

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento expresa los términos y condiciones aplicables al uso de los servicios prestados (mediante la página de internet adelante mencionada), por la sociedad mexicana denominada 52 CRUCEROS Y VIAJES MEXICO, S. DE R.L. DE C.V. (en lo sucesivo referida como "MC&V"), con domicilio ubicado en la Avenida Paseo de la Reforma 180, interior P12, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P.: 06600, Ciudad de México, México; particularmente aquellos servicios que MC&V ofrece a través de la página de Internet:

<https://www.mundocrucerosyviajes.com/> (en adelante referida como el "PORTAL").

Los usuarios del PORTAL se sujetan a los términos y condiciones que se incorporan al presente documento. Si el usuario representa a una institución u organización de naturaleza privada o pública, se entenderá que la organización acepta los términos y condiciones establecidos en el presente.

Cualquier persona u organización que no esté de acuerdo con los términos y condiciones que aquí se expresan, no podrá acceder a los servicios prestados por MC&V a través del PORTAL.

Es responsabilidad del usuario de la página del PORTAL, el leer, entender y apegarse al contenido de este documento, por lo que una vez adquirido alguno de los servicios ofertados a través del PORTAL, se entenderá que expresamente ha consentido sujetarse a los presentes términos y condiciones.

1. DEFINICIONES:

MC&V: Corresponde a la empresa que controla, opera y administra este PORTAL; de igual manera, es la titular de los derechos de propiedad intelectual que ampara el código fuente, los programas, bases de datos, archivos, marcas, avisos comerciales y en general todas aquellas funcionalidades que integran el PORTAL.

PORTAL: La página de Internet: <https://www.mundocrucerosyviajes.com/>, misma que es utilizada y tiene como finalidad la oferta de servicios.

Política de Privacidad: Conjunto de documentos físicos y/o electrónicos que establecen las reglas y procedimientos para el tratamiento de sus datos personales que voluntariamente ha puesto a disposición de MC&V. La política de privacidad se expresa puntualmente en el PORTAL.

Publicidad Comparativa: Se entiende por publicidad comparativa a aquella que coteja, confronta o compara a dos o más bienes, productos o servicios similares o idénticos entre sí, sean o no de una misma marca.

Usuario: Persona física o moral que accede al portal y que ha consentido sujetarse a los términos y condiciones que se incluyen en el presente documento.

Servicio: El uso del PORTAL, que acceda al mismo desde cualquier dispositivo electrónico a las funcionalidades informáticas correspondientes.

Servicio Turístico: Corresponde a cualquiera de los servicios que se ofrecen a través del PORTAL.

Proveedor: Prestadores de servicios turísticos.

Proveedor Intermediario: Corresponderá a los terceros involucrados con quien los Proveedores han celebrado convenios a efecto de poder llevar a cabo la puesta a disposición de servicios turísticos, así como su contratación y pago.

2. CAPACIDAD DE LOS USUARIOS DEL PORTAL:

MC&V da por entendido que el USUARIO es consciente de la capacidad legal con la que accede al PORTAL y con la que se ostenta para la contratación que en el mismo se ofertan. En caso de existir un USUARIO con incapacidad legal o judicial, se entenderá que para cualquier transacción es autorizado por su representante legal, siendo este último el responsable de cualquier conducta de su representado.

3. SERVICIOS OFERTADOS EN EL PORTAL:

El PORTAL constituye una plataforma de agencia de viajes en línea, misma que permite a los USUARIOS conocer los servicios turísticos ofertados por una Proveedores de servicios turísticos, quienes ofrecen la oportunidad al USUARIO de procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (“Servicio Turístico”), así como reservar los servicios ofertados.

En el PORTAL se ofrece al USUARIO información respectiva a las características descriptiva de las condiciones, políticas de cancelación, responsabilidades, itinerarios, servicios y productos incluidos, el costo de los servicios, la vigencia, política de cancelaciones, causas de rescisión y sanciones a las que se pueda hacerse acreedor el USUARIO.

MC&V no es el proveedor directo de los Servicios Turísticos y actúa como intermediario de los Proveedores, por lo que no está obligado -directa ni indirectamente- a la ejecución del Servicio Turístico ofertado.

