

# **Términos y condiciones**

Dluxxe Travel, con domicilio en calle Colina de los Acónitos núm.17 Col. Boulevares, Naucalpan de Juárez, CP. 53140, a través de DLUXXE CONNEKTION con representación de Ma. Fernanda López Cruz; hace de su conocimiento la siguiente información referente a los términos y condiciones para el buen uso de los servicios contratados con la empresa.

## **Aceptación y comprensión**

Por favor lee estos términos y condiciones, los cuales deben ser aceptados al contratar servicios con Dluxxe Travel.

Las devoluciones de todas las reservas y pagos que contrates con Dluxxe Travel, hechos a través de cualquier medio, quedan sujetas a los siguientes términos y condiciones.

No debes confirmar ninguna reserva a través de nuestro sitio y/o contratar un servicio a menos que comprendas y acuerdes los siguientes términos y condiciones.

Una vez que hayamos recibido tu pago entenderemos que has leído y comprendido los términos y condiciones que aplican sobre dichos pagos.

Si tuvieras alguna duda, contáctanos por favor antes de realizar algún pago y/o confirmación.

## **Precios y Moneda**

Los precios informados en nuestro sitio web están expresados en MXN pesos mexicanos (excepto que se informe lo contrario) con Impuesto sobre el Valor Agregado, IVA.

Toda la información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de México y en el exterior, tasas, cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud preventivas del destino, servicios de asistencia deben ser consultados con un asesor de viajes o con la embajada/consulado de los países de escala, conexión o destino en el momento de realizar la reserva, en caso de cualquier inquietud al respecto podrá comunicarse con nuestra línea de atención al cliente.

Todos los precios, tarifas, impuestos, tasas o contribuciones están sujetos a disponibilidad y vigencia. Aplican restricciones y condiciones para cada tarifa publicada según su número de cupos y vigencia.

Las tarifas hoteleras pueden variar dependiendo de la acomodación seleccionada. Las políticas de cancelación, penalidades, restricciones y condiciones particulares de los servicios ofrecidos por Dluxxe Travel podrán ser consultadas por el consumidor en el momento de solicitar el servicio.

El cliente declara que conoce y acepta en su integridad estas condiciones, las cuales constituyen el acuerdo único, total y excluyente de cualquier pacto o disposición legal en contrario, acerca de los términos, condiciones y restricciones de los servicios contratados.

## **Reservas y Pagos**

Un depósito de un importe equivalente al 27.23% del precio total informado en el caso del paquete estándar de viaje (Hospedaje y alimentos) y un 50% del precio en caso de paquetes compuestos (hospedaje, alimentos y vuelos) será requerido para proceder a la confirmación tus reservas. El importe del saldo final deberá ser recibido por Dluxxe Travel de los 40 a 25 días previos a la fecha de arribo al punto inicial del viaje. Si el pago del saldo final no fuera recibido en el plazo indicado, Dluxxe Travel se reserva el derecho de cancelar las reservas. Aquellas contrataciones realizadas con menos de 25 días previos a la fecha de arribo al punto inicial de tu viaje deberán ser abonadas en su totalidad antes de la fecha de arribo.

Tienes la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito o débito (Visa o MasterCard), mediante transferencia bancaria, depósito o en efectivo directo en las oficinas.

Los pagos realizados con tarjeta de crédito reciben un 3.7% de recargo.

Los pagos realizados mediante transferencia bancaria no reciben ningún tipo de recargo. Dluxxe Travel tomará como pago de los servicios contratados, el importe efectivamente acreditado en su cuenta bancaria libre de gastos de transferencia cobrados por bancos emisores y corresponsales. Cualquier diferencia que pueda surgir, será responsabilidad del cliente saldar la misma, a través de los medios de pagos disponibles.

Es importante que verifique las condiciones específicas de la reserva hotelera y los servicios incluidos en el precio informado. Servicios o rubros no incluidos en los precios: Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado.

No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando. El hotel conforme a sus políticas de cancelaciones realizará el cargo correspondiente a su tarjeta de crédito o débito en caso de no-show o cancelaciones.

Recuerde que las tarifas promocionales no son reembolsables.

## **Modificaciones de Reservas**

En caso de solicitar una modificación de una reserva confirmada, Dluxxe Travel se reserva el derecho de aplicar un cargo mínimo por el 25% del monto total del servicio adquirido, en concepto de gastos administrativos.

