

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

VIAJES ROMA LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENER PRESENTE LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Los términos “VIAJES ROMA”, “ROMA”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a Viajes y Transportes Roma S.A.S. de C.V., con domicilio en Rubén Romero número 82, colonia Centro, Tacámbaro, en Michoacán de Ocampo, México. El término “Usuario”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece ROMA a través de cualquiera de sus canales de venta virtuales o presenciales, entre los que se hace mención del sitio web <https://viajes-roma.com>, así mismo, por medio de venta telefónica; y/o a través de cualquier otro canal de comercialización utilizado actualmente o que utilice en el futuro ROMA para ofrecer Servicios de mediación de servicios turísticos.

ROMA es una agencia de viajes, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.

ROMA no es el proveedor de los Servicios Turísticos ya que solo actúa como intermediaria a través de sus Canales de Reservación en beneficio de Usted, respecto a los servicios turísticos proporcionados de manera directa por el Proveedor. Por lo que no está obligado -directa ni indirectamente- a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de ROMA, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. ROMA actúa única y exclusivamente como intermediario de reservación entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos.

Al contratar Servicios Turísticos a través de ROMA, Usted garantiza y declara bajo formal protesta de decir verdad que: en primera instancia, es mayor de edad, por lo cual cuenta con las facultades legales para obligarse en los presentes Términos y Condiciones, en este mismo sentido, expresamente declara que ha leído y entendido, los presentes Términos y Condiciones, manifestando en este acto su consentimiento expreso para usar medios electrónicos; sólo utiliza la Plataforma de ROMA para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; que, toda la información que Usted brinda a VIAJES ROMA es verídica, exacta, actual y completa, en este sentido declara que si cuenta con alguna restricción para visitar algún destino ofrecido por ROMA, es su responsabilidad solventarla, para estar en condiciones de realizar el viaje solicitado.

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta ROMA 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, revise directamente las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. ROMA no se hace

responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

Usted entiende y acepta expresamente que la actividad de intermediación de ROMA en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. ROMA no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. ROMA no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución de este.

Previo a la confirmación de su Solicitud de Compra y a la aceptación de estas Condiciones Generales, se recomienda al usuario revisar detalladamente las condiciones particulares de cada Servicio Turístico. Dichas regulaciones son estipuladas exclusivamente por los Proveedores, sin intervención de ROMA. Por consiguiente, ROMA queda exenta de cualquier responsabilidad respecto al cobro de penalizaciones, cargos por cancelación o diferencias tarifarias, los cuales se regirán estrictamente por las políticas de cada prestador de servicios.

El uso de la Plataforma constituye la aceptación vinculante de la totalidad de las condiciones generales y particulares aquí establecidas, otorgándole a este documento el carácter de contrato de adhesión. La revisión y comprensión de estas disposiciones es fundamental para el ejercicio de sus derechos como consumidor, por lo que se

recomienda su impresión y resguardo junto con sus documentos de viaje. Asimismo, es indispensable que el usuario conserve el número de Solicitud de Compra desplegado en pantalla o enviado por correo electrónico, ya que este código identifica la transacción y será estrictamente necesario para cualquier aclaración o gestión posterior ante ROMA.

PROCESO DE RESERVACIÓN. Al ingresar una Solicitud de Compra mediante los canales oficiales de ROMA, el usuario seleccionará uno de los métodos de pago disponibles. El uso de tarjeta de crédito faculta expresamente a ROMA para gestionar la reserva y aplicar los cargos correspondientes. El perfeccionamiento de la compra queda estrictamente condicionado al pago total y oportuno de las tarifas vigentes. La ausencia de la liquidación integral mantendrá la solicitud en estado de suspensión, quedando el Proveedor facultado para cancelarla de forma unilateral sin responsabilidad jurídica. La confirmación formal del servicio y sus costos se perfeccionará exclusivamente mediante la emisión del boleto electrónico o *voucher de servicio*, acompañada de su facturación; en transacciones a crédito, se deberán cumplir las políticas del banco emisor. Dichos documentos electrónicos constituyen la prueba plena de la aceptación de los términos del Proveedor y del contrato entre este y el titular del servicio.

En caso de que la Solicitud de Compra quede sujeta a confirmación previa notificación, los montos abonados se considerarán como garantía de reserva y no son reembolsables. Si la solicitud fuera rechazada por causas ajenas o imputables al cliente (fondos insuficientes, falta de cupo o fluctuaciones tarifarias), ROMA notificará las alternativas disponibles para procesar la compra.

