

CONDICIONES GENERALES PROGRAMACIÓN INTERNACIONAL
GRAN DEAL COLOMBIA 2024-2025.

RESERVACIONES Y PAGOS:

Toda reservación requiere estricto cumplimiento del sig. calendario de pagos en función de su fecha de salida de viaje:

1er Pago	2o Pago	Pago Total
99 USD	700 USD	Saldo de la Reserva
46 o más días	45 días previos	26 días previos

Pagos que deberán realizarse por medio de transferencia bancaria referenciada, deposito en cuenta o con cargo a tarjeta de crédito.

EL DEPÓSITO INICIAL PARA LA RESERVACIÓN DEL VIAJE ESTARÁ SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO TODA VEZ QUE EL PROVEEDOR DEL SERVICIO TURISTICO PUEDE SOLICITAR UN AUMENTO EN EL DEPÓSITO O LA CANTIDAD TOTAL PARA LA RESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En caso del incumplimiento del plazo anterior, la reserva se cancelará automáticamente y el depósito no será reembolsable. En reservaciones realizadas dentro de los 20 días antes de la fecha de salida del viaje, se solicitará el pago total una vez confirmados los servicios.

EN EL CASO DE QUE LA TARIFA AÉREA O TERRESTRE DENTRO DEL PAQUETE ASI LO REQUIERA. TANTO EL BOLETO COMO EL HOTEL DEBERÁN SER EMITIDOS Y/O PAGADOS DE INMEDIATO.

PROMOCIONES Y/O PAQUETES CON SALIDAS ESPECIALES (SEMANA SANTA, FIN DE AÑO, ETC)

Cuando el paquete se adquiera con una promoción especial no podrán ser acumulables ni retroactivas. Se deberán consultar las condiciones específicas aplicables en salidas puntuales.

CANCELACIONES:

En caso de cancelación de los servicios confirmados, la solicitud deberá ser por escrito por cualquier medio indubitable que compruebe fehacientemente que dicha comunicación fue recibida y Euromundo cobrará los siguientes cargos por pasajero:

1.1. AEREOS

Una vez efectuado el depósito y garantizada la reserva, los boletos de avión son emitidos. Tomar en cuenta que los boletos de avión no son reembolsables en caso de cancelación.

1.2. TERRESTRES

- De la fecha de depósito hasta 46 días naturales antes de la fecha de salida: **\$ 99.00 (NOVENTA Y NUEVE DOLARES 00/100 USD)** por concepto de gastos de gestión.
- De 45 a 27 días naturales antes de la fecha de salida: **\$ 799 (SETECIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 USD)**
- Dentro de los 26 días antes de la fecha de salida, los cargos son del **100%**.
- ****En pagos por Tarjeta de Crédito a meses sin intereses, se cobrará el costo financiero cobrado por el banco.**

Independientemente de lo anterior citado, los programas que involucren tarifas promocionales, especiales de precompra o aplicadas en puentes o fechas puntuales de temporada alta y/o servicios que por sus propias condiciones generen gastos de cancelación; serán cobrados en su totalidad y por lo tanto el porcentaje antes mencionado podrá ajustarse a fin de complementar dicho pago.

En todos los casos, la no presentación al viaje, genera NO SHOW y los servicios se vuelven NO REEMBOLSABLES.

CAMBIOS:

Todos los cambios deberán ser solicitados por escrito por cualquier medio indubitable que compruebe fehacientemente que dicha comunicación fue recibida y se cobrarán \$15.00 (QUINCE DOLARES 00/100 USD) de cargos por expediente; considerar adicionalmente lo siguiente:

PORCION AEREA:

- Cambios de fecha: NO permitidos.
- Cambios de nombre: NO permitidos.

*No se permiten cambios en vuelos operados por aerolíneas diferentes a Volaris y VivaAerobus
En caso de aplicar nivelación tarifaria, esta deberá ser cubierta junto con el cargo por cambio previamente establecido*

EN LOS SERVICIOS TERRESTRES:

1. Tarifas promocionales, de precompra y/o aplicadas en temporada alta y puentes, no permiten cambios de fecha, nombres o acomodo ni aún con cargos. En cada caso queda sujeto a revisión de acuerdo con las condiciones y políticas por el proveedor de servicios de alojamiento. Favor consultar.
2. En caso de que el pasajero decida no tomar los servicios de alojamiento en destino se tendrá que apegar a las políticas de cancelación del proveedor.
3. Tarifas normales que así lo permitan, podrán penalizar con noches de hospedaje o solicitarán nueva reserva con su correspondiente nivelación tarifaria. Si la tarifa confirmada ya no es vigente, la reserva se tendrá que efectuar como nueva bajo las nuevas condiciones que apliquen. Consultar cada caso.

SERVICIOS NO UTILIZADOS NO SERAN REEMBOLSABLES.

