

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

---

*Última actualización: [06/08/2026]*

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, la consulta, la cotización, la reserva y la contratación de servicios turísticos ofrecidos o gestionados por Ven Connigo | Travel Planners (en lo sucesivo, la “Agencia”). Al solicitar una cotización, realizar una reserva, efectuar un pago o utilizar el sitio web, la persona cliente declara haber leído y aceptado estos términos.

## 1.1 Identidad y alcance de los servicios

La Agencia es una intermediaria y/o comercializadora de servicios turísticos. Comercializa principalmente paquetes, circuitos y servicios organizados por terceros, incluidos, cuando aplique, productos disponibles a través de plataformas o mayoristas y otros proveedores de transporte, hospedaje, operadores terrestres, aseguradoras y prestadores locales (conjuntamente, los “Proveedores”).

La Agencia facilitará la información, cotización, reserva y atención relacionada con el viaje; sin embargo, la ejecución material de cada servicio corresponde al Proveedor que lo opera. La contratación queda sujeta a la disponibilidad, tarifas, condiciones particulares, políticas y confirmación del Proveedor aplicable.

## 1.2 Cotizaciones, precios y disponibilidad

- Las cotizaciones son informativas, están sujetas a disponibilidad y no constituyen una reserva ni garantía de precio hasta que la Agencia emita una confirmación por escrito y se reciba el pago requerido.
- Los precios, destinos, impuestos, cargos, itinerarios y servicios incluidos pueden cambiar sin previo aviso por temporada, tipo de cambio, tarifas aéreas, impuestos, disponibilidad, anticipación de compra, ocupación, actividades opcionales, mejoras de vuelo u hospedaje, o conceptos no incluidos originalmente.
- Salvo que la cotización indique expresamente lo contrario, los precios se expresan en pesos mexicanos, son por persona y se calculan con base en la ocupación, categoría, fechas, servicios y condiciones señaladas.
- La persona cliente debe revisar la cotización y confirmar por escrito que los nombres, fechas, ruta, inclusiones, exclusiones y datos de pasajeros son correctos antes de autorizar el pago.

## 1.3 Reservas, pagos y comprobantes

1. Para solicitar una reserva, la persona cliente deberá proporcionar información veraz, completa y vigente de las personas viajeras, y cubrir el anticipo o pago que solicite la Agencia o el Proveedor.
2. Una reserva se considera confirmada únicamente cuando la Agencia comunique por escrito la confirmación correspondiente. El pago no garantiza por sí solo la emisión de boletos, vouchers o servicios si el Proveedor no ha confirmado disponibilidad.
3. Los saldos deberán cubrirse en las fechas indicadas. El incumplimiento puede ocasionar la cancelación de la reserva y la aplicación de cargos conforme a las reglas del Proveedor, sin responsabilidad para la Agencia.

4. Los pagos se procesarán mediante los medios autorizados. La Agencia no solicita ni conserva datos completos de tarjetas cuando el cobro se efectúe a través de pasarelas de pago o instituciones financieras. La factura se emitirá conforme a los requisitos fiscales y datos proporcionados oportunamente.

## 1.4 Cambios, cancelaciones y reembolsos

Toda solicitud de modificación o cancelación deberá hacerse por escrito al correo [CORREO ELECTRÓNICO], indicando número de reserva, nombre de las personas viajeras y motivo. La posibilidad de realizarla, las penalizaciones, la elegibilidad para reembolso, los plazos y la forma de devolución dependerán de las condiciones de cada Proveedor, de la tarifa contratada y de la etapa en que se encuentre el servicio.

- Los cargos por cancelación, cambios de nombre, reemisión, no presentación (“no show”), diferencias tarifarias, impuestos no reembolsables y gastos administrativos, cuando procedan, serán a cargo de la persona cliente.
- Servicios promocionales, no reembolsables o con condiciones restrictivas podrán no admitir cambios, cancelaciones ni devoluciones.
- Los reembolsos, si aplican, se tramitarán una vez que el Proveedor los autorice y entregue los recursos a la Agencia. El plazo puede variar por el medio de pago, el Proveedor y la institución financiera.
- La contratación de seguros o asistencias de viaje no sustituye la revisión de las políticas de cancelación; su cobertura se rige por los términos de la aseguradora o prestador correspondiente.