Si tras realizar la solicitud no se recibe la notificación correspondiente, el usuario deberá verificar su bandeja de correo no deseado o consultar el estado de la transacción en el apartado de autogestión de la Plataforma utilizando su número de

Solicitud de Compra. Para asistencia complementaria, podrá comunicarse a las líneas de atención telefónica autorizadas.

Es obligación del usuario ingresar información exacta, completa, vigente y verídica en todos los campos para efectuar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de ROMA. Al registrar sus Datos Personales en la Plataforma o proporcionarlos vía telefónica, el cliente garantiza su exactitud y se compromete a actualizarlos cuando sea necesario. ROMA no asume responsabilidad alguna por la certeza de dichos datos, siendo el usuario el único responsable de que coincidan exactamente con su Documentación de Viaje.

La información sobre precios, disponibilidad, restricciones y políticas de cancelación es provista en tiempo real por los Proveedores. En su carácter de intermediario, ROMA intermedia en la gestión de compras y cancelaciones, recauda las tarifas y asiste en la resolución de inconvenientes, pero no se responsabiliza por errores tipográficos, interrupciones técnicas o información inexacta emitida por los Proveedores. La inclusión de servicios en la Plataforma no constituye una certificación de su calidad o categoría. Asimismo, los enlaces a sitios web de terceros no implican recomendación alguna por parte de ROMA, por lo que su uso se rige bajo las políticas de dichos externos. Al vincular una Red Social, el usuario autoriza expresamente a ROMA a acceder, utilizar y difundir la información de su perfil público en la Plataforma, sujeto a las políticas de privacidad de la red de origen.

Los pagos que debe realizar el usuario, con el objetivo de cubrir la totalidad de su viaje y tener el derecho de disfrutar dicha reservación, se obliga a cubrir los pagos en el tiempo y forma que se le indicará en el calendario, que se gestionará en la página al momento de generar dicha reservación, desde el pago inicial, parcial o total, para este fin en cualquier caso, deben realizarse la totalidad de los pagos, al menos 45 días naturales antes de realizarse el viaje solicitado, la consecuencia del incumplimiento

de lo anterior, por parte del usuario, originará la cancelación de dicha reservación, aplicando las penalizaciones correspondientes conforme a las políticas vigentes.

El usuario está obligado a registrar una dirección de correo electrónico válida en el apartado de “Datos de Contacto” o a proporcionarla al agente de ventas de ROMA, constituyendo este el canal oficial de comunicación entre las partes. Es responsabilidad del cliente verificar la exactitud de dicha cuenta y dar seguimiento continuo a las notificaciones enviadas. Se estipula de manera expresa que cualquier aviso, confirmación de Solicitud de Compra o modificación a la misma surtirá plenos efectos legales en el momento de su envío al correo electrónico proporcionado. ROMA queda exenta de toda responsabilidad si el usuario no recibe información fundamental debido a un error en el registro de su cuenta de correo; no obstante, el cliente conserva el derecho de dar seguimiento y gestionar sus solicitudes a través del portal web autorizado o vía telefónica.

ROMA está obligado a emitir factura por las operaciones que realice. En este caso, la operación es la intermediación entre clientes y proveedores. En términos de los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación, ROMA cumple con su obligación de emisión de CFDI al facturar la comisión por la intermediación. Por lo anterior, una vez que Usted lo solicite a través de los medios puestos a su disposición, ROMA le facturará únicamente el monto por dicha comisión. Por lo anterior, Usted deberá exigir al (los) proveedor(es) final(es) del servicio que facture el servicio turístico que le corresponde. Solo en algunas ocasiones y con base en la regla 2.7.1.3 de la resolución miscelánea fiscal para 2023, ROMA también facturará el servicio turístico por cuenta del proveedor.

Usted deberá declarar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” o al agente de ventas de VIAJES ROMA para poder emitirle el correspondiente

comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. ROMA no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en este punto, no afectará los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través del portal web la corrección de la factura dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como VIAJES ROMA o ROMA.

Es obligación exclusiva del usuario informarse de manera oportuna y responsable sobre los requisitos legales, migratorios y sanitarios necesarios para el ingreso o tránsito en los países de destino y escalas (la “Documentación de Viaje”). El cliente deberá verificar, con la debida anticipación, la vigencia y condiciones de pasaportes, visados, licencias de conducir, esquemas de vacunación, permisos de salida para menores y cualquier otra exigencia documental de las autoridades correspondientes, incluso si la escala no requiere abandonar el aeropuerto. Los requisitos varían según el destino, tránsito, nacionalidad y país de residencia. ROMA queda exenta de toda responsabilidad por el incumplimiento de estas normativas, por lo que se recomienda encarecidamente consultar a las embajadas o consulados respectivos antes de efectuar la reserva y la salida.

