

# POLÍTICAS DE COMPRAS

## Políticas de compras, pagos, cancelaciones y devoluciones

### Políticas de compras

Consulte la sección “Pagos y cancelaciones” a continuación para obtener información adicional con respecto a la cancelación de una reserva.

- Turismo Joven no cobra una tarifa para modificar o cambiar las fechas de una reserva existente, siempre y cuando nuestro equipo de atención al cliente reciba la solicitud más de tres (3) días antes de la fecha de viaje confirmada.
- No es posible cambiar o modificar un evento especial, teatro o boleto de espectáculo. Las ventas de estas entradas son definitivas y no pueden modificarse una vez que se confirma su compra original.
- Todas las demás solicitudes de cambio de fecha y modificaciones están sujetas a disponibilidad por parte de nuestros proveedores y / o proveedores de servicios; Turismo Joven no puede garantizar el éxito de cualquier solicitud de cambio de fecha.
  - Si solicita un cambio de fecha dentro de los tres (3) días o menos de su fecha de viaje confirmada, Turismo Joven tentará cumplir con su solicitud; Sin embargo, los cambios realizados tres días o menos desde su fecha de viaje original pueden estar sujetos a una tarifa adicional. Para recorridos de varios días y durante la noche, los cambios de fecha que se realicen dentro de los siete (7) días posteriores a su fecha de viaje confirmada también pueden estar sujetos a tarifas adicionales.
- Si realiza una compra utilizando un código de promoción Turismo Joven, o si acepta un descuento o un precio de oferta especial durante el proceso de pago de Turismo Joven, puede invalidar su descuento o precio de oferta especial haciendo cualquier cambios o enmiendas a su itinerario una vez que se complete su compra. Turismo Joven puede decidir, a su sola discreción, respetar su descuento o el precio de la oferta especial si realiza un cambio posterior a la compra o una modificación en su itinerario. Sin embargo, Turismo Joven se reserva el derecho de invalidar su descuento o el precio de la oferta especial si realiza algún cambio en su itinerario confirmado. Ocasionalmente, nuestros proveedores y / o proveedores de servicios realizan cambios en las fechas, precios, inclusiones, cobertura, requisitos de edad y otras características y / o requisitos del producto. Como resultado, Turismo Joven se reserva el derecho de cancelar, cambiar o sustituir cualquier servicio, recorrido,

boleto o producto que haya reservado en este sitio web, en cualquier momento y por cualquier motivo. En tales casos, si no está satisfecho con las alternativas ofrecidas, tiene derecho a un reembolso total del precio de compra original. Sin perjuicio de lo anterior, cuando nuestros agentes, proveedores de servicios y / o proveedores nos informen de un cambio significativo en una reserva y / o en un recorrido, producto o evento, hacemos todos los esfuerzos razonables para notificar al consumidor, agente de viajes. y / o distribuidor, según corresponda, para enmendar o volver a emitir la reserva cuando sea posible.

Las tarifas publicadas el sitio Web, son solamente válidas al momento de realizar la cotización; se garantizan al momento de recibir el pago correspondiente.

Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad, y no pueden ser garantizadas hasta haber recibido el pago total.

Una reservación se considera completada, cuando se te proporciona un número de confirmación y el cargo correspondiente ha sido aplicado.

Al momento de reservar, autorizas el uso de tu número de tarjeta de crédito para realizar el pago, y confirmas expresamente conocer y aceptar nuestras políticas de reservación, pago, deslinde de responsabilidad y cancelación.

Es necesario que imprimas tu cupón de reservación y lo presentes al momento de reclamar los servicios que reservaste.

Para que sea válida su reserva, es obligatorio que la persona que pagó este servicio presente una identificación con foto válida y la tarjeta de crédito con la que realizó el pago cuando se registre para su servicio reservado.

### **Devoluciones y cancelaciones**

Al hacer una reserva de un producto a través del sitio web, Turismo Joven recopila su información de pago y procesa su pago como se describe a continuación en "Procesamiento de pagos". Turismo Joven acepta las siguientes tarjetas de crédito: Mastercard, Visa y paypal. No hay cargo o tarifa por servicio para procesar pagos con tarjeta de crédito o débito. Se requiere el pago completo con tarjeta de crédito o débito para hacer una reserva. En el pago se indicará el extracto de la tarjeta de crédito o débito. No hay reembolsos disponibles una vez que un recorrido o servicio ha comenzado, o con respecto a cualquier paquete, alojamiento, comidas o cualquier otro servicio utilizado. La cancelación de una reserva con Turismo Joven

puede generar tarifas de cancelación aplicadas por Turismo Joven, como se describe a continuación. El proveedor individual u operador turístico puede cobrar tarifas adicionales. Al cancelar cualquier reserva, se le notificará por correo electrónico o por teléfono las tarifas totales de cancelación.

