POLÍTICA DE CANCELACIONES DE RESERVAS CON ANTICIPO

Objetivo: Con el objetivo de garantizar una experiencia mágica para todos nuestros clientes, hemos establecido las siguientes políticas para la cancelación de reservas.

1. Generalidades

- Todas las reservas deben ser canceladas de la siguiente manera de acuerdo con los montos totales de las mismas para que no se genere penalidad y sean elegibles para una devolución:

Tipo de reserva	Monto	Fecha
Restaurante (hasta 4 personas)	Menos de $ 1,000	Hasta 24 horas antes
Cumpleaños o evento especial (hasta 10 personas)	Menos de $5,000	Hasta 3 días antes
Cumpleaños o evento especial (más 10 personas)	Menos de $10,000	Hasta 9 días antes

- Las cancelaciones solicitadas fuera del periodo establecido no serán elegibles para reembolsos, salvo en casos excepcionales, como problemas técnicos o situaciones de fuerza mayor, que serán evaluados por nuestro equipo.

2. Devoluciones según el monto de la reserva

- Si el monto total de la reserva es inferior a **$1,000 MXN**, se realizará la devolución del **100%** del pago, respetando el tiempo de aviso de cancelación previamente citado.
- Para reservas cuyo monto sea igual o superior a **1,000 MXN**, se aplicarán las siguientes condiciones:
    - Cancelación con al menos **24 horas de anticipación**: Devolución del **100%** del monto total.
    - Cancelación con menos de **24 horas de anticipación y hasta 2 horas antes de la reserva**: Devolución del **50%** del monto total.
    - Cancelación por "no show": No se realizará devolución, pero se podrá reprogramar la reserva una vez dentro de los próximos **30 días**, sujeto a disponibilidad.

3. Proceso de cancelación

- Para realizar la cancelación, es necesario enviar un correo electrónico a ministerio.magicplace@gmail.com o comunicarse al teléfono **xxxxxxxxxxxx**, proporcionando:
    - Nombre completo del cliente.
    - Fecha y hora de la reserva.
    - Método de pago utilizado.
    - Comprobante de pago (si aplica).
- Una vez recibida la solicitud, nuestro equipo confirmará la cancelación en un plazo máximo de **4 horas** y se iniciará el proceso de devolución, si aplica.

4. Tiempos de devolución

- Las devoluciones serán procesadas a través del método de pago de transferencia, por lo que el cliente deberá proveer su información financiera para fines de realizar el depósito de devolución correspondiente. Este proceso podrá tardar entre **3-5 días hábiles**, dependiendo del banco o institución financiera.

5. Cambios y reprogramaciones

- Los clientes podrán solicitar un cambio de fecha sin costo adicional siempre que la solicitud se realice dentro de los parámetros establecido en el primer punto y haya disponibilidad en la nueva fecha deseada.

Esta política tiene como objetivo brindar claridad y transparencia a nuestros clientes. Agradecemos su comprensión y cooperación.