## 1.5 Itinerarios y servicios de terceros

Los itinerarios son referenciales y pueden ajustarse por razones operativas, meteorológicas, de seguridad, instrucciones de autoridades, disponibilidad o decisiones de los Proveedores. La Agencia y los Proveedores podrán sustituir hoteles, transportes, actividades o rutas por alternativas de categoría y valor razonablemente equivalentes, cuando sea necesario.

Las inclusiones y exclusiones aplicables serán las indicadas en la confirmación final. Salvo que se señale expresamente, no se incluyen gastos personales, propinas, bebidas, alimentos no especificados, equipaje adicional, traslados no detallados, visados, vacunas, pruebas, seguros, impuestos locales, actividades opcionales ni servicios adquiridos directamente por la persona cliente.

## 1.6 Responsabilidad de la persona viajera

- Contar con pasaporte, visas, permisos, certificados sanitarios, boletos, comprobantes y demás documentos requeridos por México, el país de destino, aerolíneas y autoridades de tránsito. La vigencia mínima del pasaporte y demás requisitos debe verificarse antes de reservar y antes de viajar.
- Revisar restricciones migratorias, sanitarias, aduanales y de seguridad aplicables, así como cumplir puntualmente con horarios de salida, check-in, conexiones y reuniones del tour.
- Informar con anticipación cualquier requerimiento de accesibilidad, condición médica, alergia, dieta u otra necesidad relevante. La Agencia procurará comunicarlo al Proveedor, sin garantizar que éste pueda atenderlo.

- Mantener una conducta respetuosa y cumplir las reglas de los Proveedores, alojamientos, aerolíneas y autoridades. La persona cliente responderá por daños, multas, gastos o consecuencias derivados de su incumplimiento.

## **1.7 Limitación de responsabilidad**

En su carácter de intermediaria, la Agencia no controla ni responde por actos, omisiones, incumplimientos, demoras, pérdidas, lesiones, daños, cambios de itinerario, cierres, quiebras, decisiones operativas o cualquier evento atribuible a los Proveedores, autoridades, aerolíneas, hoteles, operadores o terceros. Lo anterior no limita los derechos irrenunciables que correspondan a la persona consumidora conforme a la legislación aplicable.

La Agencia responderá únicamente por daños directos que sean consecuencia comprobada de un incumplimiento propio, dentro de los límites permitidos por la legislación aplicable. En ningún caso será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades, gastos no incluidos o servicios contratados directamente con terceros, salvo disposición legal en contrario.

## **1.8 Fuerza mayor**

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos o demoras causados por hechos fuera de su control razonable, incluidos fenómenos naturales, epidemias, conflictos, terrorismo, huelgas, fallas de transporte, cierres de fronteras, restricciones gubernamentales, emergencias sanitarias o situaciones de seguridad. En tales casos, se aplicarán las alternativas, créditos, reprogramaciones o reembolsos que el Proveedor autorice y que resulten legalmente aplicables.

## **1.9 Propiedad intelectual y uso del sitio**

El contenido del sitio web, materiales de cotización, marcas, fotografías, diseños, textos y logotipos propios de la Agencia están protegidos por la legislación aplicable. Las marcas y contenidos de los Proveedores pertenecen a sus respectivos titulares. Queda prohibida su reproducción, modificación, distribución o uso comercial sin autorización previa y por escrito.

## **1.10 Legislación aplicable, quejas y contacto**

Estos Términos se interpretan conforme a las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier aclaración, queja o solicitud relacionada con una reserva, contacte a la Agencia en [venconmigomx@gmail.com](mailto:venconmigomx@gmail.com) Sin perjuicio de los derechos que correspondan ante las autoridades competentes, las partes procurarán resolver cualquier controversia de buena fe mediante atención directa previa.