionales y depósito de garantía

En caso de faltar alguno de estos documentos, el servicio no se ejecutará, considerándose **No Show** con la penalidad correspondiente.

Categorías:

Las compañías garantizan únicamente categorías, no modelos específicos.

Pagos:

Los pagos serán anticipados y cargados en la tarjeta de crédito dentro de las 24 horas siguientes a la reserva, en USD o EUR.

Precios:

Todos los precios incluyen renta y seguro (con suplementos para conductores de 21 a 24 años). Se incluyen 350 km diarios con kilometraje ilimitado en rentas superiores a 3 días, salvo categoría Lujo (7 días mínimos).

Condiciones de pago:

Se aceptan pagos en línea mediante Visa y MasterCard.

Suplementos obligatorios:

El coche se entregará con tanque lleno, cobrándose anticipadamente:

- Económico (mecánico/automático): 59 USD
- Medio (mecánico/automático): 65 USD

El vehículo debe abastecerse con gasolina especial o diésel según corresponda. Se devolverá con el depósito vacío, sin reembolso por combustible restante.

Tarifa de aeropuerto: 20 USD adicional por apertura de contrato en aeropuertos internacionales.

Otros suplementos:

- Conductor adicional: cargo adicional directo con la rentadora.
- Tarifa de retorno por devolución en diferente lugar (cargo según distancia).

Depósito de garantía:

Entre 150 y 250 USD según categoría, reembolsable al devolver el vehículo.

Política de cancelaciones:

- Hasta 15 días antes: devolución total menos 15 EUR/USD de gestión.
- Entre 14 y 7 días antes: devolución menos dos días de arrendamiento.
- Entre 7 días y 72 horas antes: devolución menos tres días de arrendamiento.
- Menos de 72 horas o No Show: 100% del valor de la reserva.

Los reembolsos se realizarán en la tarjeta de crédito en 72 horas tras recibir la cancelación.

Reclamaciones:

Se requiere copia escaneada del contrato firmado con la rentadora.

Notas adicionales:

- Temporada extrema alta: mínimo 5 días (01/07 al 31/08 y 01/12 al 31/12).
- Temporada alta: mínimo 3 días (resto del año).

Equipamiento adicional:

- Asientos para niños (5 USD/EUR día), depósito reembolsable de 80 USD/EUR.

Licencia de conducción:

Debe tener al menos 2 años de antigüedad. Si no está en español o inglés, se requiere licencia internacional.

Edad mínima/máxima:

- Mínima: 21 años (con mínimo 2 años de experiencia).
- Máxima: menor de 80 años.

Cobertura del seguro:

La cobertura es obligatoria e incluye daños al vehículo, pérdida, incendio, robo (con llave en posesión), accidentes, catástrofes naturales y daños a terceros. Deben notificarse de inmediato a las autoridades correspondientes.

Penalidades por incumplimiento contractual (montos entre 50 y 200 USD según el tipo): transporte de animales, vehículo sucio, deterioro de asientos, exceso de pasajeros, retraso en devolución, utilización ilícita, pérdida de documentos, entre otras especificadas en el contrato.

Gran Azul se reserva el derecho de considerar al cliente como “**No Grato**” por incumplimientos graves señalados explícitamente.

16.1.3 RESERVAS DE HOTEL

- Pagos anticipados mediante transferencia o tarjeta de crédito.
- Identificación obligatoria en el check-in: pasaporte o carnet de identidad, y tarjeta de embarque según el hotel.
- **Política de cancelación:**
 - No Show: penalización equivalente a una noche por habitación.
 - Los reembolsos por salidas anticipadas estarán sujetos al criterio del hotel.
- Check-in: a partir de las 16:00 hrs.
- Check-out: hasta las 12:00 hrs. Late Check-out sujeto a disponibilidad y con costo adicional.
- No se admiten mascotas. Habitaciones para fumadores disponibles bajo petición.

Por favor, lea detenidamente las siguientes condiciones antes de continuar. Al expresar su conformidad con estas condiciones, usted confirma haber leído y comprendido todos los términos y condiciones relacionados con las políticas establecidas.

Una vez aceptados estos términos y confirmada la reserva del servicio seleccionado, deberá proceder al pago correspondiente. Uno de nuestros Especialistas de Viaje se pondrá en contacto para la facturación y el cobro. Si el pago no se efectúa en el plazo acordado, los servicios serán cancelados. El prepago debe efectuarse al menos con 15 días de antelación a la llegada del cliente al destino elegido.

