



## 1. DEFINICIONES

Para todos los efectos de los Términos y Condiciones aquí establecidos, se entenderán las siguientes definiciones:

**OSTAN.** – Ruta Adentro Travel & Team Building, que otorga servicios turísticos de forma directa o que contrata y/o actúa como intermediaria a través de su página web [www.rutadentrotravel.com](http://www.rutadentrotravel.com) y medios de reservación físicos y digitales para la prestación de servicios turísticos.

**Página web.** - [www.rutadentrotravel.com](http://www.rutadentrotravel.com)- Página web propiedad de Ruta Adentro Travel & Team Building, en lo sucesivo se denominará el “SITIO”.

**Derechos ARCO.**- Son los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, consagrados de en la Ley que por sus siglas forman dicha palabra.

**Web beacons.** - Imágenes insertadas en páginas o portales de Internet, así como en correos electrónicos y que entre otros pueden almacenar información de la dirección IP del usuario, tiempo de interacción en los sitios web, entre otros.

**Redes sociales.** - Son una nueva forma de interacción social en la que tanto mayores como pequeños pueden hacer uso de ella según los intereses particulares.

**Datos personales sensibles.**- Para efectos de esta ley son aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

**Usuario o cliente.** - Persona que utiliza los servicios de la “OPERADORA”, con el fin de disfrutar cualquiera de los servicios turísticos proporcionados por la misma, que en lo sucesivo denominado como “USUARIO”.

**Proveedor.** - Persona física o moral que proporciona en forma directa los servicios turísticos a el “USUARIO”, contratados, reservados o adquiridos por éste último a través de la intermediación de la “OPERADORA”.

## 2. CONDICIONES GENERALES

### 2.1 SERVICIOS

**Circuitos:** todos los itinerarios se realizan de manera grupal en servicios compartidos, los cuales no son modificables, ya que se encuentran programados y designados en cuanto a tiempo y lugar. El pasajero se obliga a aceptar y cumplir las indicaciones dadas por los guías para el óptimo desarrollo de los servicios.

**Visitas y Excursiones:** según las indicadas en cada programa, con la asistencia de guías locales de habla hispana. En caso de requerir traductor en inglés u otra lengua, favor de comunicarlo al operador con anticipación, este servicio tendrá un costo extra. No están incluidas las visitas



indicadas como “opcionales” o “sugeridas”. Algunos de los atractivos incluidos en los programas como Parques Nacionales, reservas privadas, museos, palacios, etc., podrían permanecer cerrados ciertos días de la semana para su mantenimiento. Si la disponibilidad y operación del itinerario lo permite, las visitas se programarían en alguno de los otros días del viaje. Si no fuera posible, dichas visitas o excursiones no serán reembolsadas.

**Tours Dog Friendly:** sujeto a destinos, condiciones, transportación y reglamento de alojamientos dog friendly y recorridos, favor de solicitarlo a su asesor de viaje, se pueden aplicar suplementos adicionales de acuerdo a los servicios requeridos.

**Experiencias, viajes y tours de aventura y/ o ecoturismo:** según las indicadas en cada programa, con la asistencia de guías especializados certificados de habla hispana. En caso de requerir traductor en inglés u otra lengua, favor de comunicarlo al operador con anticipación, este servicio tendrá un costo extra. Estas actividades siempre se realizarán con la supervisión y asistencia de guías certificados de acuerdo a la materia, tipo de deporte u actividad a realizar, considerando que la “OPERADORA” puede determinar el número de guías de acuerdo al itinerario establecido, dimensión de grupo, tipo de terreno, grado de dificultad, etc. Se deberán de seguir los protocolos de seguridad, atención de emergencias, indicaciones del guía, ordenamientos de áreas naturales, reglamentos, condiciones del lugar, respeto a usos y costumbres y en general las disposiciones legales, ambientales y sociales de los sitios donde se realicen las actividades, siempre promoviendo el consumo responsable, reducción del impacto ambiental, disminución de huella ecológica, conservación de especies y preservación de la naturaleza. Pudiendo contratar a un proveedor de servicios especializado.

**Recorridos guiados:** asistencia de guías generales, locales, especializados, anfitriones o informadores turísticos; se establecerá la cuota correspondiente de acuerdo al número de horas de servicio, sitios a visitar, accesos, tarifa convenio con sitios de visita, destino, viáticos a considerar, pudiendo determinarse su tarifa por persona o de forma grupal.