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que presta MC&V y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas conforme a su país de residencia, ni a las condiciones especiales que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar cualquiera de los servicios ofertados, el USUARIO debe revisar directamente las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. MC&V no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

4. PROCESO DE RESERVA:

El proceso de reservación entre el USUARIO y el MC&V, consistirá y será perfeccionado mediante el procedimiento descrito en este numeral. Una vez que se haya completado el procedimiento, se entenderá que la correspondiente reservación fue satisfactoriamente realizada.

Sujeto a los términos y condiciones plasmados en el presente documento, el USUARIO podrá reservar los servicios ofrecidos en el PORTAL, sujetándose al siguiente procedimiento:

- El USUARIO ingresará al PORTAL;
- El USUARIO podrá seleccionar el tipo de Servicio Turístico de su interés, debiendo ingresar los siguientes datos: título del paquete; número de personas para quienes se reserva; nombre completo; correo electrónico; teléfono y podrá ingresar información adicional que pudiera ser relevante para el viaje.
- Posteriormente, se le contactará a través de los medios de comunicación proporcionados por el USUARIO para la reserva correspondiente y en caso de que se deba dar un anticipo a manera de reserva, se deberá realizar para poder completar la reserva correspondiente.

Todos los datos compartidos por el USUARIO se sujetarán a la política establecida en el AVISO DE PRIVACIDAD provisto en el PORTAL, en estricto cumplimiento a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Se señala desde este momento que el USUARIO deberá proporcionar a MC&V cualquier información que ésta le requiera a efecto de determinar la certeza de la información ingresada en el PORTAL. El USUARIO reconoce como derecho de MC&V el tomar todas las medidas a su alcance a efecto de prevenir/perseguir cualquier conducta fraudulenta o constitutiva de delitos.

5. DATOS QUE SE DEBEN INGRESAR PARA LA RESERVACIÓN:

El USUARIO deberá ingresar los datos que le sean solicitados de manera exacta, completa, actual y verídica para poder realizar efectivamente la reservación de los Servicios turísticos, mediante el PORTAL.

6. DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR:

El USUARIO tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar el USUARIO o las personas que viajan junto al USUARIO para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas, permisos y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para salida de menores del país de residencia u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando sea una escala y no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que el USUARIO viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito

que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los países/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente.

Para más información visite: <https://www.iatatravelcentre.com/>.

7. RESERVA:

Si el USUARIO no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y el USUARIO no tendrá derecho a exigir que su reservación sea respetada. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte, o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le sugerimos comunicarlo previamente a MC&V y al Proveedor, para conocer las restricciones aplicables.

Si la solicitud de compra o reserva quedara sujeta a confirmación, entonces MC&V le informará al USUARIO, el desglose de los valores y servicios solicitados. El comunicado será enviado con el asunto en el mail "Reserva a solicitud". Si la solicitud de compra fue rechazada por cualquier motivo, MC&V informará las opciones disponibles para el caso en que usted desee continuar con la compra o reserva. O en su requerimiento se le devolverá los importes abonados.

8. PERSONAS CON CONSIDERACIONES PARTICULARES:

Si viaja con menores tiene que incluirlo en la información de la reserva, aun cuando no ocupen cama, asiento o cualquier ocupación individual en el Servicio Turístico. Recuerde que hay alojamientos que no aceptan menores.

Todas las navieras por medidas de seguridad tienen restricciones diferentes para que viajen menores de 18 años, mujeres embarazadas y personas que utilicen bastón o silla de ruedas; por lo que el pasajero acepta que es su responsabilidad consultar las restricciones aplicables a cada línea una de estas en las siguientes ligas:

Royal Caribbean: <http://www.royalcaribbean-espanol.com/legal.do>

MSC Cruceros: <https://www.msccruceros.com.mx/es-mx/Terminos-Y-Condicion-De-Reserva.aspx>

CostaCruceros: https://www.costacruceros.com/B2C/RA/Before_you_go/term/Pages/termo.aspx

Princess: <https://www.princess.com/legal/index.html>

Carnival: <http://carnivalmexico.com/politicas/>

Holland: https://www.hollandamerica.com/en_US/legal-privacy/website-terms-and-conditions.html

