



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### SERVICIOS

OperTravel México ofrece:

- \*Tours a los principales destinos turísticos de México y del Mundo
- \*Transportación turística privada y compartida
- \*Guías de turistas certificados por la Secretaría de Turismo México (SECTUR)
- \*Paquetes de viaje
- \*Transporte a disposición
- \*Circuitos Mexicanos
- \*Tarifas de hospedaje
- \*Organización de viajes empresariales y educativos
- \*Organización de eventos y convenciones
- \*Asistencia al viajero
- \*Reservaciones



## COTIZACIONES, RESERVACIONES Y CONTRATACIONES

Las tarifas de cada uno de los servicios incluyen lo especificado en el itinerario cotizado, de acuerdo al plan de alimentos elegido y detalle de cada servicio contratado. Las tarifas no incluyen gastos de visa y/o pasaporte, traslados, tickets aéreos, exceso de equipaje, taxes (impuestos), comisiones bancarias, propinas ni otros gastos no especificados; en caso de que el cliente requiera un cambio, la cotización vigente quedará anulada y deberá solicitar una nueva.

Las tarifas indicadas en las cotizaciones de servicios se mantendrán vigentes por 7 días naturales y en caso de que el cliente reserve en este lapso deberá estar de acuerdo y cumplir con las políticas de pago especificadas. Una reserva se considera completa en el momento que el cliente haya proporcionado todos los datos necesarios a entera satisfacción de OperTravel México y se sujetará a disponibilidad hotelera y aviación al momento de procesar la solicitud. Una vez que se confirman los servicios tanto de OperTravel México como de los proveedores, el cliente recibirá una clave o referencia. Si el cliente desea cambiar o cancelar su reservación, deberá ponerse en contacto con OperTravel México a la brevedad. Cualquier cambio de reservación está sujeto a disponibilidad y recotización de tarifas. Le sugerimos leer la política de cancelación. Para la contratación de servicios OperTravel México requerirá un depósito/anticipo del 15% del importe total del viaje (depósito, transferencia, cargo a tarjeta de crédito), pagando el restante 15 días antes de la fecha de operación de los servicios. En caso de los servicios con tarifas dinámicas, de integración o temporada alta, OperTravel México no podrá extender las fechas de pago por lo que le informará al cliente junto con su clave de confirmación la fecha límite establecida por los proveedores.

Las tarifas estarán expresadas en Dólares Americanos (USD), el monto de la transacción será convertido al tipo de cambio vigente en la fecha de transacción. Le informamos que algunos bancos y empresas emisoras de tarjetas de crédito



imponen cargos para operaciones internacionales, por lo tanto su Banco puede convertir el monto total en moneda nacional y cobrarle una tasa de conversión. Esto significa que el monto que aparecerá en su Estado de Cuenta de su tarjeta de crédito puede ser diferente al pactado en la cotización. El tipo de cambio y transacción internacional son determinados solamente por su Banco el día en que se procesa la transacción. Le sugerimos consultar cargos, comisiones, políticas, términos y condiciones de su Banco. OperTravel México acepta Visa, MasterCard y American Express; el pago con tarjeta de crédito/débito o PayPal genera una comisión del 5%, misma que se agregará al importe final.

## HOTELES

Los hoteles sugeridos en nuestros paquetes o que sean de elección del cliente estarán sujetos a disponibilidad al momento de reservar; en caso de no tener espacio ofreceremos alternativas de la misma categoría o superior con el suplemento correspondiente. Los hoteles permiten máximo 2 niños menores de 10 años\* compartiendo habitación con 2 adultos; en caso de requerir una cama adicional tendrá una tarifa extra. Generalmente la acomodación es de la siguiente manera:



INDIVIDUAL



DOBLE



DOBLE TWIN



TRIPLE

\*Sugerimos consultar políticas de menores así como cargos adicionales al momento de la reservación.



## CANCELACIONES

Una vez que OperTravel México recibe por parte del cliente el pago de los servicios contratados ya sean de hospedaje, aéreos, terrestres, paquete o cualquier otro, OperTravel México cuenta con la autorización inmediata del cliente intermediario/final para emitir, expedir o adquirir boletos/vouchers a su nombre, aceptando éstos las políticas de cancelación de cada proveedor de servicio; toda cancelación procederá siempre y cuando las políticas de nuestros proveedores lo permitan. Para el caso de los servicios prestados por OperTravel México, si la cancelación se produce 15 días o más antes de la prestación del servicio, se aplicará un cargo del 10% del importe del viaje (para circuitos 25%). Cancelaciones hechas de 3 a 14 días antes de la prestación del servicio, se aplicará un cargo del 20% (para circuitos 35%) y las cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes de la prestación del servicio, se aplicará un cargo del 100% (incluido no show). Si los servicios están indicados en el itinerario como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100% sin importar la fecha en que se solicita la cancelación. Algunos tours y actividades no son sujetos a cancelación.