**Team Building:** nuestros programas de Team Building tienen por objetivo potenciar competencias para el desarrollo del personal, a través del aprendizaje vivencial. Ayudamos a las empresas a formar a sus líderes y equipos de trabajo, proporcionando una experiencia altamente motivante, inspiradora y que impulsa a la acción para propiciar cambios positivos y una ventaja competitiva real, se adquieren conocimientos, se trabajan y desarrollan habilidades, actitudes y valores. Nuestros programas se desarrollan en contacto con la naturaleza, son outdoor (al aire libre), todas las cotizaciones son personalizadas; puede involucrar la contratación de Facilitadores, Coachs, Guías especializados NOM 09 TUR excursionismo, interpretación ambiental, espeleología y descenso en ríos, Guías en animación y recreación, Meeting planner (Hospedaje, alimentos, transportación, etc), branding del evento, seguros, paramédicos, personal con capacitación en Primeros auxilios y RCP, equipo de seguridad para actividades, parques de ecoturismo, aventura y/o áreas naturales.

**Viajes de Incentivo:** Un viaje de incentivo es una actividad diseñada para motivar a las personas y una herramienta que le permite lograr distintos objetivos: reconocer la productividad, aumentar la calidad, promover la convivencia entre equipos, desarrollar relaciones positivas, identidad grupal y fidelización hacia la empresa. Toda cotización es personalizada, de acuerdo a los requerimientos del “USUARIO”.

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN



**Hoteles:** consulte con su asesor de viajes los hoteles previstos en cada programa. En el caso que no se pueda confirmar el hotel indicado, el operador del viaje se reserva el derecho de proporcionar alojamiento en hoteles de categoría similar o superior. Por lo general las habitaciones podrán utilizarse a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán ser entregadas antes de las 12:00 horas del día de salida, quedando siempre a consideración y política de cada propiedad. En caso de que la llegada a los mismos fuera antes del horario establecido, existe la posibilidad de que la habitación no sea facilitada hasta la hora correspondiente. Las habitaciones son del tipo indicado en cada programa. Consulte la capacidad máxima de personas adultas y/o niños en cada hotel. En circuitos, al tratarse de servicios compartidos, no será posible modificar los hoteles considerados para el desarrollo del programa. Puede aplicarse una comisión de reservación por el 10% adicional al precio de venta, en caso de no existir convenio con el hotelero.

**Alimentos:** según indicado en cada programa. Consulte suplementos por alimentos adicionales, tipos de menú, etc.

**Traslados de aeropuerto / destino:** 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.

**Traslados dentro del territorio mexicano:** estos se efectuarán de forma directa por la "OPERADORA" o por el esquema de subcontratación a un "PROVEEDOR", las unidades de transporte pueden variar de acuerdo al número de pasajeros, características de los sitios a visitar, carreteras, terrenos, disponibilidad, equipamiento solicitado, presupuesto designado por el "USUARIO", y otras modalidades.

**Documentos de viaje:** Para toda reserva el "USUARIO" deberá remitir a la "OPERADORA" un documento de identificación vigente con fotografía, siendo de nacionalidad mexicana se considerara cumplido este requisito con el envío de foto por ambos lados de su credencial para votar o pasaporte vigente; si son de otra nacionalidad con el pasaporte o visa vigente, este documento será enviado al email de [ruta.adentroviajes@gmail.com](mailto:ruta.adentroviajes@gmail.com) o vía WhatsApp al +52 1 7736823788, esta información será protegida de acuerdo a nuestra política de privacidad que puede ser consultada en [www.rutadentrotravel.com](http://www.rutadentrotravel.com); es responsabilidad del pasajero proveerse de la información necesaria para el cumplimiento de los requerimientos legales de su viaje, así como de los pasaportes, visas, permisos sanitarios, etc., con las vigencias estipuladas por las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos y de los países de destino y/o tránsito. Ruta Adentro Travel & Team Building declina toda responsabilidad por problemas y/o gastos adicionales que puedan surgir derivados de la incompleta documentación o por las decisiones de las autoridades migratorias de cualquier país.