Tenga en cuenta que es obligatorio presentar pasaporte o carnet de identidad en el check-in. En algunos hoteles también será obligatorio presentar la tarjeta de embarque/desembarque.

Reservas y Pagos

Ofrecemos disponibilidad de habitaciones en tiempo real y confirmación inmediata para una amplia gama de hoteles en diferentes destinos. En casos de incidencias de última hora con el hotel confirmado, la Agencia garantiza un hotel de categoría similar en la misma ciudad.

Los pagos se realizarán por adelantado, mediante transferencia o tarjeta de crédito, y se cargarán en un plazo de 24 horas después del acuerdo con el comercial asignado. El cargo se efectuará en Euros o USD. La Agencia recibirá el pago de esta reserva.

El cargo total incluye los cargos de la habitación y los impuestos, así como los gastos de acceso y gestión de la reserva. Los cargos incidentales como estacionamiento, llamadas telefónicas y servicio de habitaciones serán cubiertos directamente por el cliente en el hotel.

Su reserva incluye llegada tardía. El cliente deberá notificar en caso de llegada después del horario previsto.

En caso de **No Show**, el cliente recibirá un reembolso menos el costo de una noche por habitación en el plan reservado.

Las solicitudes de reembolso deberán realizarse en un plazo de 30 días tras abandonar el hotel. Los reembolsos por salida anticipada estarán sujetos al criterio exclusivo de la Agencia.

- **Estacionamiento:** cortesía del hotel.
- **Habitaciones para fumadores:** bajo petición del huésped.
- **Mascotas:** no permitidas.
- **Check-in y Check-out:** check-in a las 16:00 hrs. y check-out a las 12:00 hrs. El Late Check-out podrá solicitarse con al menos 24 horas de antelación, estará sujeto a la disponibilidad de habitaciones y tendrá un costo adicional.

GRAN AZUL – GENERAL TERMS AND CONDITIONS

These terms and conditions will be periodically updated, so you should visit this section frequently.

(This agreement was last reviewed on 04/02/2025)

Accessing and browsing our website is free, no subscription or registration is required. The use of our services by the user implies the express acceptance of Gran Azul's Terms and Conditions set forth in this document and in the Affidavit.

The use of certain services offered on this site will also be governed by the specific Terms and Conditions provided in each case. Sweepstakes, offers, and promotions may be governed by their own particular rules in addition to our general ones.

If at any time you do not accept all these Terms and Conditions, you must stop using the Site immediately.

It is your responsibility to ensure that you are legally authorized to use the Services of this page from your location. If any applicable law restricts or prohibits you from using the Services, you must comply with such legal restrictions or, if applicable, discontinue access or use of Gran Azul's Services.

Gran Azul may modify this site (<https://www.granazul.com>) unilaterally and at any time it deems appropriate, updating its configuration, the Terms and Conditions of services, and its content, deleting them, limiting them, or suspending them temporarily or permanently, as well as preventing access to them, seeking to inform the User of such change through the website. For this reason, Users are recommended to consult, each time they access the site, the Privacy Policy, General Terms and Conditions, and the specific ones for each service, fees, and Legal Notices.

Introduction

Gran Azul: Comprehensive Solutions in Logistics, Tourism, and Trade

Business Areas:

<https://www.granazul.com>

SHIPMENTS

- **Door-to-Door Service:** We pick up your shipments directly at your doorstep and deliver them to Cuba. We offer efficient and reliable pickup and delivery service.
 - **Locker Service:** Send your purchases from anywhere in the world to our offices through postal mail. We make sure they arrive in Cuba without complications.
 - **Deliveries to Commercial Offices:** We make deliveries to our offices in Miami, Houston, Louisville, Las Vegas, Tampa, and more. Check all our locations on our website.
-

MARKET

We have a wide inventory of products available nationwide, ensuring speed and availability in every purchase. Whether you shop from abroad or from Cuba, we guarantee direct home delivery anywhere in the country. In addition, we offer electric and combustion motorcycles with a delivery time of 25 to 30 business days, which you can collect at the Palco Forwarding facilities in Havana. We also offer a wide catalog of cars—if you are interested in one, we will collect your details and contact you to carry out the purchase process. We have a wide variety of market products which we deliver in record time throughout the country.