Al reservar uno o más Servicios Turísticos a través de ROMA, el usuario se obliga a liquidar: (i) la tarifa establecida por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y contribuciones fiscales aplicables, y (iii) el cargo por el servicio de mediación de la agencia (la “Comisión por Intermediación”). Se reitera que ROMA actúa única y exclusivamente como intermediaria de reservación entre el cliente y los Proveedores

directos, por lo que los montos de las tarifas son transferidos íntegramente a estos últimos. ROMA pondrá a disposición del usuario diversas modalidades de pago según el servicio, el Proveedor y el canal de compra elegido. Dichas opciones serán informadas detalladamente en la Plataforma o por los agentes de venta de manera previa a la validación de la Solicitud de Compra.

Al proporcionar a ROMA los datos de su tarjeta de crédito o cuenta (vía Plataforma o llamada telefónica) y confirmar la transacción, el usuario autoriza el cargo de: (i) la tarifa del Servicio Turístico, (ii) los impuestos y tasas fiscales aplicables, y (iii) la Comisión por Intermediación, si corresponde. En operaciones bajo la modalidad de pago en cuotas o crédito, se estipula lo siguiente:

- a. La Comisión por Intermediación de ROMA podría ser cargada en su totalidad en el primer pago, independientemente del diferimiento del saldo del servicio.
- b. Los intereses e impuestos derivados del financiamiento se adicionarán a la tarifa base, prorrateándose el monto total entre el número de cuotas seleccionadas.
- c. Los seguros de vida por saldo deudor o cargos financieros adicionales contratados con el banco emisor son completamente ajenos a ROMA; es responsabilidad del usuario verificar sus costos y vigencia con su institución financiera antes de elegir el pago en cuotas.
- d. En caso de cancelaciones posteriores autorizadas por las políticas del Proveedor, ROMA no reembolsará ni asumirá responsabilidad por los intereses generados en la transacción original, en virtud de que dichos conceptos son percibidos exclusivamente por la entidad bancaria.
- ☒ e. El cobro de las tarifas se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos) o en dólares estadounidenses, dependiendo de si los servicios son locales o extranjeros. En transacciones en dólares, el cargo afectará el cupo internacional de su tarjeta. En todo caso, se respetará el precio aceptado por el usuario. Las

operaciones internacionales pueden generar cargos e impuestos adicionales según la legislación extranjera o las políticas de su banco emisor, incluyendo variaciones por conversión de divisas. El tipo de cambio y las comisiones bancarias son determinados exclusivamente por la institución financiera, por lo que ROMA no asume responsabilidad por diferencias entre el monto mostrado en la Plataforma y el reflejado en su estado de cuenta.

- ☐ f. Toda transacción queda sujeta a procesos de verificación antifraude. Este procedimiento puede incluir un cargo temporal equivalente a 1 USD bajo un hospedaje de operación localizado en el Reino Unido (UK), con el único fin de validar la identidad y vigencia internacional de la tarjeta. Dicho monto es reversible de forma íntegra tras la validación, por lo que no representa un costo final ni un cargo adicional para el cliente.
- ☐ g. En el caso de los tours opcionales, el Proveedor del Servicio Turístico podrá realizar el cobro de forma directa, lo cual será notificado por ROMA al momento de la compra, emitiendo dicho Proveedor la factura correspondiente. En estos supuestos, el cargo se efectuará en la tarjeta de crédito en dólares estadounidenses por el monto exacto detallado en la transacción.

DERECHOS DE REVOCACIÓN Y DESISTIMIENTO. ROMA le informa que, conforme al Artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor en México, el usuario goza del derecho de revocación del consentimiento en la contratación de servicios. Para ejercerlo y obtener el reembolso de los importes pagados, deberá notificar su decisión por escrito o por medios electrónicos dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de compra. Este derecho no será aplicable si la fecha de inicio del servicio turístico se encuentra a diez (10) días hábiles o menos de la fecha de adquisición. ROMA gestionará la solicitud ante el Proveedor final para proceder con el reembolso mediante crédito, reversión de cargo o devolución en efectivo, según corresponda; en

transacciones por transferencia bancaria, se requerirán nuevamente los datos de la cuenta del usuario.