**Seguros:** Los programas no incluyen seguro de asistencia al viajero, excepto cuando se indique en el apartado "incluye", para las actividades de aventura se incluirá el seguro de gastos médicos



conforme la NOM09 TUR y cobertura de a seguridad correspondiente a la actividad. En caso de contratarlo, la póliza con las coberturas le será envía a través de correo electrónico y/o impresa. Cualquier trámite relacionado con algún siniestro deberá ser tratado en destino de manera directa con la aseguradora a los teléfonos de contacto incluidos en la póliza. Tome en cuenta que las coberturas aplican desde el arribo a su primer destino.

**Equipaje:** para vuelos internacionales deberá consultar las políticas de equipaje de acuerdo a cada aerolínea; para vuelos internos en Europa, América y Asia el equipaje permitido es de una maleta que puede variar entre 15 y 20 kgs. En circuitos terrestres en autobús turístico, autocar o “minivan” se incluye el transporte de una maleta con peso máximo de 23 kgs. En caso de llevar más equipaje su transporte quedará supeditado a la disponibilidad de espacio en los vehículos correspondientes. El equipaje no es parte del contrato de transporte, entendiéndose a efectos legales que el pasajero lo conserva siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que sea colocado y que es transportado por cuenta y riesgo del pasajero, sin que la operadora mayorista esté obligada a responder por la pérdida o daño que pudiera sufrir por cualquier causa.

### 3. TARIFAS Y PRECIOS

**Precios:** por persona, grupo o de acuerdo a cotización personalizada, pagaderos en moneda nacional al tipo de cambio del día, sujetos a disponibilidad de plazas y cambios sin previo aviso, y/o por incremento de tarifa por parte de los prestadores de servicios involucrados en estos paquetes, variables de acuerdo a categorías y fechas de viaje. Aplica suplemento de temporada alta, puentes o días festivos.

Todas las tarifas, promociones y descuentos están sujetos a cambios sin previo aviso, se podrá realizar un up-grade de los servicios, pagando la diferencia que corresponda.

**Vigencia de tarifas:** de acuerdo a cada publicación.

#### **Tarifas Menores de edad:**

- 1) Menores de edad de 0 a 3 años únicamente se efectuará cargo por concepto de cobertura de seguro de viaje.
- 2) Los menores cuya edad sea entre 4 y 11 años, obtendrán un 10% o 20% de descuento sobre el precio de un adulto, dependiendo del tour y destino.
- 3) Personas mayores de 12 años pagan como un adulto.
- 4) Para acreditar la edad de los menores, deberá presentar el correspondiente documento, credencial escolar.
- 5) En ocasiones dependiendo el tipo de paquete, tour, actividad no es aplicable este descuento.

**Personas de la Tercera Edad:** descuento a los Adultos Mayores de la Tercera Edad, únicamente con credencial de INAPAM y está sujeto a las condiciones, promociones y descuentos que determine la empresa mediante convenio con dicho Instituto.

**Dog Friendly:** podrá aplicar suplementos y tarifas adicionales, dependiendo las características del servicio contratado y destino.



### 4. RESERVACIONES

Para garantizar la reservación se requiere un depósito de anticipo del 30% o 50% según el caso, ningún viaje se considera reservado sin este depósito. Se reservará el lugar únicamente al haber cubierto la cuota mínima del apartado.

El cobro de su reservación será por el número de personas que hayan indicado por escrito, siendo su responsabilidad cancelar lugares que no vayan a asistir con mínimo 48 horas de anticipación.

#### a) Para Excursiones:

- ✓ Para tours y experiencias que no incluyen el servicio de alimentación el anticipo es del 30%.
- ✓ Para tours y experiencias que incluyen el servicio de alimentos u hospedaje el anticipo es del 50%.
- ✓ El 70% o 50% restante deberá de pagarse a nuestro asesor de viaje, 2 días previos a la prestación de servicio en el punto de reunión u oficina de “Ruta Adentro”, antes de iniciar las actividades.

#### b) De los demás servicios que presta la operadora:

Anticipo del 50% debiendo liquidar el 50% restante de acuerdo a los plazos establecidos en cada tipo de paquete, itinerario, cotización, contrato, etc. No se otorgará ningún servicio si no está cubierto el 100% del servicio dos días hábiles previos a la prestación del servicio.

