



POLÍTICAS DE COTIZACIÓN Y ACEPTACIÓN DE COMPRA

El presente documento establece los lineamientos a considerar para la cotización de sus servicios; por lo tanto, no constituye una confirmación definitiva de precios, categorías, clases, horarios u otras condiciones del servicio ofrecido. La disponibilidad y vigencia de los elementos cotizados están sujetos a verificación y confirmación posterior por parte de la moral **Tourist Consultants Dreams S. de R.L. de C.V.**, en lo sucesivo “**TCD Operadora**” así como los proveedores correspondientes.

Asimismo, tiene por objeto establecer de manera clara las condiciones generales que regulan el proceso de cotización y de aceptación de compra de los servicios ofrecidos por “**TCD Operadora**”, actuando en su carácter de proveedor de servicios, y dirigidos a los clientes, sean personas físicas o morales (en lo sucesivo, “**El Cliente**”), quienes, en calidad de adquirentes de conformidad con sus necesidades, solicitan y evalúan dichos servicios.

La aceptación de una cotización emitida por “**TCD Operadora**” implica el conocimiento y conformidad de “**El Cliente**” con las disposiciones contenidas en el presente documento, el cual forma parte integral de los términos de contratación.

Estas políticas tienen como finalidad brindar transparencia, certeza y orden en las etapas que comprenden la solicitud, elaboración, entrega, vigencia y aceptación de las cotizaciones, así como los compromisos derivados de las mismas, dentro de su contenido se definen las condiciones generales, pagos, responsabilidades, reembolsos mecanismos de validación, facturación y condiciones de modificación o cancelación de las cotizaciones, siguientes:

Condiciones Generales: Al solicitar información de cualquier viaje, “**El Cliente**” deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a) En caso de requerir reservación es necesario solicitarla por escrito vía correo electrónico, indicando, nombre/s del/los usuarios que viajan (si dentro del grupo hay menores o adultos mayores, especificar las edades respectivas, así como copia de sus identificaciones y documentos migratorios con 6 meses de vigencia mínima para poder confirmar servicios).
- b) En caso de que el servicio se cotice en **USD, EUROS, LIBRAS** u otra moneda, para efectos de pago a “**TCD Operadora**”, “**El Cliente**” pagará al tipo de cambio del día de la transacción del operador o prestador de servicios.
- c) Cada servicio tiene su proceso de cancelación, mismo que será indicado en los **CUPONES DE SERVICIO** y en caso de solicitar cancelación estará sujeto a las condiciones establecidas en el documento o correo electrónico, esto derivado a las condicionantes de cada proveedor.
- d) Respecto al pago total para finiquitar dicho servicio, “**El Cliente**” deberá ser liquidado con **UN MES DE ANTICIPACIÓN AL INICIO DE ACTIVIDADES**.
- e) No se permite cambio de nombres en el servicio terrestre faltando 15 días para el inicio del servicio.
- f) Las tarifas cotizadas están sujetas a cambio y disponibilidad hasta el momento de la confirmación de los servicios. Para garantizar el precio y la disponibilidad será necesario **realizar la confirmación y el depósito inicial indicado en la cotización**. En caso de no efectuarse la confirmación y el pago correspondiente, **los costos podrán modificarse sin previo aviso**.

Condiciones Generales de Viaje:

- a) **Boleto electrónico:** Todos los boletos son personales e intransferibles. Es fundamental que el nombre en su boleto coincida exactamente con el nombre del documento de identificación.
- b) **Asientos, comidas y servicios especiales:** Las comidas, los servicios especiales, así como los asientos asignados (cuando proceda la asignación) conforme se muestran en el itinerario, son susceptibles de ser cambiados por la compañía aérea sin previo aviso.
- c) **Equipaje facturado:** Las políticas de facturación de equipaje varían en función de la compañía aérea, la clase reservada, el estatus del viajero frecuente y el tamaño, forma y peso de dicho equipaje. Es necesario comprobar en la página web de la compañía aérea las políticas y condiciones de facturación de equipaje, así como cargos extra por exceso de peso.
- d) **Tarifas:** La aerolínea puede aumentar o cambiar tarifas o condiciones tarifarias sin previo aviso. La tarifa no está garantizada hasta que el (los) boleto(s) se haya(n) emitido.