En el caso específico de boletos aéreos y en estricto cumplimiento de la Ley de Aviación Civil, el pasajero podrá desistir del viaje siempre que dé aviso a la aerolínea o a ROMA dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la compra, bajo las condiciones y excepciones de reembolso íntegro que la legislación mexicana y las políticas de la tarifa aérea determinen para vuelos regulares o promocionales.

Si el usuario solicita una modificación o cancelación fuera de los plazos establecidos en el numeral anterior, y siempre que las regulaciones del Proveedor lo permitan, ROMA gestionará la solicitud respectiva; no obstante, los tiempos de respuesta y la resolución final competarán exclusivamente al Proveedor del Servicio Turístico.

ROMA aplicará un cargo administrativo no reembolsable por la gestión de cancelación o cambio, tendrá un costo de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 M.N.), el cual se considera devengado por el servicio efectivamente prestado por la agencia y solo es posible realizarlo en una ocasión.

ROMA no garantiza una resolución por parte del Proveedor si la fecha de ejecución del servicio es próxima. Las penalidades, multas o restricciones absolutas de cambio o devolución son fijadas de forma autónoma por los Proveedores, incluso en supuestos de enfermedad, huelgas o fenómenos climáticos.

Toda modificación implica la cancelación de la reserva original y la creación de una nueva sujeta a las tarifas vigentes, por lo que el usuario deberá cubrir las penalidades aplicables y la Diferencia de Tarifa resultante. Las devoluciones autorizadas se procesarán mediante crédito o reversión a la tarjeta de origen; en pagos en efectivo o transferencia, se solicitarán los datos bancarios del cliente. Los plazos de reembolso se rigen por las políticas del Proveedor, estimándose entre 30 y 120 días para el sector

aéreo. Los Proveedores no están obligados a exentar de penalidades al pasajero, aun ante casos acreditados de enfermedad o incapacidad física.

Para la presentación de reclamaciones, sugerencias o consultas, se solicita al usuario redactar una relación detallada de los hechos, adjuntando de forma inmediata la documentación probatoria de respaldo, detallando los acontecimientos y precisando la solución pretendida. Este procedimiento optimiza los tiempos de respuesta y análisis por parte de ROMA, que notificará su resolución a la dirección de correo electrónico registrada. Si la reclamación resulta procedente en todo o en parte, ROMA remitirá el convenio correspondiente, sin perjuicio de la facultad de la agencia para formular una propuesta alternativa de solución.

En caso de conformidad con la propuesta de ROMA, el usuario deberá suscribir el acuerdo respectivo y remitirlo a la dirección indicada por la empresa. Una vez recibido el instrumento jurídico, un asesor de atención al cliente notificará las fechas y términos de ejecución de este.

Se estipula que las modificaciones o cancelaciones de las reservas intermediadas por ROMA deberán ser tramitadas exclusivamente a través de la agencia, por lo que los Proveedores finales derivarán al usuario a nuestra empresa para cualquier gestión. Cada prestador de servicios se rige por sus propias políticas comerciales, debiendo el cliente prestar especial atención a las siguientes regulaciones:

RESPECTO A LOS VUELOS

La legislación aplicable para efectos de vuelos de manera local se encuentra en la Ley de Aviación Civil y su reglamento, que acuerdan ciertas obligaciones sobre transportistas, concesionarios o permisionarios, y le otorgan a Usted ciertos derechos en calidad de Pasajero. Estas regulaciones podrán ser consultadas en el siguiente enlace: <https://www.profeco.gob.mx/politicassaviacion/pdf/derechosviajar.pdf>. A su vez, cada compañía aérea establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos.

RESERVAS DE VUELOS, TARIFAS: VIAJES ROMA es una agencia de viajes acreditada por la IATA (International Air Transport Association) y se encuentra autorizada a comercializar Pasajes Aéreos como intermediaria de reservación entre Usted y las Compañías Aéreas miembro de la IATA. Cuando Usted ingresa una Solicitud de Compra en la Plataforma y ésta es confirmada mediante la emisión de un e-ticket, se genera, automáticamente y sin intervención manual alguna, un registro (Electronic Ticket Record o ETR) en el sistema de la Compañía Aérea con los datos ingresados directamente por Usted en la Plataforma. Cada Pasaje Aéreo se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas única y exclusivamente por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. De acuerdo al monto de la tarifa, se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, por ejemplo, de forma enunciativa mas no limitativa: no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, cambios de titulares, cambios por errores imputables a Usted en el nombre del pasajero, imposición de estadías mínimas y máximas, procedencia de cancelaciones y reembolsos, etc. Las tarifas más económicas son las que mayores restricciones poseen. Tenga presente que VIAJES ROMA no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