### 5. FORMAS DE PAGO

La fecha y forma de pago será conforme a las condiciones y plazos que establece la Confirmación. Asimismo, EL USUARIO deberá notificar a la OSTAN previamente al pago, la forma y los medios en que lo efectuará y proporcionar sus datos fiscales para la emisión de la factura, recibo o contrato correspondiente. EL CLIENTE no podrá retener pagos bajo ninguna circunstancia ni retrasarse en el plazo establecido para la culminación del pago total por concepto de los servicios OBJETO de la Confirmación. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con el plazo estipulado en la Confirmación, la reserva quedará cancelada sin ninguna excepción o prerrogativa.

Las propinas no están incluidas en el precio de los servicios a menos que así se indique en la Confirmación. Cualquier servicio opcional durante la prestación de los servicios que genere un gasto adicional extra y que no conste como incluido en el monto total y que tampoco se incluya de manera gratuita por parte de los prestadores finales, será a costa de EL CLIENTE, tales como garaje en el Hotel, mini-bar, video, caja fuerte, entradas a piscinas, spas, golf, tenis, etcétera.

La liquidación del costo del viaje, deberá hacerse conforme a lo establecido en la carátula de la Confirmación, debiendo quedar liquidado al 100% a más tardar en la fecha señalada como “Tiempo Límite de Pago”. En caso de que EL CLIENTE no realice la liquidación total del pago en la modalidad y fechas acordadas, LA OPERADORA no será responsable de la cancelación de los servicios ni estará obligado a compensar a EL CLIENTE bajo ninguna forma y por ningún concepto, por lo que EL CLIENTE libera en este acto a RUTA ADENTRO TRAVEL & TEAM

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN



BUILDING de cualquier responsabilidad que pudiera imputarle EL CLIENTE por la cancelación del viaje.

- Métodos de pago
  - I. Transferencia o depósito bancario: el asesor de viaje te remite los datos bancarios de forma confidencial.
  - II. Efectivo, previa concertación de cita con el asesor de viaje en las oficinas de Ruta Adentro Travel & Team Building en Huichapan, Hidalgo.
  - III. Pago con tarjeta de crédito o débito; contamos con los siguientes sistemas:
    - ✓ Pay Pal o Mercado Pago: Se genera un link en línea, que se remite ya sea vía redes sociales, whatsapp o correo electrónico.
    - ✓ Pago presencial con dispositivo de Izettle.

En ambos casos aplican comisiones adicionales por uso de este método bancario, en general se cobra comisión adicional, sobre el precio total a pagar, por aplicación en una sola exhibición.

En caso de meses sin intereses el asesor de viaje podrá remitir a petición del interesado, el tabulador de las comisiones adicionales a pagar de acuerdo al plazo y método elegido.

Para el pago de su reservación, aceptamos Tarjetas de Crédito Visa, Master Card y American Express.

*Una vez hecho el pago de reserva, deberá contactarnos a través de un email ([ruta.adentroviajes@gmail.com](mailto:ruta.adentroviajes@gmail.com)) o WhatsApp +52 1 7736823788, enviando su comprobante de pago escaneado o fotografiado, anexando los siguientes datos para la aseguradora:*

*De cada una de las personas que participan en el viaje o expedición:*

- ✓ Nombre y apellidos
- ✓ RFC en caso de tenerlo
- ✓ Fecha de Nacimiento
- ✓ CURP
- ✓ Dirección con código postal
- ✓ Teléfono fijo y móvil
- ✓ Nombre y apellido con numero de contacto de la persona a quien avisar en caso de accidente.
- ✓ Email

Posteriormente nuestro asesor(a) de viaje le remitirá su confirmación de la reserva efectuada hasta en un plazo de 48 horas posteriores a la verificación del pago.

## 6. POLITICAS GENERALES DE CANCELACIÓN

RUTA ADENTRO TRAVEL & TEAM BUILDING se reserva el derecho de contratar por cuenta de El "USUARIO", los servicios a que se refiere y que se especifican en los presentes Términos y

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN



Condiciones precisamente en la calidad y/o categorías contratadas, en cuanto a transportistas, hoteles, restaurantes, alimentos y arrendadoras de autos se refiere, independientemente del prestador último de los servicios, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un PROVEEDOR determinado.