Norwegian Cruise Line: <https://es.ncl.com/freestyle-cruise/legal-notice>

Azamara: <https://www.azamara.com/legal-information>

Celebrity Cruises: <https://www.celebritycruises.com/faqs/cancellation-policy>

9. MENORES NO ACOMPAÑADOS:

Se considerará “menor no acompañado” a aquel que viaje sin al menos uno de sus padres o tutores legales. Las Compañías Aéreas pueden ofrecer servicios de asistencia y acompañamiento (con costo) que, según el caso, podrán ser obligatorios u opcionales para aquellos menores que viajen sin acompañante. Sin embargo, MC&V no ofrece este tipo de servicios y no podrá asegurar el efectivo embarque del menor en el caso de que la exigencia fuera obligatoria.

Los menores de entre 2 y 5 años, deberán viajar obligatoriamente acompañados por sus padres o responsables a cargo. Normalmente el servicio de “menor no acompañado” es obligatorio para niños de entre 5 y 11 años y opcional para niños de entre 12 y 17 años. El servicio no está disponible para niños que requieran certificación médica para viajar y/o que no puedan alimentarse y/o que no sean capaces de cubrir sus necesidades básicas de higiene y no está disponible para itinerarios con escalas o cambios de avión. Consulte la política específica de la Compañía Aérea por la que desee viajar.

10. EQUIPAJE Y SEGURO DE VIAJE:

Todas las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Recomendamos revisarlas políticas de equipaje establecidas por la línea aérea antes de realizar su viaje. Infórmese antes de viajar. MC&V no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, el USUARIO debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la Compañía Aérea y realizar el correspondiente reclamo. Le aconsejamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos.

Absténgase de llevar en el equipaje elementos no permitidos, como corto punzantes, envases o recipientes que contengan más de 100 ml (líquidos, geles o aerosoles), exceptuando medicamentos que contentan prescripción médica.

SEGUROS DE VIAJE:

- El seguro no es cancelable ni reembolsable
- El monto pagado por el seguro no es reembolsable en ningún caso.

EL TITULAR no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del CERTIFICADO o VOUCHER por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia una vez iniciada su vigencia.

11. PROMOCIONES Y DESCUENTOS:

En ocasiones, existirán diversas promociones o descuentos disponibles para el USUARIO en el PORTAL. Las operaciones o transacciones derivadas de dichas promociones o descuentos se sujetarán a los términos, condiciones y vigencia específicos que se emitan para cada caso en el PORTAL.

12. ACTIVIDADES Y TRASLADOS:

Tenga muy presente que cada operador turístico (el/los “Operador/es”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables a las actividades, excursiones, traslados, tickets y atracciones que proveen (la/s “Actividad/es”).

13. HORARIOS:

Sin perjuicio de los horarios particulares informados para cada Servicio Turístico, los horarios de apertura y cierre varían.

En algunos casos se le solicitará que, previo a la fecha para hacer uso de la Actividad o del Traslado, el USUARIO se comunice con el Operador para confirmar la Documentación de Viaje, detalles de los servicios, coordinar el punto de encuentro y/o solicitar los vouchers definitivos sin los cuales el USUARIO no podrá hacer uso del servicio. Si el USUARIO no realiza este contacto en tiempo y forma y, en virtud de ello, el USUARIO ve frustrado el uso y goce del servicio, MC&V no se hará responsable y el USUARIO no tendrá derecho a exigir reembolso alguno por parte de MC&V y/o el Operador.

14. ACTIVIDADES RIESGOSAS:

En los casos en los que la Actividad contratada sea una actividad de riesgo el USUARIO asume el riesgo de participar en la Actividad y el USUARIO declara estar sano y gozar de buena salud física, mental y estar debidamente entrenado para participar de esa Actividad. Mediante el presente el USUARIO acepta y asume la total responsabilidad por cualquier y todos los riesgos de enfermedad, herida o muerte (no por descuidada, premeditada o fraudulenta conducta) que pudiesen ocurrir en el desarrollo de la Actividad.

15. RESPONSABILIDAD:

Cualquier USUARIO que desee convertirse en distribuidor o comisionista de los SERVICIOS de MC&V, deberá ponerse en contacto con MC&V a través de los medios de comunicación previstos en el PORTAL.

