

Act. 05 Marzo 2024.

CONDICIONES GENERALES PROGRAMACION NACIONAL 2024-2025

RESERVACIONES Y PAGOS:

TEMPORADA BAJA

Toda reservación requiere de un depósito de \$ 3,500.00 (TRES MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) de anticipo por persona para garantizar y/o confirmar los servicios, excepto temporada alta; El PAGO TOTAL deberá ser cubierto con un mínimo de veintiún (21) días naturales antes de la fecha de salida.

En reservaciones realizadas dentro de los 20 días naturales antes de la fecha de salida del viaje, se solicitará el pago total una vez confirmados los servicios.

Temporada ALTA

15 al 18 marzo de 2024, 22 de marzo al 08 de abril 2024, 01 de julio al 26 agosto de 2024, 13 al 17 de septiembre de 2024, 01 al 03 de noviembre 2024, 15 al 18 de noviembre de 2024, 21 al 24 de noviembre de 2024, 13 de diciembre de 2024 al 13 de enero de 2025, 31 enero al 03 de febrero de 2025, 14 al 17 de marzo 2025, requiere de un depósito de \$ 4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) de anticipo por persona para garantizar y/o confirmar los servicios. El PAGO TOTAL deberá ser cubierto con un mínimo de treinta (30) días naturales antes de la fecha de salida.

En reservaciones realizadas dentro de los 29 días naturales antes de la fecha de salida del viaje, se solicitará el pago total una vez confirmados los servicios.

Los pagos deberán hacerse por medio de transferencia bancaria referenciada, depósito en cuenta o con cargo a tarjeta de crédito.

En caso de incumplimiento del plazo anterior, la reserva se cancelará automáticamente y el depósito no será reembolsable.

EL DEPÓSITO INICIAL PARA LA RESERVACIÓN DEL VIAJE ESTARÁ SUJETO A CAMBIOS 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 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 PAGADOS DE INMEDIATO

PROMOCIONES

Quando el paquete se adquiera con una promoción especial, se deberán consultar las condiciones aplicables a cada caso; dichas promociones no podrán ser acumulables ni retroactivas.

NOTA IMPORTANTE

Los vuelos apartados para estos programas serán reconfirmados 30 días antes de las fechas de salida. Las claves aéreas de los paquetes que involucren vuelos de fletamento, también denominados CHARTER o BLOQUEOS, serán entregadas 8 días hábiles antes de la fecha del viaje.

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. AÉREOS

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

TEMPORADA BAJA:

De la fecha de depósito hasta 30 días naturales antes de la fecha de salida: \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por concepto de gastos de gestión.

De 29 a 21 días naturales antes de la fecha de salida: el 25% del importe total del viaje + \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión.

De 20 a 15 días antes de la fecha de salida; el 50% del importe total del viaje + \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión.

De 14 días a 08 días naturales antes de la fecha de salida: el 75% del importe total del viaje+ \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión. Dentro de los 07 días antes de la fecha de salida, los cargos son del 100%.

TEMPORADA ALTA:

15 al 18 marzo de 2024, 22 de marzo al 08 de abril 2024, 01 de julio al 26 agosto de 2024, 13 al 17 de septiembre de 2024, 01 al 03 de noviembre 2024, 15 al 18 de noviembre de 2024, 21 al 24 de noviembre de 2024, 13 de diciembre de 2024 al 13 de enero de 2025, 31 enero al 03 de febrero de 2025, 14 al 17 de marzo 2025.

De la fecha de depósito hasta 30 días naturales antes de la fecha de salida: el 25% del importe total del viaje + \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión.

De 29 a 21 días antes de la fecha de salida; el 50% del importe total del viaje + \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión.

De 20 a 14 días naturales antes de la fecha de salida: el 75% del importe total del viaje+ \$175.00 (CIENTO SETENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.) por gastos de gestión.

Dentro de los 13 días antes de la fecha de salida, los cargos son del 100%.

Nota: 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 pagos por Tarjeta de Crédito a meses sin intereses, se cobrará el costo financiero cobrado por el banco.