AMAZON AND MORE

We are connected with global platforms such as Amazon, Walmart, and Home Depot, allowing you to explore a variety of products on our website. Select, buy, and receive your items comfortably at home thanks to our efficient logistics and distribution system.

TRAVEL

Design your ideal trip with us. We offer 24-hour assistance and guidance at your destination. Book the best villas and hotels in Cuba through our platform. In addition, we are the most reliable option for car rentals on the island, providing a wide range of vehicles and exceptional service to make your trip an unforgettable experience.

1. USER REGISTRATION AND ACCOUNT

When registering on our website, you must provide accurate and up-to-date information. At certain times, you will be asked for additional data necessary to provide you with a specific service that requires Gran Azul.

Your account is unique, personal, and non-transferable. It is your responsibility to protect your password. If you forget or lose your password, you can request a new one through the option "Forgot your password?" in the login form.

If you are under 18 years of age, you must obtain the authorization of one of your parents or legal guardian before creating an account with Gran Azul and using our services. Gran Azul is not responsible for activities carried out in your account, including the unauthorized use of your debit or credit card or other payment methods.

We reserve the right to cancel any previously accepted registration, and registration will not be allowed to users who have previously been disabled. In the event of detecting misuse of an account that affects other clients or Gran Azul, we may apply holds and other measures we deem necessary.

We have advanced security systems to prevent unauthorized access, misuse, or leakage of personal data.

Gran Azul implements encryption measures and standard security protocols to protect stored information.

We do not store financial data or sensitive payment method information. All transactions are carried out through secure and certified payment platforms.

2. COMMUNICATIONS

Gran Azul may use the sending of emails and/or information on our website to communicate: terms and conditions, privacy policies, and any changes thereto; as well as confirmations of service orders, payment operations, and customer service communications.

It is your responsibility to provide and keep your email address up to date. If Gran Azul sends you a communication and you do not receive it for reasons related to your email service provider, it will be considered that you have received the corresponding information.

We reserve the right to discontinue the provision of our communications or to modify the terms and conditions under which we provide them. We will notify you of any termination.

If you subscribe to our newsletter or agree to receive emails with offers, promotions, and other relevant information, you will receive communications with such content.

MOBILE PHONE MESSAGING SERVICES (SMS):

Gran Azul may use text messages (SMS) to send communications related to its services, such as order updates, payment confirmations, important alerts, and promotions.

By opting in to receive SMS messages from Gran Azul, you agree to receive marketing messages, including promotional discounts, flash sales, and advertisements. Message frequency may vary depending on the season and promotions.

- **Message frequency:** The frequency of messages may vary depending on the user's activity, although it will normally not exceed 5 messages per week.
- **Privacy and confidentiality:** Mobile phone numbers provided by users will not be shared, sold, rented, or disclosed to third parties for commercial purposes unrelated to Gran Azul. They will be used exclusively for the purposes set forth in these Terms.
- **Associated costs:** Receiving SMS messages may generate charges from the user's mobile operator. Gran Azul is not responsible for the costs that may apply. Please consult your provider for more details on messaging and data rates.
- **Unsubscription:** Message and data rates may apply. For help or assistance, reply HELP to any message. At any time, the user may choose to stop receiving SMS messages by replying with the word "STOP". You can also contact our customer service team to manage your subscription.

By providing your mobile phone number on our website or during the use of our services, you expressly consent to the receipt of these messages under the conditions described herein.

3. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE SERVICE PROVIDER

Gran Azul is obliged to guarantee all services offered on the website and to ensure communications with clients derived from them.

Gran Azul has the right to temporarily or indefinitely suspend any service(s) offered, and without prior notice, accessibility to this website, as well as to reserve the right to provide or cancel services, in the event of maintenance, repair, updating, or improvement operations.

4. EXTERNAL SOURCES AND LINKS TO THIRD-PARTY WEBSITES

Gran Azul offers services and information derived from connections with external sources, such as Amazon, Walmart, Home Depot, and other global online stores. The client releases Gran Azul from inaccuracies or errors contained on these platforms and displayed on our website.

The website interacts with other third-party websites such as social media; Gran Azul is not responsible for the operation or policies of such sites.

5. BREACH DUE TO FORCE MAJEURE OR EXCEPTIONAL CIRCUMSTANCES

Gran Azul will not be held responsible at any time for the partial or complete non-compliance with its obligations caused by customs holds or regulatory inspections, adverse weather conditions, government provisions, war, or civil unrest, among others.