La relación entre MC&V y cualquiera de los USUARIOS que se encuentren en este supuesto se regirá de manera contractual, individual y específica, emitiéndose en cada caso el convenio o contrato que corresponda.

16. COMUNICACIÓN ENTRE EL USUARIO Y MC&V:

Todas las comunicaciones derivadas de las operaciones realizadas en el PORTAL serán sostenidas entre MC&V y el USUARIO por medio de correo electrónico o llamada telefónica. En el caso de comunicaciones que partan de MC&V hacia el usuario, ésta usará el correo electrónico que el USUARIO registre al momento de completar el formulario de reserva o compra correspondiente.

Por su parte, las comunicaciones que partan del USUARIO hacia MC&V deberán realizarse a través de correo electrónico a la dirección electrónica que se muestra en la información de contacto del PORTAL, asimismo, podrá hacer uso del formulario dispuesto para tales efectos o llamar a MC&V a través de los números telefónicos señalados en el PORTAL.

17. ACLARACIONES, DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS, CAMBIOS, FACTURACIÓN Y OTROS DERECHOS DEL USUARIO:

Para tramitar cualquier aclaración, devolución, cambio o solicitar la facturación de su pedido, el USUARIO deberá ponerse en contacto con MC&V a través de los medios de comunicación señalados en el apartado anterior.

El horario de atención de MC&V es de lunes a viernes, de las 09:00 a 17:00 horas y sábados de 10:00 hrs a 13:00 hrs.

El cambio, reembolso, devolución de los Servicios Turísticos estarán sujetos a los términos y condiciones de los terceros cuyos servicios hayan sido contratados o reservados.

MC&V se hará responsable de las aclaraciones a los servicios ofrecidos en el PORTAL cuando por un error imputable a MC&V haya sido reservado un Servicio Turístico que no corresponda a aquél solicitado por el USUARIO, hubiere expirado su fecha de caducidad o no hubieren sido reservados todos los Servicios Turísticos solicitados por el USUARIO.

El USUARIO tendrá el derecho en todo momento de consultar con MC&V el estado de su pedido o cualquier situación relacionada con el mismo.

El USUARIO acepta que para realizar cualquier trámite o aclaración deberá presentar el ticket de compra / factura y la nota de pedido que contiene los datos de su viaje. Así mismo el USUARIO acepta que la(s) persona(s) que realizan la contratación de los servicios son las personas que firman y aceptan los términos y condiciones, las políticas de cancelación y son la(s) única(s) personas facultadas(s) para realizar las aclaraciones o reclamaciones. Si en este contexto el USUARIO desea presentar un reclamo, sugerencia se recomienda hacer una descripción detallada de los hechos adjuntando y explicando lo ocurrido. MC&V dará respuesta vía correo electrónico informado por el USUARIO. Lo anterior sin perjuicio de que MC&V podría ofrecerle una solución alternativa diferente a las formuladas por el USUARIO.

Ninguna cancelación procederá si el USUARIO no acredita que el(los) Servicio Turístico fue solicitado por el USUARIO que requiere la aclaración o reclamo correspondiente.

MC&V se reserva desde este momento el derecho de perseguir ante la autoridad que corresponda cualquier conducta fraudulenta desplegada por el USUARIO.

18. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

MC&V no será responsable de las condiciones particulares de los Servicios Turísticos, atracciones o lugares, ni de actos de comisión u omisión por parte de terceros en cualquier Actividad, lugar o servicio.

Si por causas de fuerza mayor, los Proveedores no pudieran proporcionar parcial o totalmente los Servicios Turísticos, MC&V únicamente gestionará por cuenta del usuario el reembolso del importe que proceda con exclusión de cualquier otro compromiso, apegándose a los términos y condiciones del Proveedor, así como los establecidos en el PORTAL.

En ninguna circunstancia MC&V, sus controlantes y/o controladas, afiliadas y/o relacionadas, funcionarios, directores, asesores, agentes y/o empleados serán responsables por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Proveedor de los Servicios Turísticos y/o el USUARIO en el perfeccionamiento de las operaciones relacionadas con los servicios ofrecidos en el PORTAL.

