



# ¡ESTAMOS CONTENTOS DE TENERTE A BORDO!

#MasqueunViajeunSueño

Bahía 117 No.117 Col.La Fuente 20230 Cd.Aguascalientes  
Aguascalientes

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA RESERVAR EN LINEA LOS SERVICIOS DE NUESTRA AGENCIA DE VIAJES:**

Los términos “**Agencia de Viajes**”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a nuestra empresa como Prestadora de Servicios como Agencia de Viajes establecida. El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece AGENCIA DE VIAJES a través del sitio web, en el cual puede reservar desde teléfonos celulares y/o computadora para ofrecer Servicios (la/s “Plataforma/s”).

Somos una agencia de viajes que ofrecemos servicios en línea, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios “Usted”, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre alojamientos y traslados (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.

AGENCIA DE VIAJES no es el proveedor final de los Servicios Turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores, por lo que no está obligado -directa ni indirectamente- a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de AGENCIA DE VIAJES, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. AGENCIA DE VIAJES actúa como intermediario entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos, y actúa en nombre y representación del Proveedor.

Al contratar Servicios Turísticos a través de AGENCIA DE VIAJES, Usted garantiza y declara bajo formal protesta de decir verdad que: (i) es mayor de edad; (ii) acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones, los cuales ha comprendido en su totalidad y manifiesta su consentimiento expreso para usar medios electrónicos; (iii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iv) sólo utiliza la Plataforma de nuestra AGENCIA DE VIAJES para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (v) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (vi) toda la información que Usted brinda a AGENCIA DE VIAJES es verídica, exacta, actual y completa.

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta AGENCIA DE VIAJES y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas conforme a su país de residencia, ni a las condiciones especiales que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise directamente las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor.

Usted entiende y acepta expresamente que la actividad de intermediación de AGENCIA DE VIAJES en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. AGENCIA DE VIAJES no es responsable ni directa

ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. AGENCIA DE VIAJES no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.

Antes de confirmar su solicitud de compra y previa aceptación expresa de estas Condiciones Generales (la "Solicitud de Compra"), le aconsejamos que revise directamente los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Los términos y condiciones de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de AGENCIA DE VIAJES. Se aclara especialmente que AGENCIA DE VIAJES no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de los términos y condiciones de cada Proveedor.

El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones, que se consideran un contrato de adhesión, aún cuando el presente documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Su lectura y comprensión le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud y/o en el mail de confirmación de compra. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier aclaración y/o gestión a través de nuestra AGENCIA DE VIAJES

**SI USTED ESTA CONTRATANDO SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE NUESTRA AGENCIA DE VIAJES CONSIDERE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA? Cuando Usted realiza una Solicitud de Compra en AGENCIA DE VIAJES y/o confirma la solicitud de reserva con nuestro agente de venta telefónica, nos autoriza a gestionar su reserva y a realizar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones telefónicas u electrónicas posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada unilateralmente por el Proveedor, sin responsabilidad para éste último. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios respectivos se producirá con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s o el envío del voucher -lo que aplique- y su respectiva facturación. Además, en las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher -lo que aplique- da fe de la aceptación de los términos y condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación -circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba- los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, de manera enunciativa más no limitativa, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, algún posible error etc.), AGENCIA DE VIAJES procederá a informarle las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la bandeja de correo electrónico de Spam y/o puede llamar a nuestras diferentes oficinas donde con su número de Localizador podríamos atenderle y revisar oportunamente su caso. En caso de dudas adicionales, podrá contactarse a los teléfonos de contacto

**¿CÓMO DEBEN SER LOS DATOS PERSONALES QUE HAY QUE INGRESAR?** Usted deberá ingresar todos los campos con datos exactos, completos, actuales y verídicos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de AGENCIA DE VIAJES. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma o declararlos vía telefónica, Usted declara que dichos datos (los “Datos Personales”) son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. AGENCIA DE VIAJES no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje

**¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?:** Usted deberá declarar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto”. Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico declarado por Ud. contiene algún error, no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. Puede llamar a nuestras Oficinas punto de Venta Físicas y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra.

**¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN NUESTRO MOTOR DE RESERVAS ONLINE?:** La información publicada en la Plataforma de nuestra AGENCIA DE VIAJES relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, AGENCIA DE VIAJES le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. AGENCIA DE VIAJES realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. AGENCIA DE VIAJES no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio Turístico disponible en la Plataforma. Le aconsejamos leer los términos y condiciones de los Proveedores así como los comentarios de otros pasajeros que figuran en la Plataforma para asesorarse sobre el/los Servicio/s Turístico/s elegido/s y valorar si éste se ajusta a sus necesidades y expectativas. La Plataforma puede contener enlaces y puntos de dirección a otros sitios de Internet, recursos y auspiciantes de la Plataforma. Los enlaces de la Plataforma (en cualquier dirección) a otros sitios de terceros, mantenidos por terceros, no constituyen una recomendación de parte de AGENCIA DE VIAJES de cualquier tercero, sus sitios web o el contenido de éstos. Asimismo, AGENCIA DE VIAJES puede proporcionar herramientas para permitir la interacción entre la Plataforma y un sitio de terceros, como por ejemplo una Red Social. AGENCIA DE VIAJES no es responsable en forma alguna de los sitios o recursos de terceros, y su uso de estos sitios y recursos

no se registrará por estos términos y condiciones.

**¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARA VIAJAR?:** Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas, permisos y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para salida de menores del país de residencia u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando sea una escala y no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente.

**¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?:** Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de AGENCIA DE VIAJES, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor. Recuerde que AGENCIA DE VIAJES actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. AGENCIA DE VIAJES le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en la Plataforma o por nuestro ejecutivos.

**¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO?** Tenga presente que cuando Usted informa a AGENCIA DE VIAJES los datos de su cuenta o tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma o al agente de venta telefónica), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Corretaje - de corresponder-. En caso de hacerlo por este medio de pago deberá considerar lo siguiente:

1. Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, lo cual corresponde al corretaje que el Banco final nos emite como cargo de gestión y proceso.
2. Deberá el cliente "USTED" enviar los documentos que validen su compra con tarjeta que incluyen (INE ó PASAPORTE frente y vuelta, Firma de un Voucher que nuestros ejecutivos le mandarán posterior a la compra y por ultimo su tarjeta de Credito utilizada solo el FRENTE), AGENCIA DE VIAJES ni ningún de nuestros ejecutivo le puede solicitar mas de esta documentación ó el reverso de su Tarjeta de Credito
3. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, AGENCIA DE VIAJES no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto AGENCIA DE VIAJES no percibe dichos intereses, esto corresponde a un tramite que el Banco genera y el cual nuestros proveedores y nuestra Agencia estamos externos de Gestion
4. Cada transacción está sujeta a procesos de verificación anti fraude.

5. Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico contratado. En estos casos, AGENCIA DE VIAJES se lo indicará al momento de la compra

**UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?:** Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y siempre y cuando la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, AGENCIA DE VIAJES realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud pero, tanto los plazos de contestación como la decisión final, serán del Proveedor del Servicio Turístico. Tenga en cuenta que si la fecha de ejecución del servicio es próxima y/o ya las políticas incurren en Penalidades sin opción a efectuar movimiento, AGENCIA DE VIAJES no puede garantizar que el Proveedor del Servicio Turístico emita una resolución de la cuestión. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas directamente por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta con nuestros ejecutivos en nuestras Oficinas ó por telefono. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de AGENCIA DE VIAJES

**¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?:** En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, podrá consultarlo a nuestras oficinas ó con los ejecutivos de nuestra Agencia de Viajes via teléfono.

## **CAPÍTULO - ALOJAMIENTOS**

Cada alojamiento, hospedaje y/o departamento (el "Alojamiento") tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias. Usted firmará un contrato directamente con el prestador del servicio, tratándose de alojamiento de cualquier tipo; éste debe ser firmado a su llegada al establecimiento.

**1. RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS:** Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una "tarifa reembolsable" o una "tarifa no reembolsable" (más económica). Si reserva una tarifa "no reembolsable" el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos ampliamente reservar una "tarifa reembolsable". Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. AGENCIA DE VIAJES no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.

**2. INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO:** La información específica del Alojamiento como nombre, ubicación, categorización, horarios de check-in y check-out, y servicios incluidos se encuentra suficientemente detallada en la Plataforma o puede ser consultada al agente de venta telefónica. La habitación se proporcionará a más tardar a las 15:00 horas y la hora límite para desalojar una habitación no debe ser antes de las 11 a.m. destacando que Usted tiene derecho a un período de tolerancia de 60 minutos a partir de la hora de salida. Le aclaramos que toda la información exhibida en la Plataforma es proporcionada y actualizada en línea directamente por cada Alojamiento. Ellos son responsables exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Revise los términos y condiciones del Proveedor y los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. AGENCIA DE

VIAJES no o es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Alojamiento.

**3. MODALIDADES DE PAGO:** AGENCIA DE VIAJES le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Alojamientos. AGENCIA DE VIAJES, en cada caso, le indicará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado.

**1. PAGO (TRANSFERENCIA, DEPOSITO Ó EN OFICINAS):** Usted tiene la posibilidad de abonar su estadía íntegra bajo un tiempo Limite que nuestra Plataforma le indicará al finalizar la reservación el Proveedor es quien determinará el momento del cobro. En el caso de servicios “no reembolsables”, el Alojamiento podrá cobrar el total de la estadía al momento de finalizar su compra..

**2. PAGO (TARJETA DE CREDITO)** Podrá realizar el pago por este medio directamente en nuestras oficinas.

**4. CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO:** AGENCIA DE VIAJES ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso AGENCIA DE VIAJES ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que la Sobre Venta es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. La Sobre venta puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación alternativo/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. AGENCIA DE VIAJES, en su carácter de intermediario, no asume ninguna responsabilidad por la situación descrita.

**5. PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO:** Recuerde que si Usted no se presenta en el Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o con AGENCIA DE VIAJES

**6. SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas y en el Voucher. AGENCIA DE VIAJES no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.

**7. MENORES:** Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.

**9. HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT:** Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Los horarios del Alojamiento son basados en el horario correspondiente a su zona Geografica.