6. ORDERS, PRICES, TRACKING, AND DELIVERY IN CUBA

We have physical offices in multiple locations in the United States where you can deliver your shipments in person; you can also send them to us. We offer a locker service for your purchases in online stores. We offer catalog products in our offices, which you can pay for through the different options offered there.

The prices shown on our website are in U.S. dollars with all taxes included.

For product delivery services and shipments to Cuba, after identifying the recipient's province in Cuba, the shipping and delivery cost to the customer will be added to the order. All products include home delivery service to the recipient's doorstep in Cuba, except for motorcycles offered in our website catalog, which the customer must pick up at the PALCO forwarding office in Havana.

The recipient's information must match the ID card of the person who will receive the delivery in Cuba. This will be required at the time of delivery. If there is any inconsistency, the product will not be delivered until the information is clarified. It is important to correctly enter all requested recipient information.

All products and shipments can be tracked on our website with the shipment number assigned either at our offices or through our website.

All purchases of goods made by you through this website, as well as all parcels received or delivered by the carrier, will be placed and shipped by you in a personal capacity and not for commercial, retail, or resale purposes.

Gran Azul reserves the right to cancel or reject any order from a customer with whom it has an ongoing dispute regarding the payment of a previous order.

By placing an order, the customer accepts our General Terms as well as the specific Terms and Conditions of each service.

For orders from the **Amazon and More** section, Gran Azul may apply rate adjustments and require payment of the difference before processing.

7. AVAILABILITY

The products offered on our website will only be those we have in stock. If an issue arises with the availability of a purchased product, Gran Azul will offer alternatives. If the client does not accept the alternatives, a 100% refund of the product price will be issued.

8. PAYMENTS

All payments must be made in advance. If there are price/rate increases after a modification, the client must pay the difference before the reservation/order is validated.

Gran Azul accepts debit and credit bank cards: Visa, Mastercard, Discover, Union Pay, etc. The customer will receive a payment confirmation via email sent to the address established in their account on our website.

The charge will be applied to the client's account once the agreement between the payment centers is confirmed.

Gran Azul does not have access to or store clients' banking data on its servers. All transactions are carried out under strict confidentiality and encryption.

The payment gateways used on our website are verified by the associated financial entities and validate the reliability of the data provided during order placement.

If you encounter any problem with payment, you can contact us via email at info@granazul.com or by phone at +1 305-521-9554.

In the case of rejected or pending payments, Gran Azul reserves the right to withhold the shipment until payment is successfully made.

In the event of detecting suspicious payments that cannot be collected, actions will be taken against the user: account closure and/or retention of other pending orders, and/or confiscation of the balance in the Gran Azul Wallet.

9. GRAN AZUL WALLET

The Gran Azul Wallet is a virtual wallet associated with your Gran Azul account on our website, used to make payments just like the other payment methods previously described, but exclusively for purchases on our website.

Each registered user of Gran Azul will have access to their Gran Azul Wallet, and each wallet will have a personal, unique, and permanent payment link associated with it.

Wallet recharges are made through transfers and balances cannot be returned to the originating account. Another option for recharging is transfers between Gran Azul wallets.

To receive funds in your wallet, you must share your associated payment link. The minimum recharge amount is \$5.

Gran Azul reserves the right to cancel the user's account and retain the wallet balance if fraudulent operations are detected. If the client detects any suspicious operation in their wallet, they must immediately contact Gran Azul Customer Service via info@granazul.com or by phone at +1 305-521-9554.

10. CANCELLATIONS AND REFUNDS

Once an order has been paid, it cannot be canceled by the client in the **Amazon and More, Locker, and Store** services. In the **Travel** section, services will be subject to their own cancellation policies. If you wish to cancel due to an error attributable to Gran Azul, you must contact us via info@granazul.com or by phone at +1 305-521-9554 so we can review your case and the possibility of a 100% refund.

In the event of discrepancies in weights, quantities, prices, impossibility of shipment, typographical errors, or other situations detected at any stage of the operation, Gran Azul's representative will contact the client, who may accept, modify, or cancel the order. In the case of cancellation, the corresponding differences will be refunded.

Refunds will be made to the same origin and payment method used, unless expressly agreed otherwise by both parties.