Cuando el Proveedor, por causas de fuerza mayor o para un mejor desarrollo de los servicios señalados, se vea obligada a alterar el orden de estos o incluso a suspender cualquiera de sus excursiones o parte de ellas, contraerá únicamente la responsabilidad que, de acuerdo con sus políticas y condiciones, proceda.

Todos los pasajeros están supeditados a las decisiones de las autoridades migratorias de cada país, por lo que el operador no tiene ninguna responsabilidad sobre las consecuencias de las acciones de ese organismo.

19. POLITICAS DE CANCELACIÓN Y CAMBIO DE CADA SERVICIO:

Los Servicio Turísticos reservados por el USUARIO se rigen por sus propias condiciones de cambio y/o cancelaciones establecidas por cada Proveedor.

Para Cancelación de paquete Hotel + Vuelo:

- Los boletos de avión no son reembolsables ni transferibles a otra persona o línea aérea, excepto en caso de fallecimiento del pasajero – con base en las restricciones de cada aerolínea y vigencia del boleto
- La reservación de hotel y transportación está sujeta a las penalidades aplicables de acuerdo con el día en que se solicite la cancelación.
- Si no solicita modificaciones antes del inicio del viaje, los servicios reservados son válidos únicamente para las fechas especificadas en el cupón de reservación.
- Si el paquete está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que se solicita la cancelación, es decir; no se reembolsará cantidad alguna.

Para Cancelación de Reservaciones de Hoteles:

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del responsable del hotel, época del año o tipo de habitación. El USUARIO puede revisar la política específica que aplica al hotel seleccionado durante el proceso de reservación, mismas que le serán enviadas al correo electrónico que el USUARIO haya señalado, para su conocimiento y comprensión.

- Cancelaciones hechas 15 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 10 % sobre el precio total del servicio.
- Cancelaciones hechas de 14 a 3 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 2 noches.
- No se aceptarán cancelaciones hechas de 2 a 0 días antes de la fecha de inicio del viaje.
- Si la habitación está marcada como no cancelable, no reembolsable o similar, no se realizará reembolso alguno hacia el USUARIO o viajero, sin importar la fecha en que solicita la cancelación.

Cancelaciones en temporada alta y días festivos:

Aplica a Navidad, Año Nuevo, Semana Santa, verano, y días festivos como el 5 de febrero, 1 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre, las establecidas en la Ley Federal de Trabajo y fechas designadas por los hoteles.

- Las reservaciones canceladas 30 días o más antes de la fecha de llegada tienen un cargo del 10 % del precio total.
- Las reservaciones canceladas de 29 a 15 días antes de la fecha de llegada tienen un cargo por el costo equivalente al de 2 noches en la habitación reservada.
- Las reservaciones canceladas con menos de 15 días de anticipación tienen un cargo del 100 %, es decir; no se reembolsará cantidad alguna al USUARIO o viajero.
- Si la habitación está marcada como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que solicita la cancelación, es decir, no se reembolsará cantidad alguna al USUARIO o viajero
- En caso de que tenga que el USUARIO se deba ir del hotel antes de que termine su estancia (salida anticipada), o no se presente al hotel (conocido como No Show) se considera como cancelación y no aplican reembolsos.
- Si reduce el número de huéspedes una vez pagada la reservación, será decisión del responsable legal del hotel, aplicar penalidades o reembolsos.

Tours:

- Cancelaciones hechas 7 días o más antes del horario programado para el tour aplica un cargo de penalidad del 10 % del precio total.
- Cancelaciones hechas de 6 a 0 días antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 100 %, es decir, no se reembolsará cantidad alguna al USUARIO o viajero.
- No aplican reembolsos si el USUARIO o viajero correspondiente no se presenta en el punto de encuentro acordado para iniciar el tour o para transportarte hasta el lugar donde tomará el tour.
- Todas las modificaciones están sujetas a disponibilidad y autorización del Proveedor del servicio.

- Si el servicio está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % del precio total del servicio sin importar la fecha en que solicita la cancelación.

Algunos tours y actividades no son sujetas a cancelación.