## **Cancelaciones**

En caso de cancelación de una reserva que se encuentre confirmada dentro de los 40 días naturales a la fecha de salida, comportará el pago de gastos de anulación al 100% y entre 41 a 75 días y el día de salida; del 40% de gastos de cancelación, correspondientes a los solicitados por los proveedores como penalización.

## **Reembolsos**

Aquellas actividades y tours reservados por Dluxxe Travel como parte de los servicios que hayas contratado y que no se pudieran realizar debido a condiciones climáticas, te serán reembolsados de acuerdo con las políticas de los prestadores.

Este reembolso no se refiere a cancelaciones que se realicen por razones de caso fortuito o fuerza mayor (guerra, terrorismo, estado de sitio, desastres naturales o nucleares, epidemias, cuarentenas, regulaciones de aduana o médicas, incendios, disputas laborales o huelgas, etc)

En el caso de contratación de programas de viajes, no existirá derecho a reembolso por servicios incluidos y/o contratados no utilizados durante el mismo por decisión de los clientes/pasajeros, como por ejemplo gastos de alojamiento, alquileres de vehículos, tours, etc, inasistencia. Los cargos por servicios o penalidades no son reembolsables.

## **Variación de precios**

Todos los precios están sujetos a cambios y variaciones. Ante una eventual fluctuación de precios, tarifas, impuestos o cualquier otro ítem que afecte parte o la totalidad del precio de los servicios contratados, Dluxxe Travel se compromete a comunicar tal variación o fluctuación con la mayor antelación posible.

Los cambios y/o variaciones en los precios originados en los motivos indicados en el párrafo anterior deberán ser abonados por los clientes/pasajeros con anterioridad al inicio de los servicios contratados.

## **Sitio web**

La información contenida en nuestro sitio web es básicamente informativa e ilustrativa de los servicios que ofrecemos, y puede eventualmente contener errores u omisiones involuntarias, surgidas durante la carga de dicha información. Dluxxe Travel no tiene responsabilidad alguna por tales errores, omisiones, o bien por la falta de actualización de dicha información; se reserva expresamente el derecho de corregir cualquier error de información en contenido, descripción o precio en el sitio web, reservas formuladas en virtud de un precio incorrecto. En tal caso, si está disponible, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva en el precio correcto.

## **Modificaciones y Cancelaciones**

Debido a que en general las reservas se efectúan con una antelación significativa, eventualmente podría surgir la necesidad de efectuar variaciones o modificaciones en los servicios contratados. En tal caso serás notificado sobre dichos cambios en el precio, ruta, itinerario, hotel, transporte, etc. Si tal variación o modificación generara algún inconveniente tal que hiciera imposible el uso de los servicios contratados, no estarás obligado a seguir adelante con la reserva; Dluxxe Travel se reserva el derecho de aplicar un cargo mínimo por el 25% del monto total del servicio adquirido, en concepto de gastos administrativos

Dluxxe Travel se reserva el derecho de cambiar y/o cancelar reservas ya confirmadas debido a cuestiones relacionadas con la seguridad, condiciones climáticas adversas u otra cuestión

operacional. Serás notificado de dichos cambios con la mayor anticipación posible. Si los cambios en las reservas ya confirmadas te generaran algún inconveniente tal que hiciera imposible el uso de los servicios contratados, no estarás obligado a seguir adelante con la reserva; Dluxxe Travel se reserva el derecho de aplicar un cargo mínimo por el 25% del monto total del servicio adquirido, en concepto de gastos administrativos, en caso de suscitarse entre los 40 días o más previos a la salida; entre los 39 y los 20 días previos a las salida; un 60% y entre los 19 y el día de la salida del 100% de la totalidad del viaje.

Dluxxe Travel, sus empleados, colaboradores y/o empresas asociadas no estarán obligadas a efectuar compensación alguna cuando las modificaciones o cancelaciones se realicen por razones de caso fortuito o fuerza mayor (guerra, terrorismo, estado de sitio, desastres naturales o nucleares, epidemias, cuarentenas, regulaciones de aduana o médicas, incendios, disputas laborales o huelgas, etc.). Tampoco habrá responsabilidad alguna por parte de Dluxxe Travel y/o sus colaboradores y/o empleados y/o empresas asociadas por problemas originados en fallas técnicas, demoras o cancelación de vuelos, o por cambios de viaje debido a razones de salud o seguridad de los clientes/pasajeros.

## **Alojamiento y Comidas**

En todos los casos los precios de los tours y programas están calculados utilizando alojamiento en base doble, con facilidades privadas y en hoteles de las categorías mencionadas en los programas respectivos. Solicítanos por favor precios específicos para personas viajando solas o en el caso de tres o más personas viajando juntas.