En caso de modificación del PROVEEDOR directo del servicio, este será proporcionado por otro de calidad equivalente, si El "USUARIO" hace uso del servicio, se entenderá que consintió dicha modificación y no procederá reclamación, compensación o reembolso alguno.

Una vez que RUTA ADENTRO TRAVEL & TEAM BUILDING por parte de El "USUARIO" el importe de los servicios contratados, sean estos aéreos, terrestres, de hospedaje, en conjunto (paquete) o cualquier otro, RUTA ADENTRO cuenta con la autorización inmediata de El "USUARIO" para emitir, expedir o adquirir los boletos aéreos a su nombre, apegándose y aceptando tanto RUTA ADENTRO como El "USUARIO" las políticas de cancelación, emisión y venta de boletos de las compañías aéreas nacionales e internacionales, las políticas de expedición, emisión y venta de boletos aéreos de IATA International y a las Políticas de Reservación y Cancelación de este "SITIO".

Una vez expedidos los boletos aéreos a favor de El "USUARIO", RUTA ADENTRO no se responsabiliza por ningún cambio de itinerario, o por cualquier cambio o error en datos proporcionados por El "USUARIO" para la emisión de boletos aéreos como puede ser el caso de nombres, apellidos, edades, sexo, fechas, rutas, líneas aéreas, clases, categorías, entre otros.

Por lo anterior, RUTA ADENTRO, hace del conocimiento del "USUARIO" las Políticas Generales de Cancelación de los servicios turísticos que oferta a través de su "SITIO":

No son reembolsables los servicios no utilizados por decisión propia de los "USUARIOS".

### **a) Para Cancelación de Reservaciones de Transporte Aéreo:**

- ✓ Al completar una reservación de vuelo, ya sea en paquete o únicamente de vuelo, el cargo a la tarjeta de crédito del "USUARIO" es instantáneo, para poder emitir (o generar) el boleto del PROVEEDOR, generándose un número de confirmación, por lo que una vez emitido el boleto, éste tiene las siguientes restricciones:
- ✓ Los boletos emitidos no son reembolsables.
- ✓ Los boletos no son transferibles a otra persona o a otra aerolínea.
- ✓ Todos los cambios en la fecha y hora del vuelo generan cargos extra y están sujetos a disponibilidad.
- ✓ Para cambios de fecha y hora en boletos de avión:
- ✓ Si el "USUARIO" necesita cambiar el horario o la fecha de su vuelo, deberá comunicarse con el Asesor de Viajes. Todos los cambios están sujetos a disponibilidad. Mientras más pronto solicite el cambio, mayores posibilidades habrá de encontrar asientos disponibles en otro vuelo.
- ✓ Los cargos adicionales por cambios en el boleto dependen de las fechas en las que el "CLIENTE" desea viajar, de las políticas de cada aerolínea y la demanda para cada vuelo.

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN



### Información importante:

- ❖ Tres días antes de su vuelo es conveniente reconfirmar los horarios con la compañía aérea.
- ❖ Le recomendamos 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.
- ❖ Para asegurar sus traslados, cuando estén incluidos, le agradeceremos contactar al operador local en caso de algún cambio en el vuelo de llegada o salida.
- ❖ 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.

### b) Para Cancelación de Reservaciones de Hoteles:

- ✓ Cancelaciones hechas 15 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 20%.
- ✓ Cancelaciones hechas de 3 a 14 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 50%.
- ✓ Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100%.
- ✓ 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.
- ✓ Las políticas de cancelación pueden variar dependiendo del hotel, época del año o tipo de habitación. (Verifique con su asesor de viaje las condiciones del hotel de su elección).

En caso de que tenga que irse 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, es decisión del hotel aplicar penalidades o reembolsos.

### c) Para Cancelación de Reservaciones de Tours y/o Transportación Terrestre:

#### Tours:

- Cancelaciones hechas 5 días o más antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 30% sobre el precio total del paquete.
- Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes del horario programado para el tour aplica un cargo de 100%.
- No aplican reembolsos si 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.
- Algunos tours y actividades no son sujetas a cancelación.
- El depósito puede permanecer como garantía de viaje durante los 365 días siguientes a partir de la fecha de reservación, informando de sus cambios de planes con un mínimo de 72 horas\* y por escrito. Se requiere confirmación con mínimo 1 mes de anticipación para agendar puentes y festivos; en cualquier otra fecha puede notificarse una semana antes y sujeto a disponibilidad.
- En caso de cancelación total de los servicios por parte de la empresa, se devuelven su depósito realizado.