VARIACIÓN DE TARIFAS AÉREAS: Toda la información referente a itinerarios, tarifas y disponibilidad de los Pasajes Aéreos exhibida en la Plataforma proviene directamente y en tiempo real de las Compañías Aéreas a través de Sistemas Globales de Reserva (GDS). Las aerolíneas son las únicas responsables de dicha información, sin que VIAJES ROMA tenga injerencia o control sobre las tarifas o la disponibilidad de los cupos. Por consiguiente, el precio del pasaje puede variar entre el momento de la Solicitud de Compra y la emisión efectiva del boleto, debido a cambios de disponibilidad de la aerolínea. La tarifa definitiva quedará congelada y garantizada únicamente a partir del momento en que se confirme la reserva mediante la emisión y facturación del boleto electrónico (e-ticket).

MODALIDADES DE PAGO Y FLUJO DE FONDOS: Los pagos de los servicios adquiridos se registrarán bajo las siguientes condiciones según el medio seleccionado por El Cliente:

- **Pago con Tarjeta de Crédito o Débito:** El cobro de la tarifa, impuestos y tasas aeroportuarias se realizará directamente bajo el código de comercio y procesamiento de la Compañía Aérea correspondiente. Dichos montos no ingresan en ningún momento a las cuentas bancarias de VIAJES ROMA.
- **Pago mediante Depósito o Transferencia Bancaria:** Los fondos recibidos por VIAJES ROMA serán endosados y transferidos a la Compañía Aérea correspondiente para proceder con la emisión del pasaje, sujeto a los tiempos de procesamiento bancario y disponibilidad de la tarifa.

En cualquiera de las modalidades utilizadas, El Cliente reconoce y acepta que VIAJES ROMA actúa exclusivamente como intermediario y solo percibe el valor correspondiente a la Comisión por Intermediación y/o cargos por gestión aplicables.

Por tratarse de circunstancias ajenas a VIAJES ROMA, el usuario reconoce que las Compañías Aéreas, como prestadoras directas del servicio de transporte, podrán modificar de manera operativa ciertas condiciones del vuelo incluyendo horarios, fechas o itinerarios, así como demorarlo, reprogramarlo o cancelarlo, conforme a la normatividad aplicable.

En ese sentido, el transportista se encuentra facultado para realizar dichas modificaciones, en el entendido de que debe comunicar oportunamente a las personas pasajeras los cambios, demoras o cancelaciones en los términos exigidos por la Ley de Aviación Civil, sin que ello lo libere de su responsabilidad frente al pasajero cuando la causa sea imputable a la aerolínea.

Por su parte, VIAJES ROMA actúa exclusivamente como intermediaria en la contratación, por lo que no tiene injerencia ni control sobre la operación, logística, programación o decisiones técnicas del vuelo. Sin embargo, cuando por instrucciones del proveedor final se informe una variación en especial si ocurre dentro de las 24 (veinticuatro) horas previas a la salida, ROMA comunicará al usuario las alternativas disponibles y únicamente gestionará la confirmación del cambio cuando exista aceptación expresa y previa del pasajero.

En consecuencia, cualquier reclamo, demanda o denuncia relacionada con la prestación del servicio de transporte aéreo, así como con compensaciones o indemnizaciones por demora, cancelación o reprogramación, deberá dirigirse directamente a la Compañía Aérea, en su calidad de obligada principal frente al pasajero.

Cláusula de transparencia y protección al consumidor. Nada de lo aquí previsto deberá interpretarse como una renuncia a derechos del consumidor/pasajero ni como una autorización para imponer cargas desproporcionadas o cláusulas abusivas; tratándose de condiciones predispuestas, deberán observarse los estándares de equilibrio contractual y protección al consumidor aplicables.

Para más información sobre compensaciones por cancelaciones y/o reprogramaciones, puede consultarse el portal informativo de PROFECO: <https://www.profeco.gob.mx/politicasaviacion/index.html>

Usted deberá presentarse personalmente en los módulos/oficinas de documentación y despacho de la Compañía Aérea en el aeropuerto de salida, en la fecha y hora señaladas en su itinerario, portando su Documentación de Viaje vigente y suficiente para su trayecto (incluyendo, en su caso, requisitos migratorios y sanitarios).