Las políticas de cancelación en el caso de los hoteles y aéreos pueden variar, dependiendo del mismo y época del año. El cliente puede revisar la política específica que aplica al hotel seleccionado y compañía aérea durante el proceso de reservación. En caso de que tenga que irse del hotel antes de que termine su estancia (salida anticipada), o no se presente al hotel (no show) se considera como cancelación y no aplican reembolsos. Si reduce el número de huéspedes una vez pagada la reservación, es decisión del hotel aplicar penalidades o reembolsos correspondientes.



## REEMBOLSOS

Se tramitará a través de la agencia vendedora al finalizar el viaje. No se reembolsará por servicios no utilizados voluntariamente por el cliente. Las reclamaciones serán aceptadas por escrito y mediante la presentación de los cupones de servicios no utilizados y/o una certificación del prestatario a estos efectos, entendiéndose que éstas deben ser presentadas dentro de los treinta días siguientes a la fecha final de los servicios. No se hacen reembolsos por causas ajenas a OperTravel México como es el caso de accidentes, huelgas, fenómenos climáticos, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso o visas, asuntos legales del cliente, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor o caso fortuito que pudiera ocurrir antes o durante la prestación de los servicios.

## RECLAMACIONES

Para el conocimiento de todas las reclamaciones que pueden formularse por cualquier causa cliente-proveedor, se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales locales con renuncia a cualquier otro fuero. El hecho de la contratación de cualquier servicio implica la total conformidad de todas y cada una de las condiciones generales establecidas.

## EQUIPAJE

El cliente final será el único responsable de la custodia de su equipaje y documentos de viaje. En caso de robo o extravío, OperTravel México dará asesoría para estos casos pero se deslinda de responsabilidad alguna sobre el daño,



deterioro o pérdida del mismo. No obstante, es responsabilidad del cliente final el cumplimiento de las políticas de pesos y dimensiones que establecen las compañías aéreas. En caso de los servicios de transportación se permite gratuitamente un máximo de 30 kilogramos por persona; el exceso de equipaje se aceptará a criterio del operador-guía y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita.

## DOCUMENTACIÓN

El cliente deberá por medios propios obtener los pasaportes o documentos de migración requeridos por las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos, y de los países de destino o de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, y todos aquellos documentos requeridos por las autoridades Aduaneras, Aéreas, Marítimas, Aeroportuarias, Federales, Estatales, Municipales y otras, que resulten necesarias para realizar su viaje, liberando a OperTravel México sobre cualquier problema que llegare a surgir con dichas autoridades. En los casos de viajes internacionales el cliente se compromete a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las compañías aéreas con la anticipación establecida, salvo la instrucción expresa y por escrito que reciba de terceros. En caso de incumplir lo anterior, será por cuenta del cliente cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

## VARIACIONES

Opertravel México y/o las compañías prestadoras de servicios se reservan el derecho de modificar el itinerario del viaje, hoteles previstos o servicios contratados por causas de fuerza mayor o para un mejor desarrollo de las actividades y si fuere necesario para la satisfacción de nuestros clientes. OperTravel México, declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte



de las compañías aéreas, de las empresas transportistas, hoteles y restaurantes. Si por alguna causa justificada de fuerza mayor, la empresa se viera obligada a suspender cualquiera de los viajes, los clientes inscritos no tendrán más derecho que al total reembolso de los servicios que no causen penalidad.

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

\*El cliente y sus acompañantes se obligan a proporcionar datos veraces y correctos para la formación del itinerario y reservaciones de servicios terrestres y marítimos, liberando a OperTravel México de cualquier responsabilidad por cambios generados por datos mal proporcionados, apegándose en su caso a las políticas de cancelación para servicios aéreos, terrestres o marítimos.

\*El cliente se obliga a leer y sujetarse a reglamentos términos y condiciones de los prestadores de servicios aéreos, terrestres y marítimos y proveedores finales de servicios.

\*El cliente se obliga (en caso de requerirlo) a contratar un seguro de gastos médicos mayores durante su estancia en México.

\*El cliente será responsable de verificar que el proveedor final cuente con servicios especiales como puede ser acceso, comodidades y servicios para personas con capacidades diferentes, físicas o de cualquier otro tipo, lo cual se le sugiere lo haga previamente a la realización de su reservación.