1. Boleto de evento, atracción, teatro, espectáculo o cupón no son reembolsables en ninguna circunstancia.
2. Certificados de regalo no son reembolsables en ninguna de las circunstancias.
3. Otros productos y servicios turísticos Si cancela al menos 3 días antes de la salida programada, se le reembolsará el 100%. Si no cancela antes de las 3 días de la salida programada, 0% de reembolso. Si las condiciones climáticas, las medidas administrativas, las huelgas u otras circunstancias, impiden que la actividad se realice o que sea peligrosos, el proveedor cancelará la actividad acordada para la fecha específica. En este caso, el precio pagado será reembolsado. El proveedor tiene el derecho de no permitirle participar o excluirlo, respectivamente, de una actividad si no cumple con las condiciones de participación en su persona, si con su participación se pone a usted o a otros en peligro, o si molesta en de manera prolongada la ejecución de la actividad. Lo mismo se aplica a los usuarios intermediarios por usted. En estos casos, el precio pagado no puede ser reembolsado. Por lo demás, el proveedor se reserva el derecho de hacer pequeños cambios al programa, si es necesario debido a circunstancias imprevisibles o inevitables.

El reembolso se pagará con los medios de pago utilizados. Para tarjetas de crédito con se respectivo cargo mensual, el monto se acredita al final del período de facturación actual. La fecha exacta del reembolso depende del acuerdo de la tarjeta de crédito del usuario. El reembolso a través de una cuenta se realiza dentro de los siete días hábiles bancarios.

### **Deslinde de responsabilidad**

Turismo Joven, no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gasto producido por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de objetos personales, falta de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración (ya sea mental o física) que resulte de las siguientes causas:

1. Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sea Turismo Joven o sus empleados;
2. Enfermedad, robo, disputas laborales, huelgas, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, condiciones climáticas, o cualquier otra causa ajena al control directo de Turismo Joven;

3. Imposibilidad del cliente para viajar por no contar con los documentos requeridos tales como, pero no limitados a pasaportes vigentes, visas, identificación personal, recetas o documentos médicos y certificados. Turismo Joven no es responsable frente al cliente o cualquier tercero debido a la imposibilidad o falta de documentos personales del cliente.
4. Cancelación o cambio por cualquier razón de los servicios de viaje ofrecidos y contratados por el Cliente. Turismo Joven se reserva el derecho de cancelar o cambiar los servicios publicados, pero tratará de sustituirlos con servicios similares. Si una reservación debe ser cancelada, la responsabilidad de Turismo Joven estará limitada al reembolso de todo el dinero pagado por el cliente;
5. No aplican reembolsos totales en situaciones en las que el viaje tenga que ser cancelado, interrumpido o pospuesto por Turismo Joven por razones que estén fuera de su control (causas de fuerza mayor, tales como, pero no limitadas a, condiciones climáticas, huracanes, terremotos, huelgas, guerras, actos de terrorismo, etc.) y en los que las obligaciones contractuales de Turismo Joven con sus proveedores no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al proveedor por cuenta del cliente. En estos casos, Turismo Joven se reserva el derecho de retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.
6. A pesar de que se actualizan las tarifas de manera constante, en casos remotos existe la posibilidad de que haya cambios en las tarifas sin previo aviso por contingencias o causas de fuerza mayor. En estos casos, es posible que el proveedor no tenga forma de actualizar rápidamente las tarifas. Turismo Joven hace revisiones periódicas donde es posible que haya diferencias entre el precio pagado por la reservación y el precio requerido para usar el servicio. En caso de haber cambios en las tarifas, si ésta resulta en un precio menor, se cobrará ese precio y se reembolsará la diferencia. Si resulta en un precio mayor, uno de nuestros Asesores de Viaje se pondrá en contacto con El Cliente e informará sobre el cambio. En caso de no estar de acuerdo, Turismo Joven Reembolsará el 100% del monto pagado, pero no se hace responsable por reclamaciones o inconvenientes derivados del cambio de tarifas o la cancelación de la reservación.

### **Procesamiento de pagos**

Según este acuerdo, los servicios de procesamiento de pagos para servicios comprados en este sitio web son proporcionados por Turismo Joven In S.A.

Aceptamos Visa, MasterCard y PayPal como forma de pago.

Si prefieres pagar por medio de transferencia bancaria, contacta a nuestros Asesores de Viajes.

El monto correspondiente a tu reservación será cargado inmediatamente a tu tarjeta de crédito.

Tarifas mostradas en dólares americanos serán convertidas a pesos mexicanos al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción.

Esta conversión puede causar que el monto que aparecerá en el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito muestre una variación de hasta 5% por debajo o encima de la fluctuación internacional de tipos de cambio de divisas. TURISMO JOVEN no es responsable de esta fluctuación y al aceptar esta política reconoces haber sido informado sobre esta fluctuación en el tipo de cambio y estar de acuerdo.