Traslados:

En caso de estar incluidos en el programa, los servicios de traslado desde/hacia el aeropuerto, se programan con base en los horarios de llegada y salida de los vuelos. Es responsabilidad del pasajero localizar al trasladista, el cual se encontrará debidamente identificado. Los pasajeros que por algún motivo no hagan contacto con el trasladista, que hayan sufrido alguna demora en sus vuelos, que haya presentado algún problema en los hoteles o servicios contratados, deberán reportarlo de inmediato al número de asistencia al pasajero indicado en su cupón de servicios. No se aceptará ninguna reclamación ni solicitud de reembolso posterior si el pasajero no cumple con este requisito.

- Cancelaciones hechas con igual o mayor anticipación a 3 días de la fecha de llegada, se aplicará un cargo del 10 % sobre el valor total del servicio.
- Hechas de 2 a 0 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100 %, es decir, no habrá reembolso alguno para el Usuario o viajero.
- No aplican reembolsos si el USUARIO o viajero no se presenta en el punto de reunión u horario confirmado del servicio el día que esté programado el servicio de transportación.
- Si el servicio está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que solicita la cancelación, es decir, no habrá reembolso alguno.

Renta de autos:

- Cancelaciones hechas con igual o mayor anticipación a 3 días de la renta del auto, se aplicará un cargo del 10 % sobre el valor total del servicio.
- Cancelaciones Hechas de 2 a 0 días para la renta del auto aplica un cargo de 100 %, es decir, no habrá reembolso alguno para el Usuario o viajero.
- No aplican reembolsos si no se presenta para la renta del auto.
- Si el servicio está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que solicita la cancelación, es decir, no habrá reembolso alguno para el Usuario o viajero.

Cruceros:

Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo de la línea de cruceros, época del año o tipo de camarote seleccionado. Se puede revisar la política específica que aplica al crucero seleccionado durante el proceso de reservación.

Algunas tarifas que estipulan las navieras están sujetas a la política de depósito no reembolsable, la cual aplican penalidades dependiendo del itinerario.

Gastos de cancelación generales de cruceros:

- Cancelaciones hechas 90 días o más antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 10 % sobre el valor total del servicio.
- Cancelaciones hechas de 89 a 45 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 50 % o el monto pagado como depósito.
- Cancelaciones hechas de 45 a 30 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 75 % sobre el total del servicio.
- Cancelaciones hechas de 29 a 0 días antes de la fecha de salida del crucero aplica un cargo de 100 %.
- Si el servicio está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que se haya solicita la cancelación, es decir; no se reembolsará cantidad alguna.

Nota: las reservas efectuadas a bordo de los barcos tienen una política de gastos de cancelación y depósitos diferentes a las descritas anteriormente.

Circuitos:

Los circuitos son viajes que se realizan por distintos destinos. En los circuitos, todos los itinerarios se realizan de manera grupal en servicios compartidos. Los servicios no son modificables, ya que se encuentran programados y designados en cuanto a tiempo y lugar. El USUARIO o viajero se obliga a aceptar y cumplir las indicaciones dadas por los guías para el óptimo desarrollo de los servicios.

Gastos de cancelación generales de circuitos al resto del mundo (Europa, Asia, África, Australia y Nueva Zelanda).

- 60-45 días antes de la salida = 15 % de gastos.
- 45-30 días antes de la salida = 50 % de gastos.
- 30-0 días antes de la salida = 100 % de gastos.

Si el servicio está marcado como no cancelable, no reembolsable o similar, aplica una penalidad del 100 % sin importar la fecha en que solicita la cancelación, es decir, no habrá reembolso alguno.

Por el reembolso solicitado por el USUARIO, MC&V cobra el 5 %, por gastos administrativos, sobre el monto total pagado, adicional a las penalidades que cobra el proveedor.

20. MANTENIMIENTO DEL PORTAL:

MC&V se obliga a realizar sus mejores esfuerzos para mantener en servicio el PORTAL, así como dar el debido mantenimiento de forma ordinaria a éste, con la finalidad de otorgar al USUARIO una navegación rápida, segura y sencilla. Por lo anterior, realizará sus mejores esfuerzos para que los servicios de mantenimiento que requiera el PORTAL se realicen en horarios que causen el menor impacto posible en la navegación; en caso de que el mantenimiento sea programado, MC&V se obliga a notificarlo previamente al USUARIO a través de este medio; sin embargo, para el caso de que el mantenimiento se deba realizar en forma extraordinaria, el USUARIO reconoce que MC&V no será responsable por las interrupciones para el acceso que se generen en el PORTAL.

