

Términos, políticas y condiciones generales.

HUELLAS DE BARRO, es una empresa mexicana constituida legalmente como Agencia de Viajes, que comercializa productos y servicios turísticos suministrados por diversos proveedores nacionales y extranjeros.

RESPONSABILIDAD LIMITADA.

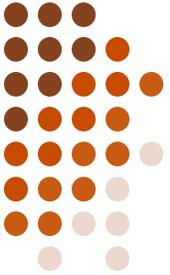
HUELLAS DE BARRO presta servicios únicamente como agente intermediario entre el cliente y el proveedor de los servicios turísticos promocionados en la página www.huellasdebarro.com.mx y sus redes sociales, de manera oportuna, en la cantidad, calidad y precio contratado, así como solicitados, especificados y pagados por el comprador y previamente aceptados por HUELLAS DE BARRO conforme las condiciones de venta establecidas en el presente documento. Cualquier otra condición pactada entre comprador y vendedor de HUELLAS DE BARRO que contravenga una o varias de las 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.

Usted libera a HUELLAS DE BARRO sobre cualquier responsabilidad ante cualquier falla o falta de cumplimiento por parte del Proveedor o Proveedores directos de los servicios turísticos, incluyendo sin limitación alguna cualquier falla o cumplimiento por parte de las aerolíneas, hoteles, proveedores de hospedaje temporal, navieras y toda clase de embarcaciones, proveedores de deportes acuáticos, agencias de renta de autos, agencias de transportación, operadores de tours, instructores de buceo, instructores de snorkel, instructores de golf, instructores de nado con delfines, instructores de pesca, proveedores de deportes de aventura y deportes extremos, parques acuáticos, parques ecológicos, y en general sobre cualquier falla o falta de cumplimiento por parte de todos aquellos servicios turísticos que sean proporcionados de manera directa por uno o varios proveedores y no de manera directa por HUELLAS DE BARRO.

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 tres días hábiles posteriores a la fecha de término de su viaje, adjuntando documentos que respalden su queja. El tiempo de respuesta y la resolución de dicha queja se proporciona directamente por el proveedor y/o prestador de servicios turísticos en virtud de que HUELLAS DE BARRO no tiene control alguno o relación legal sobre su personal, equipo, operación o bienes.

Asimismo, HUELLAS DE BARRO no será responsable respecto de:

- Las fotografías mostradas en el sitio web, ya que las mismas son solamente ilustrativas y/o representativas.
- La categoría de estrellas asignada a los hoteles y servicios, ya que están basadas en la información proporcionada por los mismos proveedores y/o prestadores de servicios turísticos y pueden diferir de las categorías reportadas en otros lugares.
- Las descripciones de los diversos servicios promocionados son actualizadas, sin embargo no se garantizan que todo será exactamente igual a su llegada.
- Cualquier tipo de falla por parte del cliente al obtener la documentación requerida para su viaje tal como pero no limitada a, pasaportes, visas, certificados etc.



- Cualquier tipo de falla del cliente al seguir instrucciones de viaje incluyendo, pero no limitado a, horarios de salida de aeropuerto, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, políticas de canje de cupones etc.

PASAPORTE VIGENTE.

Para viajar fuera del territorio nacional, cada pasajero sin excepción debe poseer su pasaporte vigente, con validez mínima de seis meses posteriores a la fecha de regreso a México. En caso de que el pasaporte cuente con una vigencia menor este deberá ser renovado con la finalidad de evitar contratiempos durante su viaje. La obtención de este documento es responsabilidad únicamente del pasajero.

POLÍTICAS DE RESERVACIÓN.

Las tarifas mostradas en el sitio Web están sujetas a cambio sin previo aviso antes del pago total, incluidos los impuestos correspondientes. Las reservaciones están sujetas a disponibilidad y variaciones en tarifas hasta no ser confirmadas. Una reservación se considera confirmada cuando se ha cubierto el pago total o apartado correspondiente con el o los documentos que lo avalen. Una vez confirmada la reservación se le entregará un número de confirmación y la fecha de entrega de la documentación requerida para el viaje.