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

CAMBIOS

Todos los cambios deberán ser solicitados por escrito por cualquier medio indubitable que compruebe fehacientemente que dicha comunicación fue recibida y se cobrarán \$150.00 (CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 MN + IVA) de cargos por expediente; considerar adicionalmente lo siguiente:

En todos los casos la solicitud del cambio deberá ser hecha con mínimo de noventa y seis (96) horas antes de la fecha de salida y siempre y cuando el web check in no esté realizado. Todo cambio de fecha o ruta ocasionará invariablemente diferencia en la tarifa, misma que debe ser pagada.

En todo cambio solicitado por el cliente y derivado de un ajuste del proveedor, la porción aérea deberá ser pagada en su totalidad, siendo elección del cliente la liquidación inmediata de los vuelos.

A) PORCION AÉREA

a. Tramos operados por Volaris y VivaAerobus

Para todo cambio la porción aérea debe estar pagada en su totalidad en independencia de los cargos que cobre la aerolínea. Siempre sujetas a disponibilidad y confirmación.

En cambios de fecha o vuelo para viajar después del 01 enero 2024 hasta el 30 de octubre del 2024 se cobrará un cargo por cambio por segmento de:

Solicitudes de 04-14 días previos al vuelo	Temporada baja a baja	\$1,200.00 MXN por segmento por persona
	Temporada alta a baja	\$1,200.00 MXN por segmento por persona
	Temporada alta a alta	\$1,350.00 MXN por segmento por persona
	Temporada baja a alta	\$1,850.00 MXN por segmento por persona
Solicitudes a más de 15 días previos al vuelo	Temporada baja a baja	\$850.00 MXN por segmento por persona
	Temporada alta a baja	\$850.00 MXN por segmento por persona
	Temporada alta a alta	\$950.00 MXN por segmento por persona
	Temporada baja a alta	\$1,150.00 MXN por segmento por persona

Para el segundo cambio o subsecuentes se deberá pagar el cargo por cambio más la nivelación tarifaria indicada por el proveedor.

Las tarifas públicas de Volaris y Viva Aerobús se cotizan por el cliente directo en su página pública.

Los cambios de nombre para viajar después del 01 de enero de 2024 tienen un cargo que va desde los \$250.00 hasta los \$1,200 por persona, en dependencia del tipo de tarifa confirmada.

b. Tramos operados por Aeroméxico

Cambios de fecha, vuelo o ruta sujetos a aprobación y nivelación tarifaria por parte de la aerolínea rigiéndose por la condición más restrictiva de su tarifa y siempre sujetas a disponibilidad y confirmación. Las tarifas se deben cotizar en Call Center de Euromundo.

Siempre y cuando se confirme la aceptación del cambio con mínimo de noventa y seis (96) horas antes de la fecha de salida y el web check in no esté realizado. Todo cambio de fecha, vuelo o ruta ocasionará invariablemente diferencia en la tarifa misma que debe ser pagada.

Todo cambio se cotizará en función del nivel tarifario seleccionado y estará sujeto a aprobación y nivelación tarifaria por parte de la aerolínea rigiéndose por la condición más restrictiva, estos deberán ser solicitados con al menos 8 días antes de la salida indicada en el boleto emitido.

Aeroméxico no permite cambios de nombre ni aun pagando cargos.

Con Aeroméxico, cambios de fecha una vez iniciado el viaje no están permitidos

Para solicitar cambios: De lunes a viernes: de 09:00 a 19:00 horas. Sábado y Domingo de 11:00 a 20:00 hrs. El tiempo de respuesta para cambios de fecha es de 48 horas hábiles y en fin de semana puede extenderse hasta 72 horas. Se sugiere solicitarlo con la mayor anticipación posible para evitar contratiempos.

B) 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 CHÁRTER o BLOQUEOS, los boletos de avión serán: NO ENDOSABLES NO REEMBOLSABLES y EN ALGUNOS CASOS NO PERMITEN CAMBIO DE FECHA Y/O DE RUTA.

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.

Hacemos de su conocimiento que las reservas de los paquetes "EURODEALS" Y "VAMOS CON TODO" 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 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.

Por circunstancias excepcionales, la agencia organizadora 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.