- e) **Impuestos:** Las tasas o impuestos aplicables a cada destino podrán cambiar o aumentar sin previo aviso por las autoridades correspondientes a cada país.
- f) **Pasaporte y visado:** Cada pasajero es responsable de contar, o en su caso gestionar oportunamente, toda la documentación oficial de identidad, migratoria, sanitaria y aduanera necesaria para realizar su viaje. Esto incluye, de manera enunciativa mas no limitativa: pasaportes, visas, permisos sanitarios, certificados de vacunación y cualquier otro requisito establecido por las autoridades del país de origen, tránsito o destino. En el caso de pasajeros menores de edad, dicha responsabilidad recae en sus padres o tutores legales, quienes deberán realizar los trámites y autorizaciones correspondientes conforme a las disposiciones vigentes por Gobierno de México y del país de destino.

Pagos.

Los pagos podrán efectuarse mediante transferencia bancaria, deposito en ventanilla o en cheque a la cuenta bancaria indicada por **"TCD Operadora"**. En caso de preferir pago efectivo en pesos mexicanos (MXN), se tendrá que realizar directamente en nuestras oficinas.

Para pagos en dólares estadounidenses (USD) o euros (EUR) estos únicamente podrán realizarse vía transferencia o cheque nuestra cuenta en USD y será necesario enviar el comprobante correspondiente por correo electrónico a la dirección: vicente.morales@tcdoperadora.mx y marketing@tcdoperadora.mx.

En caso de realizar el pago con tarjeta de crédito VS o MC se aplicará un cargo adicional del 4.5%; para pagos con American Express (AMEXCO) el cargo será del 6.5%. Para este tipo de pagos **"El Cliente"** deberá solicitar el formato correspondiente y enviar escaneada la tarjeta de crédito y una identificación oficial del tarjetahabiente, las dos por ambos lados.

El pago efectuado por **"El Cliente"**, ya sea de forma parcial mayor o menor al estipulado por concepto de depósito inicial, así como el pago total del monto de la cotización, se considerará como aceptación expresa del servicio y de los términos y condiciones aplicables, estableciéndose así una relación contractual entre las partes, aún cuando no se haya formalizado mediante la firma de un documento adicional.

Documentación.

La entrega de documentación se realizará de forma personal, en caso de que la agencia o **"El Cliente"** se encuentren en el interior de la República, el costo del envío por mensajería correrá por cuenta del solicitante, con un costo un aproximado de \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 MXN) por envío previa cotización. Para el caso de envío al extranjero, el costo se cotizará de forma anticipada que tendrá que ser pagado con antelación a la agencia **"TCD Operadora"** a fin de proceder con la contratación del servicio de mensajería.

Responsabilidades.

"TCD Operadora" se deslinda de toda responsabilidad por cancelaciones, modificaciones o interrupciones de eventos, vuelos, cruceros, reservas de auto, trenes, espectáculos o eventos deportivos, obras de teatro, conciertos, cierre de entradas a monumentos, reservaciones de hotel, hospedajes, Airbnb, traslados, visitas guiadas, circuitos terrestres o cualquier otro servicio, cuando dichas situaciones se deriven de **causas de fuerza mayor, caso fortuito, que intervenga la naturaleza o ajenas a su voluntad**, como pueden ser de manera enunciativa mas no limitativa: huelgas, conflictos laborales, enfermedades, condiciones meteorológicas adversas, conflictos bélicos, guerras, restricciones gubernamentales, actos de terrorismo, emergencias sanitarias, epidemias, pandemias, cierre de espacios públicos, o cualquier otra circunstancia o acontecimiento imprevisible que impida la correcta prestación de los servicios.

Reembolsos.

"TCD Operadora" brindará asistencia en la gestión de solicitudes de reembolso, en los casos en que sea aplicable, siempre que **"El Cliente"** proporcione los comprobantes correspondientes. No obstante, dicha asistencia no implicará responsabilidad alguna imputable a **"TCD Operadora"**.

"TCD Operadora", recomienda ampliamente la contratación de un **seguro asistencia al viajero**, el cual brindará estará cobertura tanto en territorio nacional México, como en el extranjero, cabe señalar que en algunos países es posible que no le permitan la entrada a **"El Cliente"** en caso de no llevar dicho seguro de asistencia, para mayor información sobre



las coberturas, condiciones y opciones disponibles, le solicitamos ponerse en contacto con nosotros.

