

Políticas de venta

POLÍTICAS DE TRUEKE RESPONSABILIDAD LIMITADA. Nuestra responsabilidad se limita a realizar la contratación entre el comprador y los prestadores de los servicios que sean adquiridos por nuestros clientes, de manera oportuna, en la cantidad, calidad y precio contratado, solicitados, especificados y pagados por el comprador, y previamente aceptados por Trueke conforme las condiciones de venta establecidas en el presente documento. Cualquier otra condición pactada entre comprador y vendedor de Trueke que contravenga una ó varias de presentes condiciones, debe estar claramente descrita por escrito y firmada por personal autorizado de ambas partes indicando los pormenores de la misma, para garantizar su validez. No se reconocen condiciones pactadas verbalmente.

PASAPORTE VIGENTE. Para extranjeros que viajen en el territorio nacional, cada pasajero sin excepción debe poseer su pasaporte vigente, con validez mínima requerida por las autoridades. Obtener y conservar el pasaporte es responsabilidad únicamente del pasajero.

RESERVACIÓN EN FIRME.- Para reservar en firme se requiere el pago de 50% de anticipo y el pago total debe hacerse por el cliente en un plazo mínimo de una semana antes de la fecha de salida al viaje. Trueke podrá solicitar que el anticipo sea mayor, en caso de que los servicios contratados requieran que la totalidad del pago se cubra por anticipado.

DISPONIBILIDAD.- Los boletos aéreos y demás servicios de los paquetes están sujetos a disponibilidad de la aerolínea y/ó los demás prestadores de servicios.

ESPACIOS AÉREOS. Los espacios aéreos se reservan únicamente cuando se ha cubierto el pago total, o en su caso, el anticipo que le especifique nuestro personal. Los boletos aéreos son válidos únicamente para el pasajero cuyo nombre aparece en el boleto de avión y en la fecha señalada en el mismo. Esta condición es de estricto cumplimiento. Trueke cobra una cuota de \$250 pesos por emisión de cada boleto aéreo.

NOMBRES DE PASAJEROS.- Para hacer las reservaciones se requiere que se nos proporcionen el primer apellido y el primer nombre de cada pasajero, precisamente conforme aparecen en el pasaporte del mismo.

OBSERVACIÓN IMPORTANTE: Las aerolíneas no permiten abordar el vuelo con boletos alterados, ó con datos en los pasaportes diferentes a los que tienen en su registro de reservaciones y en el pasaporte del pasajero (así sea de una sola letra ó un solo dígito). Las correcciones solamente se pueden hacer por personal autorizado de nuestra agencia.

- En caso que la reservación solicitada por el comprador se haga con el apellido y/ó nombre diferente al que aparece en el pasaporte del pasajero, los cargos generados para hacer la corrección en la reservación, tendrán que ser pagados por quien haya dado los datos inexactos.
- Para evitar este error, se sugiere hacernos llegar adjunto a la solicitud de reservación en firme una fotocopia legible del pasaporte vigente de cada pasajero.

CAMBIOS DE DATOS DE LA RESERVACIÓN.- Toda corrección ó cambio de fecha o nombre en la reservación de boletos aéreos y/ó terrestres causa cargos por cada cambio. Los cargos corresponden a lo que cobre cada aerolínea por el cambio solicitado. Trueke cobra una cuota de \$250 pesos por cada cambio solicitado. Los servicios terrestres y aéreos son no reembolsables.

VIGENCIA DE PRECIOS.- Las tarifas están sujetas a cambio de precios sin previo aviso antes del pago total, incluidos los impuestos correspondientes.

CONCEPTOS INCLUIDOS.- Las tarifas incluyen exclusivamente el suministro de productos y servicios especificados en la oferta correspondiente. No incluyen suministros no especificados.

FORMAS DE PAGO. – Conforme se le indique en la cotización previa a la reserva.

PAGO DE IMPUESTOS.- Los impuestos incluidos en el precio de nuestras ofertas corresponden únicamente a los servicios ofrecidos.

ENTREGA DE DOCUMENTOS.- Todos los documentos de viaje serán enviados por correo electrónico, en caso de requerirlos impresos podrán pasar a recogerlos a nuestra oficina localizada en la Ciudad de México D.F. en días y horas hábiles. En caso de solicitar entrega a domicilio deberán cubrir el pago del servicio de mensajería.

CANCELACIÓN POR FALTA DE PAGO OPORTUNO.- En caso de incumplimiento por parte del comprador en el plazo mínimo para el pago del saldo, se entenderá que la reservación ha sido cancelada por parte del mismo y Trueke podrá disponer de los espacios y servicios correspondientes a dicha reserva, sin que se requiera dar aviso al comprador por parte nuestra de esta decisión.