Los programas no incluyen pre-registro para uso de habitaciones ('early check in') más temprano que el horario habitual de 'check in' o para uso posterior al horario de 'check out' de los hoteles y alojamientos ('late check out').

Los programas no incluyen comidas ni bebidas, excepto que se mencione expresamente lo contrario.

## **Otras Inclusiones**

Transporte, admisiones en general, visitas guiadas o autónomas, tours, cruceros y otros servicios complementarios están solamente incluidos cuando se lo exprese en los programas. Está excluido todo lo que no esté incluido expresamente en los programas respectivos.

## **Gastos Personales**

Los gastos de índole personal de los clientes/pasajeros, como por ejemplo llamadas telefónicas, lavandería, gratitudes/propinas, servicios solicitados en el cuarto, tours opcionales, bebidas, etc. no están incluidos y estarán a su cargo y contratados bajo su responsabilidad.

## **Seguro de Viaje**

Ningún tipo de seguro de viaje está incluido en el costo de los servicios contratados a Dluxxe Travel. Al igual que para cualquier otro viaje al exterior o fuera de tu lugar habitual de residencia, es altamente recomendable que todos los clientes/pasajeros contraten un seguro de viaje que les brinde protección ante cargos por cancelación de vuelos u otros medios de transporte, pérdida o daño de equipaje u otros efectos personales, accidentes o problemas de salud, o cualquier evento fortuito que pudiera surgir durante tu viaje. Por favor, en caso de tener dudas consulta a nuestro agente de ventas.

## **Pasajes Aéreos**

Los pasajes aéreos internacionales o domésticos necesarios para llevar adelante los servicios contratados no se encuentran incluidos en ninguno de nuestros programas (excepto que se exprese lo contrario).

En el momento en que el usuario solicita cotizar un pasaje aéreo, el Sitio mostrará o el Agente cotizará disponibilidad de las tarifas más económicas encontradas en el GDS (Sistema de distribución de aerolíneas) en el momento de la consulta, tarifas que no permiten cambios ni reembolso del boleto y que a criterio exclusivo de la aerolínea podrán admitir cambio.

Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 18 años de edad a la fecha de finalización de los vuelos.

Infante: Es el pasajero que a la fecha de finalización de los vuelos no ha cumplido 2 años de edad y viaja sin ocupar asiento, acompañado de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable.

El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando el total de la tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá llevar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.

Niño: Es el pasajero que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha de finalización de los vuelos y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente.

Las compras de pasajes aéreos con pago electrónico en sucursales y Call Center deben realizarse con por lo menos 12 horas de antelación a la fecha de salida del viaje.

Verifique con los consulados de los países en que realiza escalas y del país de destino, la documentación y los requisitos específicos que requiere para realizar su viaje.

Los aeropuertos están sujetos a condiciones de tráfico, operatividad y clima, y los horarios son aproximados, sin perjuicio de lo cual el pasajero deberá cumplir estrictamente los horarios pautados por las líneas aéreas o transportistas en cuanto a su presentación ante los mostradores de embarque. En consecuencia, el pasajero se notifica expresamente que los horarios de partida y arribo son tentativos y podrán modificarse conforme decisión de la transportadora o de las autoridades aeroportuarias. Por tanto, Dluxxe Travel está exento de

toda responsabilidad en relación a dicha contingencia y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero. Dluxxe Travel no es responsable en ningún caso por retrasos, cambios de horarios, o anulaciones de los vuelos, y tampoco de los gastos que dicha situación origine, atento la especialidad de la legislación en materia de transporte aerocomercial.

El equipaje permitido estará sujeto a las limitaciones y reglamentaciones que impongan los transportistas y los países de destino conforme el medio de transporte utilizado; y en todos los casos, es transportado por cuenta y riesgo de aquél. En tanto, el pasajero tiene el deber de custodiar su equipaje de mano o equipaje no despachado durante todo el tiempo que dure la transportación por no ser responsables las transportadoras, conforme legislación vigente.

Las condiciones de las tarifas aéreas de las distintas compañías obligan a emitir los billetes en el tiempo que ellos establecen, quedando supeditada la anulación del billete a estas condiciones y por lo tanto a restricciones de reembolsos de cada tarifa. En cuanto los servicios aéreos, los gastos serán del 100 % del importe del billete, incluida las tasas de avión, siempre y cuando los billetes hayan sido emitidos.