Para reducir riesgos de contratiempos imputables al pasajero (p. ej., pérdida de documentación, filas de seguridad, revisión migratoria o cierre de mostradores), se recomienda presentarse con la siguiente anticipación mínima:

- Vuelos nacionales (domésticos): al menos 2 (dos) horas antes de la hora programada de salida.
- Vuelos internacionales: al menos 3 (tres) horas antes de la hora programada de salida.

Se precisa que la hora indicada en el pasaje e itinerario corresponde a la hora local del aeropuerto de salida, de la ciudad de conexión (escala) y/o del destino, según corresponda; por lo que es responsabilidad del pasajero verificar dicha referencia horaria para evitar confusiones.

Aclaración para evitar controversias. La recomendación de presentarse con anticipación tiene por finalidad facilitar el cumplimiento de los procedimientos de documentación y embarque; sin embargo, las condiciones de cierre de mostradores, horarios límite de documentación y reglas de embarque son determinadas por la Compañía Aérea conforme a su operación y políticas aplicables. Ello es independiente de los derechos del pasajero frente a demoras o cancelaciones atribuibles al transportista previstos en la normativa aplicable.

Se hace del conocimiento del usuario que, por práctica habitual en la industria, las tarifas más económicas suelen estar asociadas a condiciones restrictivas, pudiendo no permitir cambios, cancelaciones ni devoluciones. Aun en los casos en que la tarifa sí contemple alguna modificación o cancelación, ésta podrá estar sujeta a penalidades, cargos administrativos y/o diferencias de tarifa, conforme a las políticas de la Compañía Aérea aplicable al boleto adquirido.

1) Cancelación (cuando la tarifa lo permita).
Si, conforme a las reglas tarifarias del transportista, la tarifa contratada permite cancelación, VIAJES ROMA realizará únicamente las gestiones de presentación y seguimiento de la solicitud ante la Compañía Aérea, actuando como intermediaria. La determinación de procedencia, el monto, la modalidad y los tiempos del reembolso corresponden exclusivamente a la Compañía Aérea, quien, de ser procedente podrá efectuarlo mediante crédito, o reversión al medio de pago utilizado, según sus propias políticas y el marco aplicable.

Si el pago se hubiera realizado mediante transferencia bancaria, el usuario reconoce que podrá ser necesario proporcionar nuevamente los datos bancarios requeridos para la correcta tramitación del reembolso por esa vía, por razones de seguridad, validación y ejecución de la devolución.

2) Cambios de fecha y/o itinerario (cuando la tarifa lo permita).
Si la tarifa del pasaje permite cambios, el usuario acepta que la Compañía Aérea podrá exigir:

a) el pago de una penalidad (cargo por cambio), y adicionalmente

b) el pago de la diferencia de tarifa vigente al momento de solicitar el cambio, en caso de que el nuevo vuelo/itinerario tenga un precio superior.

Asimismo, el usuario reconoce que los cambios deberán realizarse, por regla general, en la misma clase tarifaria emitida o en una clase superior, conforme a disponibilidad y reglas del transportista, sin posibilidad de “bajar” a clases inferiores cuando ello no sea permitido por la aerolínea o por las condiciones del boleto.

3) No aplicación de tarifas posteriores más económicas. Se precisa que el precio del boleto se determina conforme a disponibilidad y reglas tarifarias vigentes al momento de la compra; por lo tanto, el usuario acepta que no es exigible aplicar retroactivamente promociones o tarifas más económicas publicadas con posterioridad a la emisión del pasaje.

4) Forma de pago de penalidades y diferencias. El pago de penalidades y/o diferencias de tarifa podrá estar condicionado por la aerolínea y/o por el operador de pagos a un medio específico; en consecuencia, el usuario acepta que, cuando así se requiera, dichas cantidades se cubran mediante tarjeta de crédito en una sola exhibición, para permitir la confirmación inmediata del cambio.

5) Comisión por intermediación. Además de los cargos propios de la Compañía Aérea, VIAJES ROMA podrá cobrar una comisión por intermediación por la gestión administrativa de cambios y/o cancelaciones, siempre que dicha comisión sea informada al usuario de forma clara antes de la confirmación de la gestión, a fin de que el usuario pueda decidir si desea proceder.