Información de Visados.

En caso de efectuar reservación a un país extranjero donde requiera VISA, la obtención de dicho documento será responsabilidad del pasajero, la Agencia de Viajes deberá informar a “**TCD Operadora**” si requiere gestión del trámite, “**TCD Operadora**” podrá apoyar en la gestión siempre y cuando así sea pactado. El costo y tiempo de la misma, así como la autorización de la VISA dependerán del Consulado de cada país, “**TCD Operadora**” no garantiza la autorización de esta, ya que dependerá del criterio del Representante migratorio de cada país a visitar.

Es responsabilidad del pasajero contar con toda la documentación en regla (visas, pasaportes y vacunas). Para viajar, es necesario presentar un pasaporte con una vigencia mínima de **9 meses al momento de salir del país** y de al menos **6 meses al momento de regresar al país de origen**.

A partir del 1º de noviembre de 2018, los portadores de pasaporte mexicano NO necesitarán VISA para viajar a los *Emiratos Árabes Unidos* en caso de cada destino el pasajero será responsable de su documentación migratoria este en regla.

“**TCD Operadora**” recomienda hacer uso del portal oficial de la *Secretaría de Relaciones Exteriores* donde podrá consultar los requisitos de documentación a considerar según el país de destino: <https://portales.sre.gob.mx/guiadeviaje/>.

Observaciones de tarifas

Las tarifas se cotizan en dólares americanos, euros o en la moneda local con la que opere el prestador de servicios, al tipo de cambio vigente del día, el costo será por persona en base habitación DBL/TPL o SGL según sea el caso.

Las tarifas se cotizan en dólares estadounidenses, euros o en la moneda local del prestador de servicios, al tipo de cambio vigente del día. El costo es por persona, con base en ocupación doble (DBL), triple (TPL) o sencilla (SGL), según corresponda.

En caso de fluctuaciones significativas de las divisas, la revisión de impuestos gubernamentales, incremento de combustible, “**TCD Operadora**” se reserva el derecho de ajustar el precio en consecuencia, aun cuando el servicio ya este confirmado y/o pagado.

La cotización y confirmación se emiten por un número determinado de pasajeros, si esto se modificara sería necesario generar una nueva cotización al precio apeándonos a las tarifas y políticas vigentes que el proveedor en destino establezca y se aplicaran las condiciones que ellos indiquen.

En caso de que hubiera cualquier alteración en los horarios de llegada o salida de los vuelos internacionales o nacionales y los clientes perdieran algunas visitas, no se devolverá reembolso alguno por el importe de las mismas, como tampoco las reorganizará de forma individual. No obstante, podremos organizarlas como visitas extras sujetas a disponibilidad y con su importe correspondiente.

El programa está sujeto a cambios sin previo aviso debido a cambios y eventos locales o a cancelación de vuelos por parte de las aerolíneas. No habrá ninguna devolución o compensación en caso de cambios o anulaciones de los servicios incluidos por causas de fuerza mayor, caso fortuito, que intervenga la naturaleza o ajenas a su voluntad de “**TCD Operadora**” que puedan afectar el programa.

Confirmación y cancelaciones.

Para solicitar la confirmación de nuestros servicios se requiere por escrito:

- Nombre(s) completo(s) del (los) pasajero(s)
- Copia de pasaporte(s)
- Itinerario de vuelos de arribo y salida, especificando aerolínea, número de vuelo y día y hora de arribo y salida.
- Un depósito de 400 USD por persona para poder proceder a la confirmación de cualquier servicio para pactar y



garantizar el precio dentro de la vigencia de la confirmación.

Una vez confirmados los servicios, se requerirá un anticipo del 50% del monto total, tomando en cuenta el anticipo ya entregado (ya sea el 30% del costo del servicio o los 400 USD previamente abonados).

El 50% restante deberá liquidarse 30 días antes de la fecha de inicio de los servicios confirmados

Los boletos de avión emitidos no se pueden reembolsar, endosar, transferir ni modificar, en caso de requerir cambios, cada aerolínea aplicará cargos adicionales, los cuales deberán ser estrictamente cubiertos por “El Cliente” o usuarios, de ningún modo la responsabilidad recaerá en “TCD Operadora”.