### **Impuestos de salida o entrada (departure tax o tasas de embarque)**

Los programas excluyen impuestos de salida o ingresos internacionales y/o domésticos. El impuesto de salida o ingreso internacional se debe abonar antes de proceder con los trámites de migraciones y aduana. Por favor, consulta las tasas vigentes con el operador con el que contrates los servicios de transporte internacionales y/o domésticos.

### **Pasaportes, Visas y demás Documentación necesaria**

Es responsabilidad de los clientes/pasajeros tener la documentación de viaje correcta y vigente. Dluxxe Travel no brinda información oficial sobre requerimientos de visas ni documentación.

### **Equipaje**

En vuelos domésticos o extranjeros. Los cargos por exceso de equipaje son exclusiva responsabilidad y estarán a cargo de los clientes/pasajeros. Por favor, consulta la información suministrada por la línea aérea y/o el operador con el cual has contratado los servicios de transporte aéreo en lo que se refiere a cantidad de equipaje permitido y costos extra por exceso de peso y/o número de bultos.

### **Notificación de problemas e inconvenientes**

Si surgiera algún problema o inconveniente durante tu viaje es muy importante que nos lo informes de inmediato para que así podamos asistirte con la resolución de este y con el objetivo de minimizar posibles efectos adversos. En el caso que por algún motivo no pudieras informarnos el inconveniente surgido, rogamos que nos informes por escrito dentro de los 30 días de llegada a tu país, suministrando toda la información que consideres relevante. Si fuera posible, te asistiremos en todo lo que esté a nuestro alcance para encontrar una solución al problema ocurrido.

## **Necesidades Especiales**

Dluxxe Travel se compromete a realizar todo el esfuerzo que esté a su alcance para cumplimentar cualquier requerimiento especial (Ej.: dietas especiales, personas con necesidades especiales, etc.) e informar su pedido a los proveedores al momento de realizar tu reserva. Es importante que nos comuniquemos estos requerimientos especiales detalladamente y con la mayor antelación posible.

## **Contrataciones Independientes**

Cualquier contratación o arreglo que los clientes/pasajeros inicien en forma independiente son a su exclusiva responsabilidad y cargo. Dluxxe Travel no asumirá ninguna responsabilidad o reembolso respecto a estas contrataciones.

## **Responsabilidad y Alcances**

El sitio web <https://dluxxetravel.wixsite.com/inicio> es propiedad de DLUXXE CONNEKTION, quien realizará todos los esfuerzos necesarios y a su alcance para la adecuada gestión y organización de reservas de programas, tours y otros servicios ofrecidos en el mismo. Las imágenes mostradas en el sitio se incluyen solamente a efectos ilustrativos y pueden no coincidir, en todos los casos, con los lugares incluidos en los programas.

Dluxxe Travel no será responsable por las consecuencias de ningún acto indebido o negligente, omisiones, o por la falla de uno o más de los servicios gestionados por sus proveedores, como por ejemplo transportes, hoteles, cruceros, o cualquier otra actividad y/o servicio que no sea propiedad directa de Dluxxe Travel o que no sea controlada directamente por Dluxxe Travel

Dluxxe Travel no será responsable en ninguna forma por ninguna pérdida, lesión, muerte o daños a personas y/o propiedades originados o causados directa o indirectamente por accidentes relacionados con causas climáticas, terremotos, maremotos, fuegos, averías en maquinaria o equipos, actos del gobierno u otras autoridades, guerras declaradas o no, huelgas, revueltas, robos, epidemias, cuarentenas, regulaciones médicas o aduaneras, actividades terroristas o cualquier otra acción, omisión, o condiciones fuera de nuestro control. Dluxxe Travel ni sus asociados serán responsables por ningún gasto o cargo adicional originado por responsabilidad y/o negligencia de los clientes/pasajeros que contraten los servicios ofrecidos, ni como consecuencia de las causas anteriormente mencionadas ni por accidentes que pudieran suceder cuando son utilizados cualquiera de los servicios provistos por Dluxxe Travel y/o sus proveedores.

Será causa de rescisión, el incumplimiento de las obligaciones plasmadas en el presente contrato por cualquiera de las partes, por lo que deberá cubrir el 3% (tres por ciento) del costo total del servicio a la otra parte por concepto de pena convencional. En caso de incumplir "LA AGENCIA", independientemente de lo anterior deberá cubrir lo estipulado en la cláusula

anterior. En caso de incumplir "EL CLIENTE" de igual manera deberá cubrir lo estipulado en este apartado, así como en la cláusula novena.

Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.