El USUARIO reconoce que MC&V no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida causados por fallos en el sistema, en el servidor o en la conexión de Internet. MC&V tampoco será responsable por cualquier virus, malware, badware, código maligno, software malicioso, software malintencionado que pudiera afectar, dañar, desconfigurar, eliminar cualquier tipo de información o software, entre otros y/o infectar el equipo del USUARIO como consecuencia del acceso, uso o examen del PORTAL.

El USUARIO no podrá imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por daños y perjuicios, resultantes de dificultades técnicas o fallos en los sistemas o en Internet. MC&V no puede garantizar el acceso y uso continuado o ininterrumpido del PORTAL. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallos de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a MC&V; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

21. OBLIGACIONES GENERALES DE MC&V:

MC&V se obliga a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer al USUARIO, de forma general:

- La seguridad y el debido tratamiento de los datos personales proporcionados con motivo de las reservas de Servicios Turísticos ofertados en el PORTAL; y
- Mantener al USUARIO informado del estatus de su pedido, así como estar a su disposición en los horarios señalados a efecto de llevar a cabo cualquier aclaración.

22. OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO:

Son obligaciones del USUARIO:

- Utilizar el PORTAL únicamente de acuerdo con su naturaleza;
- Omitir dañar, sobrecargar, modificar o cualquier otro acto que impida el normal funcionamiento del PORTAL;

- Cumplir todas y cada una de las disposiciones establecidas en este documento, así como los avisos e instrucciones publicadas en el PORTAL;
- No dañar ni emplear de forma inadecuada la información proporcionada en el PORTAL;
- No emplear el uso de los textos, fotografías, gráficos, imágenes, íconos, tecnología, software, links y demás contenidos audiovisuales o sonoros, así como su diseño gráfico y códigos fuente que se muestren o utilicen en el PORTAL, así como ninguna otra que cuente con derechos de autor o de propiedad industrial;
- No reproducir, copiar, distribuir, poner a disposición o de cualquier otra forma comunicar públicamente, transformar o modificar los contenidos del PORTAL, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
- A leer los términos y condiciones descritos en nuestra página y/o en la cotización que se le proporciona;
- A leer los términos y condiciones del servicio contratado, previo pago de los servicios;
- A apearse y respetar los reglamentos y condiciones del servicio establecido por cada uno de los proveedores y prestadores directos a través de la intermediación de MC&V;
- A colaborar con MC&V en la entrega de la documentación requerida por éste para garantizar el buen fin de los servicios ofertados del PORTAL; y
- No deberá hacerse pasar por otra persona.

Es oportuno que el USUARIO y viajero se comuniquen con la compañía aérea para repasar datos sobre el viaje y reconfirmar horarios y salidas.

MC&V recomienda llegar con anticipación al aeropuerto: 3 horas antes en vuelos internacionales y 2 horas antes en vuelos nacionales, presentando la documentación vigente requerida por las autoridades migratorias.

MC&V recomienda que, para asegurar sus traslados, si éstos están incluidos, contactar al operador local en caso de algún cambio en el vuelo de llegada o salida.

23. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

El código fuente, los programas, bases de datos, archivos y, en general, todas aquellas funcionalidades que integran al PORTAL están protegidos por derechos de autor (cuyo titular es MC&V), así como por instituciones jurídicas conexas que permiten la protección acumulada, por lo tanto, MC&V está plenamente facultado para solicitar que se sancione a aquellas personas que (i) realicen copias parciales o totales del PORTAL sin la autorización o licencia correspondiente; (ii) creen versiones derivadas del PORTAL; (iii) traduzcan a otro idioma el contenido del PORTAL; (iv) utilicen el PORTAL para desarrollar cualquier software u otros materiales basados en éste; y (v) realicen conductas sancionadas por la Ley Federal del Derecho de Autor y su reglamento, así como por las disposiciones nacionales e internacionales conexas. Cualquier persona que sea sorprendida realizando conductas violatorias de los derechos de propiedad intelectual de MC&V será

sancionada en términos de la legislación en materia de propiedad intelectual, sin perjuicio de las acciones que procedan por la vía penal o civil.