## POLÍTICAS DE RESERVACIÓN



- Ruta Adentro Travel & Team Building se reserva el derecho de modificar itinerarios e incluso cancelar actividades por causas fuera de nuestro control (factores climatológicos, desastres naturales repentinos, problemas políticos, etc.)
- En temporadas altas (puentes y periodo Vacacionales) no habrá devoluciones del anticipo realizado como garantía de su viaje, sin embargo, puede realizar cambio de fecha de viaje.

### Transportación:

- Cancelaciones hechas 5 días o más antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 30% sobre el precio total del paquete.
- Cancelaciones hechas de 0 a 2 días antes de la fecha de llegada aplica un cargo de 100%.
- No aplican reembolsos si no te presentas al aeropuerto el día que esté programado el servicio de transportación.
- Estas políticas también aplican para cancelar reservaciones realizadas en pagos fijos.

### Autobús:

La cancelación NO es posible en compras realizadas a través de Internet y no aplican reembolsos.

Los cambios de boleto que correspondan únicamente se harán en las taquillas de la auto línea con la que viaja (incluso cuando se haya comprado por Internet), tienes hasta 2 horas antes de la salida original para efectuar los cambios, pueden aplicar tarifas extras por el servicio. Los pasajeros menores de 18 años no podrán viajar solos. Para mayor información consultar con la auto línea con la que vas a viajar.

No aplican reembolsos si no se presenta para la salida del autobús.

### d) Para Cancelación de Excursiones:

Ruta Adentro Travel, se reserva el derecho de cancelar excursiones o eventos que:

No cubran un mínimo de lugares reservados, de no ser así el viaje no podrá realizarse, porque es indispensable cubrir los gastos mínimos, para garantizarle así todos los beneficios la operadora ofrece.

De cancelar alguna de nuestras actividades al no cubrir el mínimo de excursionistas, se les notificará vía telefónica con dos días hábiles previos. Dejando así el tiempo suficiente para dar la oportunidad a cubrir lo necesario para realización de la salida o viaje.

De no realizarse la excursión se le devolverá el pago de anticipo o pago total realizado. O podrá abonar dicho pago para alguna salida o evento posterior.

En casos de fuerza mayor como cuestiones de seguridad, fenómenos climáticos o conflictos de índole social o política Ruta Adentro Travel & Team Building cancelará la excursión y el cliente será notificado vía telefónica.

No show: 100% de cargo.



### 7. REEMBOLSOS

Cuando la operadora, por causas de fuerza mayor o para un mejor desarrollo de los servicios señalados, se vea obligada a alterar el orden de los mismos e incluso a suspender cualquiera de sus excursiones o parte de ellas, contraerá únicamente la responsabilidad de reembolsar al pasajero, el importe correspondiente a dicha excursión o las partes de la misma no disfrutada.

TODO reembolso se realizará exclusivamente por medio de un depósito bancario, transferencia electrónica directamente a la cuenta del cliente.

### 8. TERMINOS

#### I. Restricciones en las actividades de aventura:

Generales:

No apto para personas con problemas de columna vertebral.

No apto para personas con enfermedades cardiacas y pulmonares.

No apto para personas con epilepsia, desmayos, convulsiones.

No apto para personas que estén tomando medicamentos que puedan afectar su participación en la actividad.

No apto para personas con sobrepeso, 110 kg (relación peso y estatura).

No apto para personas embarazadas y operaciones recientes (menos de 6 meses).

No apto para personas que padezcan de vértigo o fobia a las alturas, claustrofobia, dependiendo el tipo de actividad.

Personas con capacidades diferentes se requiere consultar por la actividad en específico y condiciones del sitio a visitar, somos una empresa incluyente y fomentamos el turismo accesible.

Personas asmáticas requieren presentar su medicamento antes de iniciar el viaje.

El participante no debe haber consumido alcohol o drogas previo a la realización de la actividad, ni cualquier medicamento que cause alteraciones de la conciencia.

Algunas actividades requieren un mínimo de edad, verificar la edad recomendada para cada uno de los tours y experiencias.