Gran Azul will have a period of 10 business days to execute the refund, without prejudice to any additional time the financial entity may require to process it.

The client may choose to leave the amount as a deposit in their Gran Azul Wallet for future purchases.

If the package has already been shipped and cannot be delivered for reasons beyond Gran Azul's control, options for reshipment or partial refund will be evaluated.

11. WARRANTY

We do not offer any warranty or representation regarding products purchased by you through another online website; they are exported "as is." We cannot provide warranty or refunds for any product sold by external providers.

Product/service warranties specifically described in the specific Terms and Conditions will be offered.

12. CLAIMS

Claims must be submitted within 30 calendar days following the estimated delivery date.

Claims arising from errors by us or by third parties may not in any case exceed the amount paid by the client in the order in question.

Gran Azul will not be responsible for any potential damages or losses arising from operational or commercial errors.

To initiate a claim, the client must provide:

- Shipment number
- Detailed description of the problem
- Photographic evidence in case of damage or deterioration of the package

Gran Azul will respond to the claim within a maximum period of 10 business days, informing the client about the resolution of the case.

13. TERMINATION

You may close your account with Gran Azul at any time by simply contacting our team via info@granazul.com or by phone at +1 305-521-9554. If you close your account, your balance in the Gran Azul Wallet will be confiscated.

Gran Azul may close an account it considers to be violating any of the terms and conditions of our website or that has suspicious activity, always with prior notification.

14. LEGALITY

By accepting our terms and conditions, you agree to hold Gran Azul and its employees harmless and indemnify them, assuming the costs derived from any investigation, claims, and others, that after the investigation are determined to constitute a breach on your part of these Terms and Conditions.

Visit the U.S. and Cuban Customs websites to learn about items that can be shipped:

- <https://www.cbp.gov/trade/basic-import-export>
- <https://www.aduana.gob.cu//documentos>

On our website you can also consult the list of products that can be shipped to Cuba.

14.1 AFFIDAVIT

I declare that the names and addresses provided during the purchase process at Gran Azul are correct and up to date.

That this shipment does not contain any valuable items, money, dangerous, or prohibited goods under the current legislation concerning maritime or air safety or customs regulations.

The items shipped are those authorized by the U.S. Department of Commerce to companies providing transportation and export services for such goods, and that exports from the U.S. to the Republic of Cuba comply with Anti-Money Laundering (AML) and Anti-Corruption laws, and with the following BIS licenses:

- License Exception GFT Parcels and Humanitarian Donations (15 C.F.R. § 740.12)
- License Exception Support for the Cuban People (15 C.F.R. § 740.21)
- License Exception Baggage (15 C.F.R. § 740.14)

Failure to comply infringes our Terms of Use.

I am responsible for ensuring that goods sent to my relatives or friends residing in Cuba are not intended for:

- A “Prohibited Official of the Government of Cuba” (defined in 31 CFR 515.337)
- A “Prohibited Official of the Cuban Communist Party” (defined in 31 CFR 515.338)

My shipments do not contain any explosive, toxic, oxidizing, infectious, corrosive, or other products that endanger air or maritime safety. Therefore, I release Gran Azul from any civil or criminal liability arising from false declarations about the content. The products shipped correspond in type and quantity to what is allowed by Cuban customs regulations for the different shipping methods (regular shipment, unaccompanied baggage, and household goods), for which I am personally responsible in the event of noncompliance.

I have been duly informed that:

- Gran Azul has 4–10 days if the shipment is by air, and 14–25 days if it is by sea, to deliver to the recipient, without storage fees, from the date of arrival.
- Payments to be made in Cuba for legal procedures, fees, and customs taxes for the extraction of the cargo are the client’s responsibility.
- Customs clearance procedures will follow the regulations of the United States and the Republic of Cuba in effect today.
- Delivery time in Cuba will also depend on the availability of the receiving companies and Customs. In the event of delays, efforts will be made to resolve the situation.
- Full responsibility for the purchased goods lies with the client until final delivery, provided there are no holds by Customs or competent authorities.

On shipment security:

For receiving any type of shipment, the recipient must check the contents in quantity and condition before signing acceptance of receipt.

When checking the contents, this must be done against the packing list, and if discrepancies or damages exist, a claim must be filed with Customs or the receiving company.

If the recipient accepts the shipment without meeting this requirement, any claim will be void.

In cases of loss or damage to the shipment, compensation will be paid according to the case review and the portion of damages or losses (at the company's discretion).