En ocasiones es necesario verificar la disponibilidad directamente con el proveedor antes de poder confirmar un servicio, le pedimos un máximo de 48 hrs. para poder enviarle la confirmación, es importante mencionar que en este caso solo se solicita un anticipo con la finalidad de garantizar los servicios en caso de contar con ellos.

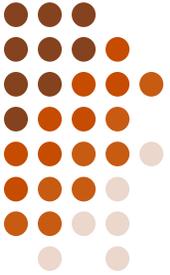
Al momento de reservar autoriza de manera escrita y/o verbal a usar su número de tarjeta de crédito y/debito, o el medio de pago elegido, y confirma expresamente conocer y aceptar nuestras políticas de reservación, de pago, de deslinde de responsabilidad y cancelación.

La documentación de viaje que le será entregada deberá ser presentada al proveedor del servicio sin excepción alguna, de lo contrario este podría solicitar el pago de los servicios, pues los cupones de hoteles, traslados, vuelos, etc., son su comprobante de pago ante el prestador de servicios.

Si desea realizar alguna modificación en los servicios contratados, es necesario ponerse en contacto con su asesor de viaje a la brevedad posible; cualquier cambio en la reservación está sujeto a disponibilidad, a nivelación tarifaria, así como en ciertos casos a un cargo de servicio por cambios.

Le recordamos que los servicios y/o productos contratados **NO SON CANCELABLES, NO SON REEMBOLSABLES Y NO SON TRANSFERIBLES.**

En caso de haber reservado con el anticipo por la cantidad mínima que le señale su asesor de viajes, la liquidación de los servicios turísticos contratados debe realizarse en un mínimo de 15 (QUINCE) días NATURALES antes de la fecha de inicio del viaje.



Para realizar las reservaciones se requiere que se nos proporcionen los nombres completos de los pasajeros tal cual aparecen en pasaporte o en su defecto INE.

La corrección o cambio de una sola letra o un solo dígito, se debe realizar anticipadamente a la elaboración de documentos de viaje, aplicando el pago del cargo por cada corrección. Las correcciones solamente se pueden realizar por el personal autorizado.

En caso que la reservación solicitada por el cliente se haga con el apellido y/o 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 erróneos. Para evitar cargos innecesarios, le solicitamos adjuntar la imagen del pasaporte y/o INE legible al momento de realizar la reservación. Si la entrega de la identificación es posterior a la solicitud de reservación se le señalará al cliente la fecha límite para hacerlo y será responsabilidad del mismo hacer la entrega oportuna.

Se le pide considerar que NO ES POSIBLE REALIZAR CAMBIOS después de confirmados los servicios aéreos y terrestres, y/o elaborado el boleto de avión. Los servicios terrestres y aéreos NO SON CANCELABLE, NO SON REEMBOLSABLES, NO REVISABLES y NO SON TRANSFERIBLES, por esta razón en caso de solicitar cambios después de confirmados los servicios y/o elaborado el boleto de avión, se tendrá que realizar una nueva reservación y por ende hacer nuevamente el pago completo de los servicios y productos solicitados, entendiendo que no hay devolución de dinero del pago recibido a cuenta de por los paquetes o boletos aéreos, aplicando todo el importe recibido a gastos de cancelación.

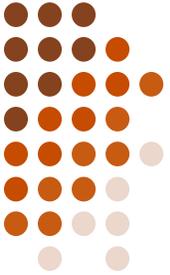
Los boletos aéreos y demás servicios de los paquetes están sujetos a disponibilidad de la aerolínea y/o los demás prestadores de servicios.

Los espacios aéreos se reservan únicamente cuando se ha cubierto el pago total, o en su caso, el anticipo que le especifique su asesor de viajes, y se reserva el espacio aéreo en clase ECONÓMICA (Cupo limitado) del vuelo regular y/o charter y por lo mismo tienen calidad de NO CANCELABLE, NO TRANSFERIBLE, NO REVISABLE y NO REEMBOLSABLE. 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.

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

Nuestras tarifas son por persona y están expresadas en pesos mexicanos, estas deberán ser pagadas en pesos mexicanos sin excepción, mientras que nuestras tarifas expresadas en Dólares de E.U.A. por tratarse de productos y servicios suministrados en el extranjero, deberán ser pagadas al tipo de cambio del día proporcionado por cada destino. Puede existir una variación de + / - 5% de acuerdo al tipo de cambio proporcionado por el SAT.

Los impuestos incluidos en el precio de nuestras ofertas corresponden únicamente a los servicios aéreos de México. El pago de diversos cargos en el extranjero (como puede ser el pago de impuesto de aeropuerto, o pago de propinas obligatorio, etc.) queda entendido que no se incluyen dentro del precio de los paquetes



La entrega de documentación puede realizarse vía electrónica sin costo alguno para el cliente. En caso de que el viaje requiera de algún tipo de Visa o tarjeta de turista la entrega se realizara de manera física en nuestras oficinas o en el domicilio del cliente o bien en el Apto Internacional de la CDMX. Las entregas físicas a domicilio tendrán una tarifa de \$350.00 pesos (TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS MEXICANOS), que deben ser cubiertos por el cliente.

POLÍTICAS DE PAGO.

Para el pago de su reservación, aceptamos tarjetas de crédito y/o débito Visa y MasterCard. Por seguridad y para evitar cargos sin autorización, en algunos casos es posible que le sean solicitados documentos de respaldo, cuya finalidad será confirmar la identidad del tarjetahabiente tales como: carta de autorización de cargo con firma, identificación oficial con fotografía y copia de tarjeta (por ambos lados); en caso de no enviar la documentación requerida en el plazo establecido, la reservación se dará por cancelada y quedará sujeta disponibilidad y a cambio de tarifa sin previo aviso. Si no cuenta con alguna tarjeta puede pagar a través de una transferencia o depósito bancario.

Algunos de nuestros servicios pueden ser apartados con un mínimo establecido para garantizar su reservación. Para cubrir el total de los servicios contratados el pago debe realizarse con un mínimo de 15 días naturales antes de la fecha de inicio del viaje en temporadas bajas y 20 días naturales antes del inicio del viaje en temporadas altas. Es posible que ciertos servicios y/o productos soliciten un abono adicional o que pidan el pago total antes de la fecha límite debido a alta ocupación o cambio en sus políticas internas de pago.

El comprobante del (los) pago(s) realizado(s) vía depósito o transferencia bancaria deberán ser enviados por correo electrónico y comprobar que la agencia recibió dicho pago, quedando HUELLAS DE BARRO libre de cualquier responsabilidad en caso que el cliente no realice el pago pendiente de su paquete o servicio contratado dentro de los términos arriba especificados y no teniendo derecho a ningún reembolso ya que serán cargados como gastos administrativos el 30% del total de la reservación.

Si el cliente realiza pagos por depósito bancario o transferencia electrónica y no lo notifica a la agencia, se entiende que la agencia no tiene manera de enterarse y/o aplicar dichos pagos a su cuenta, de tal manera que HUELLAS DE BARRO queda libre de cualquier responsabilidad que se derive de esta situación, ya que es responsabilidad absoluta del cliente hacer del conocimiento a la agencia los pagos que realiza o abona a favor de los servicios que previamente contrató y no teniendo ningún derecho a ninguna reclamación por cancelaciones o reembolsos debido a esta situación.

El cargo a su tarjeta de crédito y/o débito será realizado hasta que el status de la reservación muestre “disponibilidad confirmada”

Al adquirir ciertos servicios y/o productos podrá elegir la opción de meses sin intereses y estará sujeta a tarjetas participantes emitidas exclusivamente en México. Las promociones de meses sin intereses están sujetas a cambios sin previo aviso, para mayor información pregunte a su asesor de viajes.

En caso de requerir factura fiscal debe solicitarla con su agente de viajes o enviando un correo electrónico a facturas@huellasdebarro.com.mx esto debe ser dentro del mismo mes en que haya efectuado su pago. Cabe mencionar que por razones fiscales las facturas serán elaboradas después de generar el pago correspondiente.