### **DESLINDE DE RESPONSABILIDADES**

OperTravel México no asume ni asumirá ninguna responsabilidad generada por la relación entre el cliente final y los prestadores finales de servicios, por lo que el cliente libera a OperTravel México sobre cualquier responsabilidad, ante cualquier

+52 (55) 1056 9241

+52 (55) 1017 6776

info@opertravelmexico.com

Artículo123 #97 Int. 501 Col. Centro C.P. 06050,  
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Tour & Travel**  
www.opertravelmexico.com



falla o falta de cumplimiento por parte del proveedor o proveedores directos de los servicios turísticos, incluyendo sin limitación alguna cualquier falla o cumplimiento por parte de las aerolíneas, hoteles, proveedores de hospedaje temporal, navieras y toda clase de embarcaciones, proveedores de deportes acuáticos, agencias de renta de autos, agencias de transportación, operadores de tours, instructores de buceo, instructores de esnórquel, instructores de golf, instructores de nado con delfines, instructores de pesca, proveedores de deportes de aventura y deportes extremos, parques acuáticos, parques ecológicos, y en general sobre cualquier falla o falta de cumplimiento por parte de todos aquellos servicios turísticos que sean proporcionados de manera directa por uno o varios proveedores y no de manera directa por OperTravel México.

De igual manera, OperTravel México no será responsable y el cliente libera de toda responsabilidad respecto a:

\*La categoría de estrellas asignada a hoteles, está basada en la interpretación de OperTravel México y puede diferir de las categorías reportadas en otros lugares.

\*Cualquier tipo de falla por parte del cliente final en obtener la documentación requerida para su viaje, enunciada pero no limitada a, pasaportes, visas, certificados etcétera;

\*Cualquier tipo de falla por parte del cliente final para seguir las instrucciones de viaje incluyendo, pero no limitado a, horarios de salida de aeropuerto, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, políticas de canje de cupones etcétera;

\*Respecto a los términos y condiciones y/o políticas de los proveedores directos de servicios. OperTravel México no asumirá responsabilidad alguna y el cliente en este acto libera de toda responsabilidad a OperTravel México, así como de toda reclamación, costo, gasto o pérdida que el cliente pudiera sufrir incluyendo cualquier herida personal o de terceras personas, accidentes o deceso, daños a pertenencias personales, siempre que sean resultado de:

+52 (55) 1056 9241

+52 (55) 1017 6776

info@opertravelmexico.com

Artículo123 #97 Int. 501 Col. Centro C.P. 06050,  
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Tour & Travel**  
www.opertravelmexico.com





\*Actos u omisiones de cualquier otra persona que no sea OperTravel México o sus empleados;

\*Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, clima, o cualquier otra causa ajena al control directo de OperTravel México;

\*Imposibilidad del cliente para viajar por no contar con los documentos requeridos tales como, pero no limitados a pasaportes con al menos 6 (seis) meses de vigencia después de la fecha en que termina el viaje, visas, identificación personal, recetas o documentos médicos y certificados, permisos sanitarios y todos los documentos requeridos por las autoridades aeroportuarias, aduaneras, marítimas y aéreas de México y de los países a los que visita, asimismo le informamos que algunos países solicitan que su pasaporte debe tener por lo menos dos páginas libres de sello o visas.

\*Cualquier falla o falta por parte del proveedor directo al proporcionar el servicio.

\*Cualquier falla o falta por parte del cliente al momento de disfrutar de los servicios contratados.

\*Cualquier falla o falta del cliente al observar o cumplir los términos y condiciones, políticas, instrucciones, recomendaciones, medidas de seguridad entre otros de los proveedores finales del servicio.

\*Casos de fuerza mayor o casos fortuitos como lo son: huelgas, atrasos, cancelaciones de vuelos, terremotos, conflictos bélicos, huracanes, y en general cualquier otro evento que sea impredecible y que no le sea imputables a OperTravel México.

\*Incumplimiento del cliente en seguir instrucciones, incluyendo, pero no limitadas a horarios de salida de vuelos, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, y políticas de canje de cupones.

\*Cualquier otro evento que no se encuentre bajo el control directo de OperTravel México.

+52 (55) 1056 9241

+52 (55) 1017 6776

info@opertravelmexico.com

Artículo123 #97 Int. 501 Col. Centro C.P. 06050,  
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Tour & Travel**  
www.opertravelmexico.com



## LEYES Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Los términos y condiciones de los servicios aquí expuestos o cualquier producto vendido por OperTravel México, se regirá por las leyes y tribunales de la Ciudad de México. El cliente (s) intermediario/final manifiesta que conoce y acepta los alcances del presente, cuyos términos y condiciones son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de incumplimiento o interpretación a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor, en la vía administrativa, como instancia conciliatoria, para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en caso de subsistir las mismas el cliente está de acuerdo en someterse a la competencia de las leyes y tribunales de la Ciudad de México, renunciando a su vez a cualquier otra jurisdicción que en razón de sus domicilios presentes o futuros o por la ubicación de sus bienes o por su nacionalidad pudiera corresponderle.

+52 (55) 1056 9241  
+52 (55) 1017 6776  
@ info@opertravelmexico.com

Artículo123 #97 Int. 501 Col. Centro C.P. 06050,  
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**Tour & Travel**  
www.opertravelmexico.com