CONDICIONES EXCLUSIVAS:

Hacemos de su conocimiento que las reservas de estos paquetes están sujetas a la confirmación y disponibilidad de la prestadora de servicios aéreos. Dichos servicios pueden presentar cambios o intermitencias en sus vuelos, mismos que serán reportados por escrito dentro de las 36 (treinta y seis) horas posteriores a la confirmación de su reserva. En caso de presentar algún cambio y/o modificación se ofrecerán opciones con características similares, las cuales en algunos casos pueden implicar una diferencia de precio con respecto a la reserva original. Será elección del turista la aceptación del servicio asumiendo el pago de la diferencia o en su defecto puede solicitar la devolución por escrito del pago de la reserva original. El plazo de respuesta será de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de cancelación misma que deberá contar con todos los elementos que el ejecutivo de atención a clientes le solicite.

Tanto para cancelaciones como cambios, los paquetes que involucren vuelos de fletamento, también denominados CHARTER o BLOQUEOS, los boletos de avión serán: NO ENDOSABLES NO REEMBOLSABLES y NO PERMITEN CAMBIO DE FECHA.

Si por causas de fuerza mayor Euromundo, S.A. de C.V. se ve obligado a cancelar alguna de las excursiones antes de la fecha de salida, devolverá únicamente el pago proporcional recibido por estos servicios.

Por circunstancias excepcionales, la agencia organizadora y/o el prestador de servicios turísticos involucrados podrá modificar horarios, rutas o servicios del paquete contratado, siendo elección propia del pasajero aceptar otros servicios de las mismas características equivalente al mismo paquete adquirido o en su caso el reembolso, bonificación o compensación ofrecido de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley General de Turismo

NOTAS INFORMATIVAS:

En algunos de los vuelos aéreos no está incluido el cargo por maleta documentada. Favor consultar con el ejecutivo de reservaciones el precio que el pasajero debe pagar directo a la línea aérea,

Tarifas promocionales de aerolíneas indicadas como Light. Ultra Light. Básicas. no incluyen la maleta documentada.

EQUIPAJE: En servicios terrestres el equipaje es responsabilidad exclusiva de los pasajeros. Se transporta una maleta por pasajero con un peso máximo de 23 (veintitrés) kilos y que no rebase los 158 (ciento cincuenta y ocho) centímetros lineales. Excesos de equipaje serán transportados por cuenta y cargo de los pasajeros. En caso de llevar equipo deportivo deberá notificarse a Euromundo ya que en caso de llevar traslados aeropuerto-hotel -aeropuerto, deberá pagarse un servicio especial.

HORARIOS DE HOTEL: Horario de entrada es a partir de las 15:00 horas y el Horario de salida será máximo las 11:00 horas.

DOCUMENTACION: Todos los pasajeros deberán llevar su documentación vigente en original (pasaporte con al menos 6 meses de vigencia a partir de la fecha de regreso del viaje, visados, constancia de vacunación, etc.) siendo su total responsabilidad los inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma Todos los pasajeros deberán llevar identificación oficial vigente en original siendo su total responsabilidad los inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma.

POLÍTICA DE NIÑOS E INFANTES: Se deberá reportar la edad real de los menores y llevarles una identificación que la avale. En caso de infantes deberán ser reportados con el fin de confirmar que no sean rechazados en hoteles debido a la máxima ocupación de las habitaciones.

Se consideran infantes los menores de hasta un año once (11) meses de edad. Cumpliendo los dos (2) años ya son considerados menores y son sujetos de pago en todos los servicios. Si cumplen los dos (2) años de edad durante el viaje, deberán pagar la diferencia de tarifa de menor sobre todo en el vuelo. No se aceptan menores de edad viajando solos.

EXCLUSIVO ADULTOS MAYORES DE 18 AÑOS: Hoteles con la indicación de solo adultos se reservan el derecho de entrada a la habitación en caso de haber algún menor de 18 años.

SERVICIOS OPCIONALES: Los “tours” y/o servicios opcionales adquiridos y pagados por los pasajeros en el lugar de destino eximen a Euromundo de responsabilidad alguna. El pasajero asume toda la responsabilidad que se derive de cualquier hecho o acto jurídico que se suscite durante la prestación de cualquier tipo de servicios y/o “tours”.

En virtud de lo anterior el pasajero se obliga y se compromete a dejar libre y a salvo de cualquier litigio o procedimiento de cualquier clase en que pudiera verse involucrado EUROMUNDO S.A. DE C.V. con motivo de

los hechos o actos de cualquier tipo que pudiera tener lugar durante la prestación de los servicios opcionales que no hayan sido adquiridos ni se contemplen dentro de la reservación generada por EUROMUNDO S.A. DE C.V.

En caso de haberlos adquirido con Euromundo, cualquier situación deberá ser informada al proveedor del servicio turístico o en su caso deberá ser reportado de inmediato con su agencia.