De la misma forma, queda prohibida la explotación no autorizada de los derechos de propiedad industrial que aparecen en el PORTAL, tales como, marcas registradas o en trámite de registro, avisos comerciales, nombres de dominios y demás instituciones jurídicas afines a la propiedad industrial. MC&V cuenta con derechos exclusivos sobre algunas marcas y logotipos contenidos en el PORTAL. Asimismo, MC&V cuenta con la autorización para reproducir las marcas y logotipos de terceros que se incluyen en éste con fines promocionales o informativos.

En caso de que un visitante o usuario considere que sus derechos de propiedad intelectual o industrial están siendo violados por los archivos, materiales publicados o almacenados, o bien, por cualquier funcionalidad del PORTAL, deberá solicitar expresamente el cese de las conductas consideradas como violatorias de sus derechos de propiedad intelectual o industrial. La solicitud deberá ser enviada mediante cualquiera de los medios de comunicación señalados en el presente documento. Las solicitudes en cuestión no serán consideradas como prueba fehaciente de la supuesta violación de derechos de propiedad intelectual o industrial.

24. POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

La información y datos personales compartidos estarán sujetos a la Política de Privacidad de MC&V, la cual se puede consultar en el PORTAL.

La información y datos personales puestos a disposición de MC&V, se incluyen en una base de datos e información electrónica, la cual es utilizada para la clasificación, uso, resguardo y protección de datos personales de personas físicas vinculadas con MC&V.

El procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) se establece en el aviso de privacidad de MC&V.

Asimismo, si usted pone a disposición de MC&V datos personales de carácter sensible, deberá completar el formato para recabar datos personales a disposición de MC&V. En caso de omisión a lo anterior, la manifestación de conformidad en el apartado correspondiente del proceso de pedido (referida anteriormente) constituirá un signo inequívoco de su consentimiento para el tratamiento de los datos que guardan este carácter.

25. CAMBIOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Cualquier modificación o actualización al presente documento será publicado en el PORTAL. Estas modificaciones o actualizaciones podrán ser realizadas sin previo aviso; cada compra o reservación realizada en el PORTAL se sujetará a los Términos y Condiciones vigentes al momento de celebrar el acto.

Las modificaciones o actualizaciones que se realicen a los presentes términos y condiciones, no tendrán efecto retroactivo y no constituirán una modificación unilateral al vínculo contractual que se derive de este documento.

26. NULIDAD E INEXISTENCIA:

Si alguna disposición de estos términos y condiciones se encuentra prohibida por alguna ley aplicable o es declarada nula o inexigible en alguna jurisdicción, dicha disposición se considerará nula en la medida en que esté prohibida o sea inexigible pero no afectará, modificará o dará lugar a la nulidad del resto de las disposiciones de estos términos y condiciones o la exigibilidad de las mismas.

27. SEGURIDAD DEL PORTAL:

MC&V emprenderá en todo momento todas las medidas a su alcance para garantizar la seguridad de la información compartida a través del PORTAL, así como de las operaciones o transacciones celebradas a través de éste. De manera enunciativa más no limitativa, se señala que el PORTAL cuenta con los certificados de seguridad vigentes SSL (Secure Sockets Layer) y TLS (Transport Layer Security).

28. DUDAS Y COMENTARIOS SOBRE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Para cualquier duda o comentario en relación con los presentes términos y condiciones, MC&V pone a su disposición mediante el PORTAL y este documento, la información de contacto en donde podrá aclarar sus dudas y presentar sus comentarios, ya sea a través de medio electrónicos, o bien de forma personal.

29. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN:

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos, así como por los Tratados Internacionales que dicho estado ha suscrito. En este sentido, toda disputa relativa a este documento o que derive del mismo será sometida a las leyes aplicables y a las autoridades jurisdiccionales competentes.

La autoridad administrativa competente para resolver cualquier controversia que se suscite en la vía administrativa, es la Procuraduría Federal del Consumidor, quien intervendrá ante cualquier interpretación o cumplimiento respecto del presente documento.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: NOVIEMBRE DE 2021.