En caso de que por situaciones extraordinarias el proveedor cambie o cancele servicios el mismo día de la salida, el pasajero deberá confirmar directamente con él los nuevos servicios.

NOTAS INFORMATIVAS:

En algunos de los vuelos 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.

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.

Con la línea aérea Volaris se puede documentar por pasajero 01 pieza de equipaje que no supere los 25 Kilos y los 158 cm totales (Alto + Ancho + Fondo) *Excluidos los Infantes. Consultar las condiciones de la línea aérea en la siguiente liga: www.volaris.mx

Con la línea aérea VivaAerobus se puede documentar por pasajero 01 pieza de equipaje que no supere los 15 kilos y los 158 cm totales (Alto + Ancho + Fondo) *Excluidos los Infantes. Consultar las condiciones de la línea aérea en la siguiente liga: www.vivaaerobus.com

Con la línea aérea Aeroméxico se puede documentar por pasajero 01 pieza de equipaje que no supere los 23 Kilos y los 158 cm totales (Alto + Ancho + Fondo) *Excluidos los Infantes. Consultar las condiciones de la línea aérea en la siguiente liga www.aeromexico.com/es-mx/informacion-de-vuelos/equipaje.

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. Es facultad de cada hotel el permitir el uso de las instalaciones antes del check in.

DOCUMENTACIÓN: Todos los pasajeros, incluyendo infantes, deberán llevar identificación oficial vigente en original siendo su total responsabilidad los inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma. En este acto EUROMUNDO S.A. DE C.V. se deslinda de cualquier responsabilidad que resulte del incumplimiento y/o la falta de la documentación ya que es obligación única y exclusivamente del pasajero.

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 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 mismas setenta y dos (72) horas antes de su viaje para asignar sus asientos aleatoriamente, ingresar sus datos personales para cualquier aviso y obtener su pase de abordar. Hay que recordar que es prerrogativa de la aerolínea el establecer un costo determinado en función de la ubicación de los asientos. En caso de alta demanda del vuelo, el check in y asignación de asientos tendrá que hacerse directamente en aeropuerto.
3. En caso de encontrar alguna discrepancia con los datos de su vuelo original, **REPORTARLO DE INMEDIATO** a su agencia de viajes o al teléfono 55 2799 6043, de esta manera se dará solución inmediata al problema. No se aceptará ninguna reclamación posterior si el pasajero no cumplió con este requisito.
4. 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.
5. 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., 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 lo pagado por la agencia de viajes de acuerdo con 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 de este, 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, 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/politicasaviacion/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.

CASOS DE FUERZA MAYOR

EUROMUNDO S.A. DE C.V. en este acto manifiesta que no será responsable si se le impide o interfiere en forma alguna el desempeño pleno de sus funciones en virtud de la presente prestación de servicios, por razón de cualquier ley actual o futura, reglamento u orden, acto de la naturaleza, terremoto, inundación, incendio, epidemia o restricción de cuarentena, cualquier acto de gobierno, prioridad gubernamental, accidente, explosión, siniestro, (incluyendo, pero no limitado a amenaza de o bloqueo efectivo, boicot o huelga), motín, disturbio civil, guerra o conflicto armado, condiciones climáticas o en virtud de cualquier otra causa o causa de cualquier naturaleza similar (a todo lo anterior se hace referencia en este

Contrato como un "Evento de Fuerza Mayor"), entonces el incumplimiento de dicha Parte no se considerará un incumplimiento de este Contrato y las obligaciones de dicha Parte en lo adelante se extenderán en la medida del alcance resultante, debido al retraso ocasionado por causa de un Evento de Fuerza Mayor. EUROMUNDO S.A. DE C.V. en este acto manifiesta al pasajero que realizará todas las gestiones y medidas necesarias en todas las reservaciones que por alguna situación se vean perjudicadas por alguna causa y/o evento de Fuerza Mayor con la finalidad de que el cliente pueda realizar su viaje intentando tener las menores afectaciones posibles a la reservación del pasajero.

INFRACCIONES DE EL 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 limitarán 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. 26 FEBRERO 2024.