

TÉRMINOS Y CONDICIONES



Reservaciones:

Servicios sujetos a disponibilidad al momento de efectuar la reserva. Paquetes descritos incluyen el pago de impuestos excepto los pagaderos en destino. Para reservar los servicios se deberá confirmar la disponibilidad de fechas y la tarifa vigente. Una vez confirmada se puede realizar el pago de, por lo menos el 10% del valor total del paquete. Ya realizado el pago total o parcial requerimos el comprobante y nos haga llegar por escrito los nombres completos de los pasajeros, números celulares y fecha de nacimiento. Solo el pago confirmado garantiza la reservación.

Pagos:

Tarifas promocionales válidas para pago de contado vía transferencia interbancaria, depósito bancario, depósito en tiendas de conveniencia o en efectivo. Para pago con tarjeta se aplica comisión extra. Pagos en pesos mexicanos. Un pago total o parcial de cualquier paquete o servicio brindado por Holograma Viajes y sus operadores implica la aceptación automática de las condiciones, observaciones y responsabilidades aquí mencionadas. Los pasajeros deberán leerlas y enterarse de su contenido.

Los pagos restantes después de la reservación se indicarán en calendario de pagos. El plazo máximo para liquidar el paquete es 15 días naturales previos a la fecha del vuelo de ida. En caso de incumplimiento del plazo anterior, la reserva se cancelará automáticamente y el depósito no será reembolsable.



En reservaciones realizadas dentro de los 31 días antes de la fecha de salida del viaje, se solicitará el depósito del 50% de anticipo y el resto 15 días previos al viaje.

Alojamientos:

Los pasajeros deben estar al tanto de los horarios establecidos por cada hotel para la entrega de las habitaciones (check out), generalmente a las 11:00 am. Si el pasajero tiene un vuelo posterior al horario de check out, no implica que pueda conservar la habitación hasta su horario de salida sin haber arreglado expresamente algo directamente con el hotel. El pasajero es responsable de los cargos que el hotel imponga por incumplimiento de horario. En caso de que el pasajero llegara antes del horario de entrada al hotel (check in), es necesario esperar hasta que le entreguen la habitación.

Traslados:

En caso de el paquete incluya traslados, un agente lo estará esperando en el aeropuerto con un cartel con su nombre y/o el nombre de Holograma Viajes. Si por algún motivo no se pudo hacer contacto con dicho agente, el pasajero debe comunicarse de inmediato con el operador prestador del servicio indicado en su voucher. Los servicios terrestres contratados que no tengan un horario de pick up asignado deberán ser coordinados directamente con la empresa.



prestadora del servicio una vez llegado a destino. En caso de demora, cancelación o modificación de algún vuelo, más aún cuando existen conexiones, se ruega al pasajero que tenga a bien avisar al corresponsal en destino (información incluida en el voucher) y/o Holograma Viajes para poder garantizar su traslado a su llegada si es que tiene contratado este servicio.

Aéreos:

Los horarios serán indicados en tu voucher al momento de liquidar tu paquete. Pero estos pudieran llegar a ser modificados por las líneas aéreas. Holograma Viajes y sus operadores asistirán al pasajero de la mejor manera posible pero no se hará cargo de los perjuicios que dichas modificaciones le ocasionen. Los atrasos o cancelaciones de los vuelos que pudieran ocasionar una modificación al itinerario original, deberán ser reclamados localmente ante la aerolínea, ya que no son originados por Holograma Viajes o sus operadores y por lo tanto no generan una responsabilidad económica al Operador. En caso de reprogramación por parte de la línea aérea donde deba realizar un pernocte no estipulado en su viaje, el pasajero debe solicitar a la aerolínea que lo ubique en un hotel y se haga cargo de sus gastos de traslados. No abandone el aeropuerto y decida unilateralmente pagar su noche de estancia hasta que la aerolínea lo reubique, ya que si procede de esta manera será imposible conseguir el reembolso por parte de la aerolínea. Como producto de lo anterior, el pasajero podría no llegar a su destino en la fecha programada. En este caso, el hotel no devolverá el importe de esa noche, ya que la considerará "no show" debido a que tampoco es responsabilidad del hotel. En algunos casos como reprogramaciones por efectos del clima, las aerolíneas no están obligadas a hacerse cargo de los gastos de hotel, comida, traslados y gastos en lo que se pudieran incurrir. En caso de demora, cancelación o modificación de algún vuelo, más aún cuando existen conexiones, se ruega al pasajero que tenga a bien avisar al corresponsal en destino (información incluida en el voucher) y/o Holograma Viajes para poder garantizar su traslado a su llegada si es que tiene contratado este servicio.

Seguros de Asistencia de Viajes:

Si el pasajero desee asegurar los riesgos de salud, fallecimiento, asistencia en viaje, pérdida o daño u otra contingencia que pudiera afectar su persona y/o su equipaje durante el viaje, deberá contratar un seguro de asistencia en viaje u otro en la compañía de seguros de su

preferencia. El seguro no está incluido en los itinerarios presentados y se ofrece a solicitud del pasajero de acuerdo a sus necesidades. Holograma Viajes actúa como un intermediario en la comercialización de los servicios de asistencia en viaje por lo que cualquier necesidad de uso y/o reclamo que llegue a procesarse, es indispensable que el pasajero se ponga en contacto directo con la compañía de seguros deslindando a Holograma Viajes de cualquier responsabilidad.

Equipaje:

Estos itinerarios contemplan una sola pieza de equipaje. Los pasajeros deberán consultar la cantidad y peso de equipaje aceptada por cada aerolínea. Es responsabilidad del pasajero cumplir con este requisito y en caso contrario, pagar directamente cualquier exceso. En caso de pérdida de equipaje en algún vuelo, el reclamo deberá hacerse localmente ante la aerolínea. Difícilmente prospera un trámite que se realice al regreso del viaje, dejando a Holograma Viajes deslindado de cualquier tipo de responsabilidad. Durante el viaje, el pasajero es responsable de la pérdida, robo o extravío de sus pertenencias personales.

En servicios terrestres el equipaje es responsabilidad exclusiva de los pasajeros. Se transporta una maleta por pasajero con un peso máximo de 23 (veintitrés) kilos y que no rebase los 158 (ciento cincuenta y ocho) centímetros lineales. Excesos de equipaje serán transportados por cuenta y cargo de los pasajeros. En caso de llevar equipo deportivo deberá notificarse a Holograma Viajes ya que en caso de llevar traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto, deberá pagarse un servicio especial.



Visas y Documentos:

En viajes nacionales todos los pasajeros deberán llevar identificación oficial vigente en original siendo su total responsabilidad los inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma. En este acto Holograma Viajes se deslinda de cualquier responsabilidad que resulte del incumplimiento y/o la falta de la documentación ya que es obligación única y exclusivamente del pasajero.

En caso de viajes internacionales es responsabilidad del pasajero tramitar todos los documentos necesarios para su viaje como visas para países que lo requieran, permisos sanitarios, permisos notariados para menores de edad viajando solos, etc. Los pasaportes de los pasajeros deben tener una vigencia de al menos 6 meses a la fecha de regreso a México, así como por lo menos 2 hojas contiguas en blanco para sellos de entrada. De no ser así, es responsabilidad del pasajero tramitar otro pasaporte. El pasajero es el único responsable de la pérdida o robo de algún documento de viaje (visa, pasaporte, boletos de avión, documentos de viaje, permisos, etc.), así como del costo inherente para su recuperación.

Cambios, Cancelaciones y Reembolsos:

Los **cambios** son permitidos hasta **12 días** naturales previos a la fecha de salida y deberán ser solicitados por escrito por el titular de la reservación, por cualquier medio indubitable que compruebe fehacientemente que dicha comunicación fue recibida y se cobrarán \$350.00 de cargos de gestión por expediente más los cargos por cambios como sigue:

Porción Aérea:

- Siempre sujetas a disponibilidad y confirmación.
- En salidas de temporada baja y cambio a la misma temporada se cobrará \$ 300.00 m.n. + iva por trayecto y por persona.
- En salidas de temporada alta y cambio a la misma temporada se cobrará \$ 500.00 m.n. + iva por trayecto y por persona.
- Si se cambia de temporada baja a temporada alta, deberá pagarse la nivelación tarifaria correspondiente.
- 12 días antes de la fecha de salida **NO SE PERMITEN CAMBIOS.**
- **No se permiten cambios de nombre.**

Servicios Terrestres:

- Podría aplicar nivelación tarifaria, pero se debe consultar cada caso en particular.

En caso de **cancelación** de los servicios confirmados, la solicitud deberá ser por escrito por cualquier medio

indubitable que compruebe fehacientemente que dicha comunicación fue recibida y Holograma Viajes cobrará los siguientes cargos por pasajero:

- De la fecha de depósito hasta 31 días naturales previos a la fecha de salida: se cobrará penalidad de \$1,000 que se descontarán de los anticipos realizados.
- De 30 a 12 días naturales antes de la fecha de salida: Se cobrará penalidad del 50% del valor total del paquete.
- Dentro de los 12 días naturales previos a la fecha de salida, los cargos son del 100%.
- En todos los casos, la no presentación al viaje genera **NO SHOW** y los servicios se vuelven **NO REEMBOLSABLES.**
- Los servicios no utilizados no serán reembolsables.

Una vez iniciado el viaje, no existirá devolución alguna del monto pagado por los servicios no utilizados, días de viaje cancelados, cambios de estancia de un hotel a otro, o bien, cualquier modificación al itinerario previo cuando estas acciones sean por voluntad propia de los pasajeros. Si por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, los prestadores de servicios contratados no pudieran proporcionar parcial o totalmente estos servicios, Holograma Viajes y sus operadores sólo gestionarán por cuenta del usuario el reembolso del importe que proceda, con exclusión de cualquier otro compromiso. Holograma Viajes declina cualquier responsabilidad económica o de cualquier naturaleza ante las consecuencias que puedan producir demoras en vuelos o cancelación de los mismos, daños en general, pérdidas de equipaje o de otras pertenencias, robos, asaltos, heridas, accidentes, enfermedades, retrasos, huelgas, quiebras de aerolíneas, transportadores terrestres u hoteles, guerras, epidemias, desastres naturales y en general de cualquier causa fuera del control de Holograma Viajes que pudiera ocurrir al usuario antes, durante y después de su viaje.