Gran Azul will not be responsible for unexpected legal applications or internal procedures applied by Cuban Customs at the time of clearance, nor for violations of customs rules that should be known and complied with by the client.

Data processing:

You are informed that, in accordance with the Personal Data Protection Law, the data you provide will be included in a file managed by Gran Azul for the purpose of managing and controlling the various shipping or tourism services requested.

You are also informed that part of the data provided may be communicated, if requested or required, to port or airport authorities. You are further informed that by registering your email address on our website, your data may be used to send you information about our products, offers, and online shopping services, unless you state otherwise.

Disputes:

In the event of disputes related to any of the services provided by Gran Azul, both parties agree to resolve the disagreement through an arbitration process in accordance with Florida law, and the final decision will not be subject to appeal by either party.

And as proof, I agree that I have read and accepted the foregoing.

14.2 INTELLECTUAL PROPERTY

All intellectual property rights over logos, trade names, registered trademarks, designs, and any other material related to Gran Azul are the exclusive property of the company.

Use, reproduction, modification, or distribution of the content without the express authorization of Gran Azul is prohibited.

15. ADDITIONAL REGIONAL SPECIFICATIONS

Europe

15.1 Obligations, Responsibilities, and Duties

Gran Azul commits to ensuring the proper handling of packages, complying with the safety and quality standards required in the European Union and other international markets.

15.2 Privacy, Security, and Intellectual Property Policy

Gran Azul commits to guaranteeing the security and confidentiality of clients' personal data, complying with current European regulations on privacy and data protection, including the **General Data Protection Regulation (GDPR)**.

15.3 User Rights (GDPR)

According to the GDPR, users have the following rights regarding their data:

- **Right of access:** The user may request information about stored data.
- **Right of rectification:** The user may correct inaccurate or incomplete data.
- **Right of erasure (right to be forgotten):** The user may request the deletion of their personal data.
- **Right to restriction of processing:** The user may limit the use of their information in certain cases.
- **Right to object:** The user may object to the processing of their data under certain circumstances.
- **Right to data portability:** The user may request a copy of their data in a structured, commonly used format.

Requests related to these rights can be made through Gran Azul's contact email, and will be addressed within a maximum period of 30 business days.

16. TERMS AND CONDITIONS OF SPECIFIC SERVICES

16.1 TOURISM SERVICES

16.1.1 Travel Packages

- Minimum initial payment of 40%, with the remaining 60% due at least 45 days before departure.
 - Cancellation fees: from 25% to 100%, depending on the timing of notice.
 - Management fees for cancellation: USD/EUR 100 per program.
 - All packages include medical insurance and repatriation; optional cancellation insurance is available.
-

16.1.2 Car Rentals

Please read the following conditions carefully before proceeding. By expressing your agreement, you confirm that you have read and understood all the terms and conditions related to the established policies.

Once these terms are accepted and the reservation of the selected service is confirmed, you must proceed with payment. The assigned representative will contact you for invoicing and collection. If payment is not made within the agreed time, the services will be canceled. Prepayment must be made at least 15 days prior to the client's arrival.

Rental Conditions in Cuba:

- Rental offices operate only from 9:00 a.m. to 6:00 p.m., except those located at airports, the Vedado office (3rd Street and Paseo), and the Playa office (Hotel Neptuno). Please consider this when making your reservation.
- Currently, demand for rental cars in Cuba exceeds available supply, so providers may occasionally fail to meet agreed terms even with prior confirmation.
- In such cases, Gran Azul representatives will be available 24 hours at the destination to mediate between the client and the provider.
- The confirmed rental point will depend on provider availability. If it differs from the original request, you will be notified in advance and may cancel your reservation without additional cost within 48 hours of receiving such notice.

Requirements to collect the vehicle:

- Gran Azul confirmation.
- Passport.
- Physical (not digital) driver's license valid for all drivers during the rental period, with at least 2 years of issuance.
- Valid credit card (not issued by U.S. banks) for additional payments and security deposit.

Failure to provide these documents will prevent the service from being carried out, and it will be considered a No Show with the corresponding penalty.

Categories:

Rental companies only guarantee vehicle categories, not specific models.

Payments:

Payments are made in advance and charged to the credit card within 24 hours after reservation, in USD or EUR.

Prices:

All prices include rental and insurance (with surcharges for drivers aged 21 to 24). Includes 350 km per day with unlimited mileage for rentals longer than 3 days, except for luxury category (minimum 7 days).

Payment conditions:

Online payments are accepted via Visa and MasterCard.

Mandatory surcharges:

The car will be delivered with a full tank, paid in advance:

- Economy (manual/automatic): USD 59
- Medium (manual/automatic): USD 65

The vehicle must be refueled with special gasoline or diesel as appropriate. The vehicle must be returned with an empty tank, with no refund for remaining fuel.

Airport surcharge: Additional USD 20 for contracts opened at international airports.

Other surcharges:

- Additional driver: direct charge with the rental company.
- Drop-off fee for returning the vehicle to a different location (fee based on distance).

Security deposit:

Between USD 150 and 250 depending on category, refundable upon return of the vehicle.

Cancellation policy:

- Up to 15 days before: full refund minus EUR/USD 15 management fee.
- Between 14 and 7 days before: refund minus two days' rental.
- Between 7 days and 72 hours before: refund minus three days' rental.
- Less than 72 hours or No Show: 100% of reservation cost.

Refunds will be issued to the credit card within 72 hours after receiving the cancellation.

Claims:

A scanned copy of the signed rental contract is required.

Additional notes:

- Peak high season: minimum 5 days (July 1 – Aug 31 and Dec 1 – Dec 31).
- High season: minimum 3 days (rest of the year).

Additional equipment:

- Child seats (USD/EUR 5 per day), refundable deposit USD/EUR 80.

Driver's license:

Must be at least 2 years old. If not in Spanish or English, an international license is required.

Minimum/maximum age:

- Minimum: 21 years (with at least 2 years of driving experience).

- Maximum: under 80 years.

Insurance coverage:

Insurance is mandatory and includes coverage for vehicle damage, loss, fire, theft (with key in possession), accidents, natural disasters, and third-party damage. Authorities must be notified immediately.

Penalties for contractual breaches (USD 50–200 depending on type): transporting animals, dirty vehicle, seat damage, excess passengers, late returns, unlawful use, loss of documents, among others specified in the contract.

Gran Azul reserves the right to consider the client “Not Welcome” for serious breaches explicitly stated.

16.1.3 HOTEL RESERVATIONS

- Advance payments by transfer or credit card.
- Mandatory identification at check-in: passport or ID card, and boarding card depending on the hotel.
- **Cancellation policy:**
 - No Show: penalty equal to one night per room.
 - Refunds for early departures are at the hotel’s discretion.
- Check-in: from 16:00 hrs.
- Check-out: until 12:00 hrs. Late Check-out is subject to availability and additional cost.
- Pets are not allowed. Smoking rooms available upon request.

Please read the following conditions carefully before proceeding. By expressing your agreement to these terms, you confirm that you have read and understood all the terms and conditions related to the established policies.

Once these terms are accepted and the selected service reservation is confirmed, you must proceed with payment. One of our Travel Specialists will contact you for invoicing and payment. If payment is not made within the agreed time, the services will be canceled. Prepayment must be made at least 15 days prior to the client’s arrival at the chosen destination.

Please note that it is mandatory to present a passport or ID card at check-in. Some hotels also require the boarding/disembarkation card.

Reservations and Payments

We offer real-time room availability and instant confirmation for a wide range of hotels in different destinations. In cases of last-minute issues with the confirmed hotel, the Agency guarantees a hotel of similar category in the same city.

Payments are made in advance, either by transfer or credit card, which will be charged within 24 hours after agreement with the assigned representative. Charges will be in Euros or USD. The Agency will receive payment for this reservation.

The total charge includes room charges and taxes, as well as access and booking fees. Incidental charges such as parking, phone calls, and room service will be covered by the client directly with the hotel.

Your reservation includes late arrival. The client must notify us in case of late arrival.

In case of No Show, the client will receive a refund minus the cost of one night per room in the reserved plan.

Refund requests must be submitted within 30 days after leaving the hotel. Refunds for early departure will be at the sole discretion of the Agency.

- **Parking:** Courtesy of the hotel.
- **Smoking rooms:** Upon guest request.
- **Pets:** Not allowed.
- **Check-in & Check-out:** Check-in at 16:00 hrs. Check-out at 12:00 hrs. Late Check-out may be possible but must be requested at least 24 hours in advance, subject to room availability and with an additional charge.