ACLARACIÓN: En caso de que proceda la cancelación por la razón aquí señalada, se aplicará la misma política que procede

para el caso de cancelación por parte del cliente después de confirmados los servicios solicitados. (Ver siguiente párrafo). **CANCELACIÓN DESPUÉS DE CONFIRMADOS LOS SERVICIOS.-** Una vez confirmados al comprador los servicios de la reservación solicitada, en caso de cancelación por parte del mismo, sin causas imputables a nosotros o a los prestadores de servicios, todo el importe recibido a cuenta de la reservación se aplicará a los cargos de gastos de cancelación y en consecuencia no habrá reembolso de cantidad alguna. **NO PRESENTACIÓN DEL PASAJERO.-** En caso de que el (ó los) pasajero(s) pierda(n) el vuelo debido a **NO PRESENTARSE** a la hora señalada para documentar su vuelo por cualquier motivo que no sea imputable a la aerolínea, no se hará reembolso de ningún tipo al comprador del importe total recibido a cuenta de la reservación (ni en efectivo ni en especie) siendo responsabilidad total del mismo todos los gastos en que incurra por este motivo. **INCUMPLIMIENTO DE CITAS PARA TRASLADOS Y PASEOS.-** En caso que el pasajero no se encuentre a la hora de la cita en el lugar especificado para abordar los traslados ó paseos contratados, no aplica reembolso alguno, siendo responsabilidad total del pasajero los gastos en que incurra por este motivo. Los servicios confirmados son “no reembolsables”. **INCUMPLIMIENTO EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS.-** En el supuesto caso de que el pasajero no reciba algún servicio que haya contratado y pagado previamente con nosotros, por causas no imputables al cliente, deberá presentarnos su solicitud de reembolso por escrito dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de regreso a México, adjuntando documentos (ejemplo: testimonios de la falta de servicios, comprobantes de pago,) que respalden su queja. Revisaremos su queja, y en caso que proceda, se le reembolsará al cliente la cantidad que haya desembolsado por este motivo, únicamente a quien se le haya facturado. No aceptamos otra responsabilidad adicional a la señalada en este documento. **FACTURACIÓN. –** El comprador proporcionará por escrito, al hacer su solicitud de reservación, los datos completos para elaborar la factura, como son: **NOMBRE DE LA PERSONA FÍSICA ó MORAL, DIRECCIÓN FISCAL y el No. de REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.** En caso de omitir el comprador uno ó varios de los datos antes especificados, no se entregará la factura original. Nota Importante:> Una vez elaborada la factura, no se podrá realizar cambio alguno en la misma. **VARIACIONES EN TOURS & SERVICIOS.-** Trueke se reserva el derecho a cambiar el orden de itinerarios si es necesario para mejorar su servicio, en el caso de que haya circunstancias que vayan más allá de nuestro control y no nos permitan cumplir con el itinerario original ofrecido. Si hay cambios en el itinerario por deseo expreso del pasajero, todos los gastos adicionales incurridos por causa de los cambios deberán ser pagados por los pasajeros. Todas las decisiones con respecto a cualquier cambio de itinerario será según el criterio del guía. Trueke rechaza cualquier responsabilidad por retrasos, adelantos o cancelaciones realizadas por aerolíneas o cualquier otra agencia de transporte que pueda causar una alteración en el itinerario. Los gastos que puedan incurrir debido a esto serán cubiertos directamente por los clientes. Si el número de pasajeros no alcanza un mínimo de personas para que se provean los servicios, por cualquier razón justificable, el operador se verá obligado a cancelar el tour. Los clientes tendrán el derecho de exigir un reembolso completo del valor del tour. En el caso de que algún cliente demuestre mal comportamiento, rompiendo las reglas de reserva y/o de seguridad, los guías y las personas que están prestando servicios tendrán toda la autoridad para negarse a prestar los servicios a dicha persona y Trueke no se verá obligado a hacer ningún reembolso. Los pasajeros que voluntariamente escojan no usar los servicios señalados en el itinerario que aprobaron no tendrán derecho a ningún reembolso o reclamo de los valores pagados por anticipado. **RESPONSABILIDADES.-** Trueke explícitamente expresa que, a menos que se haya indicado de otra forma, es solo un intermediario entre los viajeros y las entidades o personas que ejecutan los servicios indicados en el itinerario, tales como agencias de transporte, hoteles, restaurantes, etc. Como agentes, todos los tickets, órdenes de cambio o vouchers son emitidos directamente al pasajero y están sujetos a condiciones o términos de acuerdo a las empresas de transporte, alojamientos u otros servicios ofertados o que se provean. De esta manera, Trueke declina cualquier responsabilidad por deficiencia en cualquiera de los servicios ofertados; de igual manera por lesión, daños, accidentes, retrasos o irregularidades que puedan suscitarse durante los servicios ofrecidos a

los pasajeros o a sus pertenencias. Cuando viaje por medio de un vehículo rentado, el viajero está limitado por leyes locales con respecto a accidentes y por consiguiente renuncia a cualquier derecho que le podría corresponder. El pago de posibles indemnizaciones en el caso de accidentes, corresponden exclusivamente a las empresas aseguradoras. Por consiguiente se excluye cualquier responsabilidad de terceros tales como compañías de transporte aéreo o marítimo, compañías operadoras, etc. Las líneas de transportación involucradas en estos tours, no son considerados responsables de ningún acto, omisión o irregularidad que pueda ocurrir mientras los pasajeros se encuentren en estas unidades o durante los servicios de transfers que se les proporcionen. Los agentes de reserva, aerolíneas involucradas y agentes generales no serán responsables por los vehículos que han sido proporcionados por terceros, empresas y corporaciones que hayan cumplido o incumplido con los acuerdos previos, ni por la conducta negligente de los terceros. La empresa o corporación en proveer o incumplir sus servicios no es responsable de ningún acto, omisión o evento mientras los pasajeros sean transportados. ESTAS CONDICIONES deben ser del conocimiento del cliente para su seguridad y tranquilidad. NOTA: Recomendamos seriamente tomar un seguro de viajes.