- II. RUTA ADENTRO TRAVEL se reserva el derecho de prestar el servicio a personas que aun después de haber sido informadas de las restricciones de peso en las actividades, reserven haciendo caso omiso a estas indicaciones y sobrepasen el peso corporal máximo permitido, sin obligación de la empresa a reembolsar importe alguno.
- III. RUTA ADENTRO TRAVEL se reserva el derecho de prestar el servicio a personas que estén bajo el influjo del alcohol, drogas o bajo tratamiento médico con depresores nerviosos, aun cuando este pagado el importe del viaje en su totalidad, sin obligación de la empresa de reembolsar importe alguno. Esto es con la finalidad de brindar seguridad a la persona afectada, a los integrantes del grupo y a los guías de la compañía.



- IV. RUTA ADENTRO TRAVEL se reserva el derecho de prestar el servicio a personas que estén bajo tratamiento médico y que por alguna razón no tengan consigo los medicamentos necesarios para estabilizar su salud aun cuando este pagado el importe del viaje en su totalidad, sin obligación de la empresa de rembolsar importe alguno.
- V. RUTA ADENTRO TRAVEL proporcionara una carta de liberación de responsabilidades que deberá ser llenada de forma íntegra antes de la expedición, tour, actividad o recorrido, RUTA ADENTRO TRAVEL se reserva el derecho de prestar el servicio a personas que se nieguen a llenar parcial o totalmente la forma de liberación de responsabilidades provista por la compañía, aun cuando este pagado el importe del viaje en su totalidad, sin obligación de la empresa de rembolsar importe alguno.

### **9. RECLAMACIONES.**

Una vez realizado el viaje, disfrutado los servicios y efectuado el OBJETO de esta Confirmación, toda queja, inconformidad y/o aclaración deberá realizarse por escrito o vía electrónica a [ruta.adentroviajes@gmail.com](mailto:ruta.adentroviajes@gmail.com) , dirigido a Ruta Adentro Travel & Team Building con acuse de recibo, directamente por EL CLIENTE en un plazo de hasta 15 (quince) días naturales posteriores a fecha de finalización del viaje. Toda solicitud y requisición que se realice con posterioridad será desechada y no se dará trámite, por lo que, fenecido el plazo indicado, Ruta Adentro Travel & Team Building no estará obligado a recibir o atender la solicitud de que se trate, aceptando EL CLIENTE que dicha reclamación extemporánea, independientemente de su origen, no se entenderá imputada a Ruta Adentro Travel & Team Building.

No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por EL CLIENTE.

### **10. NO RELACIÓN LABORAL.**

La presente Confirmación no crea ninguna asociación, sociedad o relación laboral entre EL CLIENTE y LA OSPAN, ni con sus empleados, factores o dependientes, por lo que cada una de las partes será la única responsable de sus obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social. EL CLIENTE y OSPAN son partes contratantes independientes y ninguna disposición incluida en la Confirmación hará que cualquiera de las partes sea agente o representante legal de la otra para ningún fin, sea cual fuere, ni otorgará a ninguna de las partes autoridad alguna para asumir o crear ninguna obligación en representación o en nombre de la otra.

### **11. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.**

EL CLIENTE por ningún motivo podrá hacer uso o explotación en su beneficio, de las marcas, avisos comerciales, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que pertenezca a Ruta Adentro Travel & Team Building, por lo que será responsable de las sanciones civiles, administrativas o penales que resulten por la violación a los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos.



## **12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ambas partes acuerdan que los datos obtenidos como resultado de la ejecución de este contrato, en virtud de los servicios prestados o de cualquier tipo de relación contractual que se derive entre las partes, serán tratadas de manera confidencial de conformidad con la mencionada Ley y serán usados únicamente para los fines que hubiesen sido convenidos en este instrumento.

Para efectos de lo anterior RUTA ADENTRO TRAVEL & TEAM BUILDING pone a disposición de EL CLIENTE el Aviso de Privacidad íntegro a través de nuestros distintos medios de comunicación como lo son redes sociales y pagina web.

ACEPTO LAS CONDICIONES GENERALES Y ME DOY POR ENTERADO DE LAS MISMAS.

EL CLIENTE:

FECHA: \_\_\_\_\_

FIRMA DE CONFORMIDAD: