

CONDICIONES GENERALES
SALIDAS VERANO EN CANCUN 2025 (REQUIERE PASAPORTE)

Favor leer detenidamente

Indistintamente de las condiciones de nuestros suplidores (aerolíneas, hoteles u otro suplidor), al comprar cualquiera de las ofertas de E-Vacations, Corp. aplican las siguientes políticas y condiciones:

Precios: Todos los precios publicados son por persona y están sujetos a cambios sin previo aviso y disponibilidad. Nuestras ofertas incluyen los impuestos o cargos por persona. **Al momento todos estos impuestos y cargos ascienden a \$320.00 por persona.** Precio no incluye impuesto de salida de Cancún de \$35.00 por persona, este impuesto debe ser pre-pagado en la agencia de viajes. Los impuestos están sujetos a cambios sin previo aviso. De surgir aumento por cualquiera de estos conceptos, nuestra empresa está en la obligación de cobrarles a sus clientes la diferencia aún luego de la reserva contar con pago final. **Suplemento por combustible puede aplicar, si el costo supera los \$3.00 por galón.**

Depósito: Todo trámite de reserva requiere un primer depósito de \$100.00 por persona y un segundo depósito en o antes del 2 de diciembre de \$100.00 por persona, ambos depósitos son no reembolsable ni transferible bajo ningún concepto.

NO se garantiza la disponibilidad de ninguna oferta hasta que confirmemos su reservación.

Pago final: El pago final de su viaje vence 60 días antes de la salida. Si no se cumple con esta fecha de pago, su reserva será cancelada sin derecho a reembolso alguno. Si luego de cancelada la reservación por falta de pago el/los pasajero (s) decide viajar o efectúa el pago total, los espacios estarán sujetos a disponibilidad y a un cargo administrativo no menor de \$50.00 por persona para reactivar la reservación. Toda reservación solicitada dentro de dicho período requiere el pago total para poder procesar la misma y este no es reembolsable ni transferible en caso de cancelación. En caso de solicitud de extensión de pagos finales, el mismo tendrá que ser evaluado por nuestro Departamento de Contabilidad y si es autorizado tendrá un cargo mínimo de \$50.00.

Cambios y/o modificaciones: cambios y/o modificaciones a reservaciones como fecha de viaje, hotel, acomodo, entre otros, estará sujeto a un cargo mínimo (comenzando en adelante) de \$50.00 por persona y disponibilidad.

Boletos aéreos: Los boletos aéreos **NO** son reembolsables, transferibles ni endosables. **NO PERMITEN CAMBIOS DE NINGUN TIPO. NO** tiene ningún valor una vez se cancelan. Si no viaja pierde el total pagado y NO podrá utilizar el boleto para una futura ocasión. Nos reservamos el derecho de cambiar de línea, cambiar de aeropuerto de salida y regreso, ruta aérea y/o equipo de ser necesario para asegurar la operación del programa, en cuyo caso no conllevará devolución alguna. La aerolínea se reserva el derecho de cambiar de horarios de vuelos, operar los vuelos a través de otra aerolínea o desde otro aeropuerto y alterar rutas o cambios en aeronaves en cualquier momento.

La agencia de viajes que está reservando su paquete y/o E-Vacations, Corp **NO** tienen control de situaciones de cambios de horarios, cambios de ruta, cambio de aeropuerto de salida o regreso, días de operación de los vuelos, cambios de aerolínea o aeronave, atrasos y cancelación de los vuelos realizados por la aerolínea.

Para procesar las reservaciones es necesario las fechas de nacimiento, números de pasaporte y fechas de expiración de todos los pasajeros.

Reembolso: En caso de que la reserva sea elegible para reembolso y una vez descontado los gastos de cancelación (penalidades) correspondientes, se podrá proceder a una devolución siempre que los proveedores implicados hayan reembolsado a E-Vacations. Previo a que E-Vacations y sus agencias aliadas reciban dicho reembolso, no será posible realizar el debido desembolso bajo ningún concepto.

Fianza: Su dinero por concepto de vuelo "chárter" estará garantizado en una cuenta "escrow" en el Level One Bank a través del operador E-Vacations, Corp. Si el vuelo no opera, una fianza estará vigente hasta 60 días luego de la fecha en que se supone que regrese de viaje.

Equipaje: Los pasajeros tienen derecho a llevar un artículo personal libre de cargos en el avión que quepa debajo del asiento frente al suyo, que no exceda 10 libras.

| | | *Cargos por equipaje* |
|---|--|-----------------------|
| Equipaje abordo: | | |
| ✓ | "Personal item" hasta 10 libras debe ser colocado debajo del asiento delantero | Libre de Costo |
| ✓ | "Carry on" hasta 21 pulgadas y 20 libras de peso | \$40.00 |
| ✓ | "Carry on" sobre 21 pulgadas ó 21 libras en adelante (equipaje registrado) | \$60.00 |
| Equipaje Registrado (hasta 50 libras): | | |
| ✓ | Primer equipaje registrado | \$60.00 |
| ✓ | Sobrepeso de 51 libras y hasta 70 libras (cargo adicional al costo de equipaje registrado) | \$80.00 |

**El "Carry on" máximo permitido es de uno (1) por pasajero.

No se aceptan equipaje de mano que exceda las 21 pulgadas y/o 20 libras. Si el equipaje de mano excede las 20 libras o el tamaño permitido, tendrá que ser registrado como equipaje, pagando el cargo aplicable. Si la pieza registrada excede las 50 libras tendrá un cargo por exceso de peso por un monto de \$80.00 por equipaje hasta un tope de 70 libras (este monto es adicional al costo regular del equipaje registrado). Exceso de equipaje está sujeto a disponibilidad en el avión. Recomendamos no incluir en el equipaje que va en carga objetos de valor, medicamentos o equipo médico.

La aerolínea, la agencia de viajes que efectúa la reserva y E-Vacations NO son responsables de pérdida o robo de artículos de valor, daño a equipos deportivos tales como palos de golf y los bolsos, tablas de surf, etc., instrumentos musicales, equipos de sonido y otros artículos similares, incluyendo pero no limitándose a coches de bebés. Todos estos artículos se consideran parte del equipaje.

De usted tener alguna reclamación por equipaje, debe contactar a personal de la aerolínea antes de salir del área de reclamo de equipaje del aeropuerto, en caso de no realizar dicha reclamación previo a su salida del área de equipaje, automáticamente queda anulada la reclamación.

Aerolínea: Estos vuelos son operados por vuelos fletados (chárter). El operador NO garantiza el tipo de avión. La aerolínea se reserva el derecho de subcontratar cualquier otra línea aérea para operar sus vuelos. No se reembolsa dinero o se ofrece compensación por cambios de línea aérea, rutas o tipo de avión o por sustitución de servicio por una aerolínea de itinerario fijo o "chárter". La aerolínea o el operador harán esfuerzos razonables y diligentes para notificarle cualquier tipo de cambio, siempre y cuando no sean cambios de último momento.

Cancelaciones: Toda cancelación debe ser solicitada por escrito. Cancelaciones con 61 días o más previo a la fecha de salida, conllevan penalidad equivalente al/a los depósito(s) efectuados antes del pago final. Una vez efectuado el pago final toda cancelación **sin importar razón** tendrá un cargo equivalente al 100% del precio total de venta. No se permiten cambios de nombres ya que el mismo representa una cancelación por parte del pasajero.

Penalidad: Se cobrará un cargo administrativo no menor de \$50.00 por persona, por cancelaciones y reembolsos realizados sin importar la razón por la cual está procediendo con la cancelación. Esta cláusula aplica aún en situaciones de fuerza mayor incluidos pero no limitándose a: eventos atmosféricos, terremotos, pandemias, epidemias, situaciones sanitarias, conflictos bélicos entre otros.

Si surgieran cambios mayores por parte de la aerolínea en su vuelo 14 días ó más antes de la salida de su vuelo, nosotros le notificaremos hasta con 14 días de anticipación. Si el cambio es a menos de 14 días antes de la salida, le notificaremos a la brevedad posible. Una vez notificado el cambio, usted puede cancelar por escrito, **siempre y cuando haya sido avisado al menos 14 días antes de la salida.**

Se considera cambios mayores:

- ✓ Cambios en la fecha de salida o regreso, a menos que la aerolínea le notifique al operador con 2 días o menos antes de la fecha de salida. Este cambio puede atrasar el viaje hasta un máximo de 48 horas.
- ✓ El precio aumente más de un 10% antes de los 10 días o menos de la salida. El precio no puede aumentar 10 días antes de la salida de su vuelo.
- ✓ Si se cancela el vuelo "chárter" se le notificará a más tardar 7 días antes de la salida. De lo contrario deberá ser transferido a otra aerolínea. Se garantiza que no se puede cancelar un vuelo "chárter" 10 días o menos antes de la salida excepto por circunstancias, en las cuales se haga imposible físicamente a la aerolínea proveer el servicio de vuelo. En estas circunstancias, le notificaremos y se le reembolsará a la brevedad posible.

La indemnización varía de acuerdo a las jurisdicciones. Cualquier reembolso que se les pague a los clientes producto de los acuerdos establecidos en este documento se considera expresamente el único remedio o indemnización al cual tiene derecho en cualquier foro.

Importante:

Si el vuelo se cancela el mismo día de la salida por desperfectos mecánicos o situaciones fuera del control de la aerolínea u operador y se le ofrece alternativas de viajar a través de otro aeropuerto, **NO** se reembolsa dinero ni se ofrece compensaciones. De aceptar viajar a través de otro aeropuerto, la aerolínea coordinará la transportación en autobús a/desde el aeropuerto de origen sin costo al pasajero. Cambios de último minuto o retrasos de varias horas pueden ocurrir. En casos de retrasos en vuelos, la agencia de viajes que le proceso su reserva y E-Vacations, Corp **NO** son responsables. Según la política del Departamento de Transportación Federal un vuelo “chárter” puede retrasarse hasta 48 horas sin derecho a reembolso. Los vuelos “chárter” y vuelos regulares operan independientemente unos de otros. Si usted viaja en conexión y hay un retraso en el vuelo regular o en el vuelo “chárter”, pierde su vuelo y dinero.

SEGUROS: Recomendamos que compre seguro de viaje para su protección en caso de cancelación, eventualidades e incidentes relacionadas con su viaje o durante el viaje, consulte a su agente de seguros.

NORMATIVA MISC 2019-04 - LEY NÚM. 159-2019 para la SELECCIÓN INFORMADA SOBRE EL SEGURO DE VIAJE

[REDACTED], [REDACTED], realizo una marca e inicio en el encasillado haciendo constar que he sido debidamente orientado sobre los beneficios y/o importancia de adquirir un seguro de viajes con el productor de seguros de mi preferencia. Que el seguro de viajes es un seguro contra cancelación de viaje, interrupción del viaje, pérdida de equipaje, muerte, enfermedad y accidente, incapacidad y daño a artículos personales, cuando el mismo esté limitado a un viaje en específico y sea emitido en relación con transportación provista por una línea de transporte acuática, terrestre o aéreo. Entiendo que de optar por no adquirir un seguro de viaje me atengo a los términos y condiciones provistos por mi agente de viaje y mayorista E-Vacations en caso de cancelación de viaje por fallecimiento, accidente o enfermedad.

Documentación: Es responsabilidad única del pasajero cumplir con los documentos que necesita para realizar su viaje. Ciudadanos americanos requieren pasaporte (con fecha de expiración mayor a los seis (6) meses después de la fecha regreso de su viaje). Si no es ciudadano americano, debe verificar con el/los Consulado/s de los países que visitará, los documentos que necesita para realizar su viaje. Ciudadanos americanos deben consultar con los consulados de cada país a visitar si requieren visa para ingresar a los mismos.

En caso que se le niegue el ingreso en/los país/países visitado/s al pasajero por falta de documentos requeridos, visas, antecedentes en el/los país/países visitado/s o alguna otra razón, es responsabilidad exclusiva del pasajero cubrir los gastos incurridos para su regreso al país de origen. E-Vacations ni la agencia de viajes se responsabilizan por los gastos incurridos en esta situación ni por las penalidades aplicables a los servicios no utilizados.

Todo documento debe ser original. Menores de 18 años (algunos países 21 años) viajando sin sus padres o encargados legalmente, sus padres o encargados legalmente deben visitar el/los Consulado/s de cada país para diligenciar un affidavit que autorice a la salida de los menores por parte de los padres. Los infantes y menores tendrán que cumplir con los documentos normalmente requeridos para viajar como el pasaporte, tasas y visados. Hay países que requieren vacunas para poder ingresar a los mismos. Favor de consultar con el consulado de cada país para asegurar cumpla con este requerimiento.

Los requerimientos descritos son válidos para ciudadanos de los Estados Unidos solamente. Si el pasajero o los menores no son ciudadanos de los Estados Unidos, usted deberá contactar el Buró de Turismo o al consulado del/los país/países que planea visitar; a fin de obtener los requerimientos de ingreso al destino. NO se reembolsa dinero por cancelaciones por concepto de falta de documentos de viaje. Cancelaciones por este concepto conllevan penalidad equivalente al total pagado al momento de la cancelación.

TODO PASAJERO (SIN IMPORTAR EDAD) NECESITA PASAPORTE PARA VIAJAR A MEXICO. Los infantes y menores tendrán que cumplir con los documentos normalmente requeridos para viajar como el pasaporte.

Infantes: Un infante es un menor que no ha cumplido 24 meses de edad, podrán viajar en los brazos del padre de familia sin tener que adquirir un pasaje. Regulaciones del FAA requieren que cualquier menor que cumpla dos años de edad antes o durante el viaje deberá ocupar un asiento al despegue y aterrizaje. La aerolínea está obligada a cumplir con esta regulación en todo momento. Lleve consigo el pasaporte de su hijo/a para verificar la edad del menor. Usted podría ser requerido de comprar un asiento de no poder comprobar la edad del infante. Hay un cargo por servicio de \$190.00 por infante, el cual debe pagar al momento de saldar su viaje.

Hoteles: En caso de no estar disponible los hoteles previstos nos reservamos el derecho de confirmar otro hotel de igual categoría. Dentro de las opciones de hoteles que se ofrecen, he/hemos seleccionado libremente y en conocimiento de las características y críticas del hotel el: [REDACTED]. La agencia de viajes que reserva su paquete y/o E-Vacations, Corp **NO** son responsables de sobreventas en hotel, pérdidas o robos de artículos en habitaciones o áreas del hotel.

Habitaciones: La categoría de su habitación es “ROH” (la habitación que esté disponible) a no ser que pague por una categoría en

particular. Las habitaciones triples, cuádruples, se basan en las camas existentes en la habitación, la mayoría de los hoteles tienen 2 camas dobles. El hotel puede solicitar un depósito o tarjeta de crédito al momento de registrarse, es responsabilidad del pasajero proveer el mismo. (Este puede ser utilizado para llamadas telefónicas, gastos de índole personal o que no estén incluidos en el programa del Hotel). La agencia de viajes que efectúa su reservación y/o E-Vacations, Corp **NO** son responsables del funcionamiento de aires acondicionados, enseres eléctricos y dispositivos en hotel, tampoco por alimentos y bebidas del hotel, así como por el abastecimiento de artículos de higiene o limpieza de las habitaciones. Cualquier reclamación que tenga(n) por una de estas razones o por servicios en el hotel el/los cliente(s) debe(n) comunicarla al momento en la recepción o canalizarla directamente con la administración del hotel. El hotel será el único responsable de resolver su reclamación. El horario de registro en la mayoría de los hoteles, por lo general es a las 4:00pm. La hora de salida de los hoteles es a las 11:00am.

Plan Todo Incluido: Las actividades incluidas en el hotel deben ser solicitadas a la hora de su registro. Los pasajeros deben familiarizarse con el plan todo incluido del hotel donde se hospedará. NO se devuelve dinero por actividades o servicios no utilizados.

E-Vacations, Corp promociona y vende sus paquetes vacacionales basados en la cantidad de noches que el pasajero seleccione, por tanto se cobra basado en la cantidad de noches independiente de la hora de llegada o salida de los vuelos.

Excursiones compradas en México: E-Vacations, Corp. y/o la agencia de viaje que está reservando su paquete **NO** son responsables de la operación, accidentes o situaciones mientras realiza las excursiones que compre en México. Cualquier reclamación relacionada a excursiones adquiridas en México debe ser sometida UNICAMENTE a la compañía con quien opere dichos servicios en México.

Traslados: Será responsabilidad de todo pasajero cumplir con los horarios establecidos por la compañía que proveerá los servicios. El pasajero que no cumpla con el horario establecido de traslado tendrá que hacer los arreglos y pagar por el traslado no utilizado. Los traslados incluidos son compartidos. Si algún pasajero requiere transportación en un vehículo habilitado con rampa para sillas de ruedas, la compañía de traslado cobrará un suplemento por persona, ya que el servicio será provisto como privado.

E-Vacations, Corp. y/o la agencia de viajes que le está vendiendo el paquete, NO serán responsables de cualquier acto, accidente, omisión o suceso durante el tiempo que los pasajeros no se encuentren utilizando los servicios contratados.

No incluimos: Gastos de índole personal, llamadas telefónicas, impuestos de salida, visas (de ser necesaria), cargos por servicios, alimentación no mencionada en la oferta, "room service", camas adicionales, propinas, admisiones a lugares turísticos o excursiones. Ningún gasto que no esté especificado en el paquete reservado. Los pasajeros son responsables por el pago de cargo de equipaje registrado.

Importante: El Gobierno del Estado de Quintana Roo notifica el cobro obligatorio del impuesto "Ambiental y Sanitario" para los servicios de hospedaje en Cancún. Este impuesto es de aproximadamente \$67.35 MXN (Pesos Mexicanos) por habitación / por noche y se cobrará de forma obligatoria directamente a los huéspedes al momento de realizar su "check in" en cualquiera de los hoteles que operan en Cancún. Les recordamos que los impuestos (locales, estatales y federales) dependen en su totalidad de la legislación del Gobierno de México.

Efectivo el 1 de abril de 2021, el Gobierno de Quintana Roo implemento un impuesto de salida llamado "Visitax" y un formulario que debe completar. El mismo tiene un costo de \$244 pesos mexicanos, no puede ser pre-pagado ya que únicamente se puede procesar el pago una vez completado un formulario electrónico provisto por el Gobierno de Quintana Roo.

Registro en el aeropuerto: Recomendamos que se **presente en el aeropuerto tres (3) horas antes** de la hora estipulada de salida de su vuelo. La línea aérea **cierra vuelo una (1) hora** antes de la hora de salida, por tanto, si llegara más tarde NO podrá ser registrado y le será denegado el abordaje. Cualquier gasto que surja a consecuencia de no llegar a tiempo al aeropuerto para hacer su registro, será completa responsabilidad del pasajero.

Reclamaciones: Se tramitarán a través de la Agencia de Viajes vendedora. Cualquier reclamación relacionada a los servicios de su viaje, debe ser sometida por escrito en o antes de pasado los **15 días** a la fecha de su regreso del viaje o que concluya el último servicio contratado con E-Vacations (lo que suceda primero). Debe incluir recibo de compras y cualquier evidencia relacionada a la reclamación. Reclamaciones recibidas fuera de este término, no serán aceptadas."

Responsabilidad: En todos los arreglos relacionados al viaje, E-Vacations, Corp. y/o la agencia de viajes que está procesando su reservación actúa por cuenta y orden de los clientes, organizando en su nombre los medios de transportes, alojamiento u otros servicios turísticos requeridos o incluidos en su programa, por lo cual no asumimos la responsabilidad en caso de accidentes, pérdidas, demoras, daños, heridas, cambios de itinerario, cancelaciones de vuelos, operación de vuelos a través de otros aeropuertos, enfermedades, actos de guerra, huelgas, actos de la naturaleza, robos, accidentes, pandemias, epidemias, u otros fuera de su control, durante el viaje y

relacionadas al mismo. Cualquier reclamación por accidente u otros incidentes sufridos durante el viaje debe ser sometido a la compañía que efectúa dicho transporte o que opere el servicio en México y será tramitada por este de acuerdo a la legislación que esté vigente en México. Renunciando así a cualquier otro derecho. Las indemnizaciones que hubiera ha lugar serán pagadas al interesado a sus beneficiarios en la moneda legal de México. Los operadores de transportes y servicios, así como E-Vacations, Corp. se reservan el derecho, de ser necesario, de alterar u omitir cualquier porción del itinerario, sin previo aviso, por cualquier razón causada por fuerza mayor.

E-Vacations, Corp. y/o la agencia de viajes que le está vendiendo el paquete **NO** se responsabilizan por la operación, acto, omisión, robos, accidentes o sucesos que ocurran durante su viaje (mientras reciba los servicios de transportación aérea, excursiones, traslados desde el aeropuerto al hotel/ y viceversa, excursiones y durante su hospedaje en el hotel).

E-Vacations, Corp y/o la agencia de viajes que le vendió el paquete **NO** se responsabilizan de enfermedades o situaciones que puedan ocurrir antes, durante o después de su viaje, o relacionadas al viaje. El/los pasajero(s) serán responsables de consultar con su médico si su estado de salud le permitirá realizar el viaje que está reservando. Si hay persona con alguna condición médica, en estado de embarazo o quede embarazada posterior al momento de realizar la reservación, es su responsabilidad notificarlo al agente de viajes antes de su viaje, ya que quizás no pueda realizar su viaje o alguna de las actividades.

En caso de cancelaciones por enfermedades, embarazos, muertes u alguna otra razón, se aplicará penalidad equivalente al/a los depósito(s) efectuados antes del pago final, siempre y cuando la cancelación se realice 61 días o más antes de la salida. Una vez efectuado el pago final toda cancelación sin importar razón tendrá un cargo equivalente al 100% del precio total de venta.

El Departamento de Salud solicita a los viajeros que siempre verifiquen la página cibernética del Departamento de Salud, <http://www.salud.gov.pr/Pages/Home.aspx> y del CDC <http://www.cdc.gov/spanish/> para conocer de las alertas y enfermedades que pudiesen detectarse en el destino a visitar. Es importante que los viajeros tomen las medidas de prevención y se oriente con su médico o a través del Departamento de Salud cuando salga fuera de los Estados Unidos continentales o Puerto Rico.

Al firmar este documento, queda establecido que estoy enterado@ y que entiendo los términos y condiciones de la oferta que estoy reservando. Seré responsable de divulgar los términos y condiciones de la oferta a todas las personas que estoy reservando.

Nombre del Cliente

Firma del Cliente

Fecha

Las siguientes personas están siendo reservadas, tal y como aparecen en sus pasaportes (utilice el espacio disponible u otro papel, si así lo necesita):

Por regulaciones federales se requiere fechas de nacimiento y número de pasaporte (con fecha de expiración) de todos los pasajeros al reservar.

Fecha de salida: _____ / Fecha de regreso: _____

Programa seleccionado: _____

Hotel seleccionado: _____

Según establece la Ley 212 del 28 de agosto del 2003 del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y las regulaciones del Departamento de Transportación Federal se requiere que los agentes de viajes divulguen a sus clientes los términos y condiciones de las ofertas que se está reservando. Al firmar este documento se establece que he divulgado los términos y condiciones de la oferta a los pasajeros.

Agencia de Viajes: _____

Agente: _____

Fecha: _____

EV: _____