Los cruceros no podrán ser cancelados y estarán sujetos a las políticas de reembolso determinadas por cada línea naviera.

La propuesta económica de cada cotización es válida por 72 horas a partir de la fecha de su envío, salvo que se indique lo contrario. En caso de no ser aceptada ni recibido el depósito correspondiente dentro de ese plazo, las tarifas y tasas cotizadas deberán ser actualizadas y sujetas a disponibilidad al momento de consultar nuevamente los servicios.

Una vez confirmados los servicios todo cambio o cancelación causa cargos los cuales son implementados por los operadores locales y ningún depósito será reembolsable por “TCD Operadora”.

Por favor, lea esto antes de su salida, contiene información útil para su viaje.

- a) **Check-in para vuelos domésticos:** Le sugerimos consultar directamente con la aerolínea los horarios de documentación y cierre de vuelos domésticos. Por lo general, para el caso de vuelos nacionales, el pasajero debe realizar el check-in aproximadamente **2 horas antes de la salida** del vuelo, el cierre del vuelo suele efectuarse **45 minutos antes de la salida**, por lo que la aerolínea no se hace responsable si el pasajero pierde el vuelo por no cumplir con este requisito.
- b) **Check-in para vuelos internacionales:** Le recomendamos consultar directamente con la aerolínea los horarios de documentación y cierre de vuelos internacionales. Por lo general el pasajero debe presentarse para realizar el check-in aproximadamente **3 horas antes de la salida**. El cierre del vuelo suele realizarse **1 hora antes de la salida**, por lo que la aerolínea no se hace responsable si el pasajero pierde el vuelo por no cumplir con este requisito.
- c) **Política de cancelación y/o no show:** En caso de que el pasajero no se presente al check-in en el horario establecido por la aerolínea, podría ocasionar la cancelación de la totalidad de su itinerario. Se sugiere que, al menos **72 horas antes de la salida del vuelo**, verifique directamente con la aerolínea el estatus de su reservación. Esta política también podría aplicar para hoteles, arrendadoras de vehículos, tour operadores, servicios de barco y tren.
- d) **Política de cambio en el itinerario de aerolíneas:** Estas condiciones son impuestas por la aerolínea y deben cumplirse estrictamente.
 - No reembolsable – no podrá ser devuelto el importe del boleto.
 - No transferible – no se permiten los cambios de nombre del pasajero.
 - No intercambiable – los boletos no podrán ser cambiados por dinero en efectivo.
 - Sin cambio de ruta – no se permiten modificaciones en el origen ni destino del boleto.
 - Sin posibilidad de mejoras – no se permiten las mejoras a tipos de tarifa superiores o categoría de clases.

Así mismo, cualquier servicio terrestre o marítimo también puede estar sujeto a las restricciones de los proveedores del servicio, las que de forma enunciativa más no limitativa se mencionan a continuación:

- No reembolsables
- No transferibles



- Sin cambio de fechas

En caso de que el itinerario permita cambios o cancelaciones conforme a las políticas de la aerolínea o del prestador de servicios, dichos ajustes podrían estar sujetos a penalidades de hasta el valor total del servicio, así como a diferencias tarifarias. Para conocer los términos y condiciones específicos aplicables a su itinerario, le recomendamos comunicarse directamente con su agencia de viajes.

Una vez solicitados los servicios de viaje y liquidados de forma total o parcial, no se podrá solicitar que los mismos sean cancelados, reembolsados, intercambiados, transferidos, endosados, de igual manera no hay forma de transferirlos.

Facturación.

Toda solicitud de factura electrónica (CFDI) correspondiente a servicios terrestres deberá realizarse **el mismo día en que se efectúe la compra**. Solicitudes realizadas en fechas posteriores no podrán ser atendidas, conforme a nuestras políticas administrativas.

Respecto a **boletos de avión**, y en cumplimiento con las disposiciones vigentes del **Servicio de Administración Tributaria (SAT)** en materia de emisión de comprobantes fiscales digitales, se informa que **la aerolínea que presta el servicio es la única responsable de emitir el CFDI correspondiente**. Por lo tanto, cualquier solicitud deberá dirigirse directamente a dicha aerolínea.