Es responsabilidad y obligación del pasajero:

1. Verificar sus horarios de vuelo con anticipación de setenta y dos (72) horas antes de su salida.
2. Realizar su web check in dentro de las veinticuatro (24) horas antes de su viaje
3. Presentarse en el aeropuerto con un mínimo de anticipación de dos (2) horas previas a la salida de su vuelo. En temporada alta considerar una (1) hora más para cada caso.
4. Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas en el presente documento y las establecidas por cada uno de los prestadores del servicio turístico contratados por intermediación de EUROMUNDO S.A. DE C.V.

RECLAMACIONES:

En el caso de que surgiera algún incumplimiento sobre nuestros programas y que por algún motivo no haya sido posible solucionar el problema en el lugar del servicio, se nos deberá informar siempre por escrito y presentando los comprobantes correspondientes como máximo 15 días naturales a partir de la fecha de finalización del viaje contratado. El plazo de respuesta será de treinta a noventa días naturales aproximadamente.

Si la reclamación procede: el reembolso se efectuará a través de la agencia de viajes con la que fueron contratados los servicios y serán pagaderos en Pesos Mexicanos al tipo de cambio en que fueron liquidados los servicios. En plazo de treinta a noventa días naturales aproximadamente.

Euromundo S.A. DE C.V. se hará responsable ante los pasajeros por los servicios solicitados y confirmados única y exclusivamente por el monto de la pagado por la agencia de viajes de acuerdo c o n las políticas de reservaciones y pagos de nuestros programas.

Por circunstancias excepcionales, la agencia organizadora y/o el prestador de servicios turísticos involucrados podrá modificar horarios, rutas o servicios del paquete contratado, siendo elección propia del pasajero aceptar otros servicios de las mismas características equivalente al mismo paquete adquirido o en su caso el reembolso, bonificación o compensación ofrecido de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 de la Ley General de Turismo.

Ambas partes convienen en que el pago de un depósito de garantía, anticipo o la liquidación del importe de los servicios, aceptación o uso de este contrato, cupones, boletos, cortesías o cualquier otro documento expedido en su favor con motivo del mismo, implica la aceptación de su parte de las condiciones generales de contratación a que el presente contrato se refiere.

Es responsabilidad de la agencia de viajes minorista informar a sus clientes de estas condiciones, queda entendido que al momento de reportar depósito de garantía para los servicios de una reserva los pasajeros han entendido y aceptado las condiciones aplicables.

Por lo que, en este momento la agencia minorista otorga a EUROMUNDO el finiquito más amplio que conforme a derecho corresponda, de cualquier responsabilidad que se derive por el incumplimiento de los términos y condiciones que se informan en el presente documento.

DERECHOS DEL PASAJERO VIA AÉREA

En caso de pasajes vía aérea, es responsabilidad del proveedor del servicio de transportación, publicar y/o notificar a través de medios electrónicos o físicos, en el área de abordaje y en los módulos de atención al pasajero causas o razones por las que los vuelos se vean demorados o cancelados, así como de poner a disposición de los consumidores toda la información relativa para la presentación de quejas o denuncias en cada una de las terminales en donde operen.

Sin perjuicio de lo anterior, EUROMUNDO S.A. DE C.V. hace del conocimiento al cliente, los derechos que tienen los Pasajeros de transportación aérea, así como las Políticas de Compensación de las Aerolíneas, mismos que pueden ser consultados por medio del portal virtual en la página oficial de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o por medio del siguiente enlace digital: <https://www.profeco.gob.mx/politicavasaviacion/index.html>

En virtud de lo anterior EUROMUNDO S.A. DE C.V. se deslinda de toda responsabilidad que se genere por cualquier cambio y/o cancelación que realice el proveedor de los servicios contratados ya que solo actúa como intermediario entre el proveedor del servicio y la agencia minorista.

INFRACCIONES DEL CLIENTE. – EUROMUNDO S.A. DE C.V. se deslinda de toda responsabilidad administrativa, civil o penal en la que incurra "el cliente", sus parientes, o cualquier persona que lo acompañe durante la prestación de servicios que, por sus acciones, negligencias o cualquier situación, contravengan a la legislación y normativa vigente y aplicable en el lugar de la prestación del servicio.

En caso de que alguien sea sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitaran a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente.

Derivado de lo anterior, si "el cliente", sus parientes, o cualquier persona que haya contratado la prestación de servicios con EUROMUNDO S.A. DE C.V., pierda, le nieguen o restrinjan en todo o en parte las atracciones, el hospedaje, y/o cualquier servicio contratado por la empresa derivado de alguna de las acciones mencionadas en el párrafo primero de la presente cláusula, "la empresa" no se hará responsable del reembolso total o parcial por el servicio negado.

ACT. 13 MAYO 24