El Pasaje Aéreo se emite a nombre del pasajero y, por su naturaleza, es nominativo, personal e intransferible. En consecuencia, el usuario deberá capturar con especial cuidado sus nombres y apellidos exactamente como aparecen en su Documentación de Viaje vigente (p. ej., pasaporte o identificación oficial), y verificar que la información sea correcta antes de confirmar la Solicitud de Compra.

Para tal efecto, el usuario reconoce que la plataforma pone a su disposición campos diferenciados para nombre(s) y apellido(s), así como una instancia de revisión previa a la confirmación, con el objeto de que detecte y corrija oportunamente cualquier error.

Asimismo, el usuario acepta que el/los pasaje(s) se emite(n) automáticamente con base en la información proporcionada por el propio usuario ya sea capturada en la plataforma o declarada al agente de venta telefónica, y que VIAJES ROMA no realiza validación previa de la identidad ni de la congruencia de dichos datos con la documentación oficial del pasajero.

Una vez emitido el pasaje y generado el registro de boleto electrónico, el usuario reconoce que las Compañías Aéreas suelen restringir los cambios de nombre o apellido, pudiendo: (i) no permitirlos, o (ii) permitirlos sólo en supuestos limitados y/o con cargos adicionales, conforme a sus reglas tarifarias y operativas. Esto aplica incluso en casos de errores de captura, inversión de nombres y apellidos, o diferencias ortográficas.

En atención a lo anterior, el usuario acepta que, si el pasaje contiene errores en los datos del pasajero, la Compañía Aérea podría negar el abordaje por motivos de seguridad, control operativo y verificación de identidad.

Responsabilidad por la captura de datos. En virtud de que la información personal es proporcionada por el usuario y constituye la base de la emisión del pasaje, VIAJES ROMA no será responsable por errores, inconsistencias o inexactitudes en los datos

personales capturados o declarados por el usuario, ni por las consecuencias operativas derivadas de ello (incluyendo, en su caso, cargos por corrección, reemisión o negativa de embarque).

Si el usuario detecta un error, deberá reportarlo de inmediato para que, en su caso, VIAJES ROMA pueda gestionar la solicitud ante la Compañía Aérea; sin embargo, el usuario reconoce que la procedencia y costo de cualquier corrección dependen exclusivamente de la política del transportista.

Se considerará “menor no acompañado” a la persona menor de edad que viaje sin la compañía de al menos uno de sus padres o tutor(es) legal(es), o sin el acompañamiento del adulto que la Compañía Aérea exija conforme a sus políticas.

Las Compañías Aéreas pueden ofrecer y en ciertos supuestos exigir servicios de asistencia y acompañamiento para menores no acompañados, los cuales generalmente son prestados directamente por el transportista, pueden implicar costos adicionales, y pueden ser obligatorios u opcionales según la edad del menor, la ruta, el tipo de vuelo y las condiciones operativas.

En virtud de lo anterior, el usuario reconoce que VIAJES ROMA no presta el servicio de acompañamiento para menores no acompañados y, por tanto, no puede garantizar el embarque, tránsito, conexiones, custodia o entrega del menor cuando la aerolínea exija dicho servicio como condición para permitir el viaje. En esos casos, la responsabilidad de informar, contratar y cumplir con los requisitos del transportista recae en el pasajero/contratante y, en su caso, en quienes ejerzan la patria potestad o tutela.

Reglas de referencia por rangos de edad (sujetas a la política de cada aerolínea). Sin perjuicio de lo anterior, de manera general y orientativa:

- De 2 a 5 años: deberán viajar obligatoriamente acompañados por padre, madre, tutor legal o responsable autorizado.

- De 5 a 11 años: el servicio de “menor no acompañado” suele ser obligatorio.
- De 12 a 17 años: el servicio suele ser opcional, salvo rutas o condiciones específicas.

Limitaciones frecuentes del servicio. El usuario reconoce que, según la aerolínea, el servicio puede no estar disponible o puede restringirse cuando:

a) el menor requiera certificación médica para viajar;

b) el menor no pueda alimentarse por sí mismo y/o no pueda cubrir necesidades básicas de higiene.

c) el itinerario incluya escalas, cambios de avión o conexiones (según política del transportista).

Por lo anterior, antes de reservar, el usuario deberá consultar y confirmar directamente las condiciones específicas de la Compañía Aérea elegida (edad mínima/máxima, costo, documentación requerida, rutas habilitadas, horarios, puntos de entrega/recepción, y responsables autorizados), ya que dichas políticas pueden variar y prevalecen para efectos de aceptación del transporte.