Declaración de responsabilidad.

El transporte aéreo y demás servicios proporcionados por la aerolínea se rigen por las condiciones del contrato de transporte aéreo, las cuales se consideran incorporadas al presente documento para efectos legales y de referencia. Dichas condiciones pueden ser consultadas directamente con la aerolínea emisora del boleto o a través de sus canales oficiales de atención.

CONSENTIMIENTO DE “EL CLIENTE”

“**TCD Operadora**” le asiste en seleccionar proveedores de viaje, así como realizar arreglos que cumplan con sus necesidades y preferencias personales, para lo cual considera diversos factores al identificar a dichos proveedores y recomendar itinerarios específicos, incluyendo la calidad y disponibilidad del proveedor y sus preferencias. Las relaciones que tenemos establecidas con ciertos proveedores nos ayudan a identificar y seleccionar los itinerarios que recomendamos.

Como **Cliente**, acepto de conformidad con las condiciones aquí descritas, así como la documentación que se me entrega y reconozco y acepto que “**TCD Operadora**” actúa únicamente como **intermediario con los prestadores de servicios**, por lo que libero de cualquier responsabilidad en caso de que estos incumplan con la prestación de los mismos.

Asimismo, manifiesto mi conformidad con el precio e impuestos aplicables de los servicios de viaje descritos en este itinerario.

Reconozco y acepto que “**TCD Operadora**” actúa única y exclusivamente en su carácter de **agente intermediario** con los prestadores de servicios turísticos tales como: líneas aéreas, líneas de cruceros, hoteles, arrendadoras de autos, compañías de transporte terrestre y ferroviario, operadores de paseos turísticos.

Los servicios que “**TCD Operadora**” me ofrece serán proporcionados por prestadores de servicios turísticos independientes, quienes no actúan en nombre ni por cuenta de “**TCD Operadora**”, en consecuencia, como cliente reconozco y acepta que “**TCD Operadora**” no asume responsabilidad ni obligación alguna frente a posibles incumplimientos contractuales por parte de dichos prestadores de servicios turísticos.

En caso de que se presente alguna reclamación relacionada con estos servicios, ésta deberá ser dirigida directamente al prestador de servicios correspondiente. No obstante lo anterior, si “**TCD Operadora**” recibe notificación sobre alguna controversia o conflicto relacionado con los servicios prestados, llevará a cabo las gestiones razonables de intermediación ante el prestador de servicios con el fin de proponer alternativas de solución viables que faciliten la resolución del conflicto.



Como **Ciente** contratante, reconozco y acepto que, al utilizar los servicios de viaje de “**TCD Operadora**” **no será responsable** por pérdidas, costos, gastos, lesiones, accidentes o daños que pudieran afectar a los viajeros, sus bienes y/o pertenencias, cuando estos deriven directa o indirectamente de:

1. Actos u omisiones atribuibles a los prestadores de servicios turísticos, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: retrasos, cancelaciones, suspensión de operaciones, fallas en equipos o maquinaria, así como modificaciones en tarifas, itinerarios o calendarios; y/o
2. Cualquier otra causa ajena al control directo de “**TCD Operadora**”.

“TCD Operadora”, NO ASUME FRENTE A SUS CLIENTES, NINGUNA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER EVENTUALIDAD QUE SEA RESULTADO DE LA FALTA DE LOS REQUISITOS DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

Protección información.

Tourist Consultants Dreams S. de R.L. de C.V. (“**TCD Operadora**”), con domicilio en Circuito Circunvalación Poniente 11-A, Interior F, Ciudad Satélite, C.P. 53100, Naucalpan de Juárez, Estado de México, es responsable del tratamiento de sus datos personales. Estos serán utilizados principalmente para gestionar reservaciones y servicios turísticos solicitados, así como para fines administrativos y comerciales.

Sus datos podrán ser compartidos con proveedores turísticos y autoridades competentes, exclusivamente para cumplir con los fines contratados o por disposición legal.

Para conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral visite: www.tcdoperadora.mx

Declaro haber leído y comprendido los términos y condiciones que rigen la prestación de los servicios descritos en el presente documento, aceptándolos en su totalidad de forma libre y voluntaria.

Nombre del cliente:	Firma:	Fecha:

