

### **Políticas y condiciones de servicios.**

Viajes Cooperativa es un intermediario para la contratación de servicios turísticos como reservación de servicios de hospedaje, hoteleros, transporte, eventos y servicios turísticos en general, por lo que estos servicios se deben apegar a las políticas y procedimientos del prestador de servicios.

### **Anticipos**

Debido a que la contratación de los servicios implica un convenio entre la agencia y el prestador de los servicios, implicando acciones como bloqueo de espacios, habitaciones, lugares en transporte, etc; por lo que un incumplimiento por parte del pasajero o usuario final deriva en penalizaciones, motivo por el que los anticipos no son reembolsables.

Los pagos realizados para el apartado o reservación de servicios se apegan a la modalidad "No Reembolsable"

Todos los servicios se cotizan según la divisa convenida y cada pago o depósito del pasajero será aplicable al tipo de cambio a moneda nacional del día que proporcione el prestador de servicio para la contratación, divisa en la cual Viajes Cooperativa recibirá los anticipos o liquidaciones de servicios.

La tarifa de menor en hospedaje, alimentos, etc., dependerá del proveedor. En la compra de boleto de avión a partir de los 2 años aplica tarifa de adulto.

### **Toda cotización o reservación generará un cobro por servicio.**

Las cotizaciones hechas por Viajes Cooperativa son de carácter informativo y por ningún motivo implican un compromiso.

Los servicios serán considerados como garantizados solo con previo pago total dentro de las fechas establecidas por el prestador del servicio o de Viajes Cooperativa y con notificación por escrito por parte de la agencia (por medio de un cupón de servicios, cupón de reservación, boleto impreso, reservación impresa con clave de reservación, etc.).

### **Política de cambios**

**En sólo avión:** Cualquier tipo de cambio aplicará siempre y cuando la tarifa aérea lo permita y causarán un cargo administrativo de \$580.00 MN adicional a los cargos que, dependiendo de la reglamentación, cambio de tarifa y disponibilidad de cada aerolínea aplique antes de 10 días de su salida, del día 9 al día 0 no se aceptarán cancelaciones y cambios.

**En paquetes de fecha, hotel y/o nombre:** Cambios de nombre, acomodados, hotel y/o destino causarán un cargo administrativo de \$812.00 MN más cargos que cobre el hotel por pasajero más ajuste de tarifa, más el cargo de las noches de no show que en su caso cobre el hotel. El cambio del hotel y/o de nombre está sujeto a las políticas del hotel seleccionado.

**Documentación:** Todos los pasajeros deberán llevar una identificación oficial, pasaporte, cédula profesional o INE, ya que es requerido al documentarse en el aeropuerto y al registrarse en el hotel. Todo menor deberá presentar identificación (CURP, Acta de nacimiento o cartilla de vacunación).

Menores con edad de 7 años a 18 años cumplidos que viajen solos en rutas nacionales, podrán hacerlo cubriendo sus padres o tutor los requisitos establecidos en el aeropuerto y pagando a la aerolínea la cuota de custodia correspondiente.

Para el caso de menores de 7 años a 18 años cumplidos que viajen acompañados por personas diferentes a sus padres o tutor, deberán tramitar el permiso correspondiente emitido por la Secretaría de Gobernación a través del formato SAM para que los puedan salir del país.

Los pasajeros deberán llevar su documentación en original (Pasaporte y forma migratoria), siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de estos documentos.

En el caso de que el pasajero no se presente a realizar el trámite para abordar su vuelo contratado, las aerolíneas lo consideran un no show\*.

## **Cancelaciones.**

### ***Las cancelaciones aplican bajo lo siguientes lineamientos:***

Viajes en grupo con transporte terrestre: Aplican con un mínimo de 30 días antes de la fecha de salida del viaje, la devolución de cualquier pago dependerá del prestador del servicio.

Viajes en grupo con vuelo: No aplica cancelación una vez que se haya pagado el vuelo.

Reservaciones individuales a más de 30 días de la fecha de inicio de los servicios: Aplican en base a las políticas de cancelación del prestador de servicios, sin devolución de anticipos.

Reservaciones individuales a menos de 30 días de la fecha de inicio de los servicios: No aplica cancelación.

***Boletos de aerolínea nacional o extranjera:*** Aplica cancelación para ocuparlo en el plazo de 1 año y el pago no es reembolsable. Así mismo se asumirán los cargos establecidos por las aerolíneas. Siempre y cuando se realice la cancelación con anticipación, dependerá de las políticas de la aerolínea, disponibilidad y tarifa adquirida\*.

\*No show es no presentarse para utilizar cualquier tipo de servicio adquirido sin una cancelación previa.

***Boletos de servicios terrestres:*** su cancelación dependerá de las políticas de cada prestador de servicios con su cargo correspondiente.

Cancelaciones de otros servicios turísticos aplican conforme a las políticas de los prestadores de los servicios.

**Todo tipo de cancelación genera un cargo administrativo de \$812.00 MN.**

En caso de cancelaciones por parte de los prestadores de servicios, mayoristas, hoteles y demás, que sean derivados de eventos extraordinarios como sucesos climáticos, sobreventa, huelgas, desastres naturales, guerra, epidemias y/o pandemias etc. no imputables a Viajes Cooperativa, se procederá a verificar con el prestador de servicios para su cumplimiento posterior o resarcimiento según aplique.