Las políticas de franquicia de equipaje (equipaje documentado y de mano), incluyendo número de piezas, peso, dimensiones, costos por exceso y restricciones, varían según cada Compañía Aérea, ruta, tarifa contratada y condiciones operativas. Por ello, se recomienda al usuario revisar y confirmar las condiciones aplicables antes del viaje, a fin de evitar cargos adicionales, demoras en documentación o negativa de embarque por incumplimiento de requisitos.

Asimismo, el usuario reconoce que el transporte, custodia y entrega del equipaje forman parte de la prestación del servicio de transporte aéreo a cargo de la Compañía Aérea, quien se encuentra obligada a emitir el talón/constancia correspondiente por cada pieza documentada y a atender las reclamaciones que procedan conforme a la normatividad aplicable.

Responsabilidad y reclamaciones. En caso de pérdida, robo, hurto, daño o deterioro del equipaje o efectos personales, el usuario deberá presentar el reclamo directamente ante la Compañía Aérea en los módulos u oficinas de atención en aeropuerto y/o por los canales oficiales del transportista, dentro de los plazos y bajo el procedimiento que éste determine. En ese entendido, VIAJES ROMA actúa únicamente como intermediaria en la contratación y no tiene control material sobre el manejo del equipaje; por lo tanto, no asume responsabilidad por hechos ocurridos durante la custodia, traslado o entrega a cargo del transportista.

Mitigación de riesgos. Para protegerse ante eventualidades, se sugiere al usuario contratar un seguro de viaje que cubra, total o parcialmente, riesgos asociados al equipaje y otros incidentes; dicho seguro podrá adquirirse por conducto de VIAJES ROMA conforme a la oferta disponible.

Restricciones de seguridad. El usuario deberá abstenerse de transportar artículos prohibidos o restringidos en cabina o en equipaje documentado, tales como objetos punzocortantes y recipientes que contengan más de 100 ml de líquidos, geles o aerosoles en equipaje de mano, salvo excepciones aplicables (por ejemplo, medicamentos con prescripción o justificación médica), además de cualquier otra restricción de seguridad aeroportuaria o del transportista. El incumplimiento puede dar lugar a retención de artículos, revisiones adicionales, demoras, sanciones o negativa de embarque, según corresponda.

SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE.

Si el pasajero presenta alguna condición de salud particular, el usuario reconoce que la Compañía Aérea podrá solicitar, como requisito de transporte, una constancia o certificado médico de aptitud para volar, así como información adicional o el cumplimiento de condiciones específicas (por ejemplo, autorización médica previa, uso de dispositivos, oxígeno suplementario, etc.), de acuerdo con sus políticas operativas, lineamientos de seguridad y normativa aplicable.

En consecuencia, será responsabilidad del pasajero gestionar oportunamente la documentación médica requerida y asegurarse de que ésta cumpla con los requisitos de forma, vigencia y contenido que establezca el transportista para el vuelo contratado. En su caso, cuando la Compañía Aérea exija que la constancia tenga una antigüedad máxima (p. ej., emitida dentro de un determinado número de horas previas al vuelo), el pasajero deberá atender dicha condición para evitar la negativa de embarque.

Asimismo, por razones de seguridad operacional, el usuario reconoce que no podrán viajar sin asistencia adecuada las personas que no puedan valerse por sí mismas y/o que no estén en capacidad de comprender y seguir instrucciones del personal a bordo, de conformidad con las reglas y procedimientos de seguridad del transportista. Esto puede implicar la necesidad de viajar con acompañante idóneo o de cumplir requisitos adicionales, según determine la aerolínea.

VALIDEZ DEL PASAJE AÉREO.

De conformidad con la normativa aplicable al transporte aéreo, el usuario reconoce que los pasajes aéreos suelen contar con una vigencia máxima de un año contada a

partir de su fecha de emisión, salvo que la Compañía Aérea establezca condiciones distintas para determinadas tarifas, promociones o reglas tarifarias.

Cualquier excepción, prórroga o condición especial respecto de la vigencia del boleto deberá ser solicitada y autorizada por la Compañía Aérea, quien es la única facultada para determinarlo conforme a sus políticas y disponibilidad. En ese sentido, VIAJES ROMA, al actuar como intermediaria, no puede extender ni modificar por sí misma la vigencia de un pasaje ya emitido, ni garantizar la autorización de una excepción por parte del transportista.

PASAJES “SOLO IDA” (REQUISITOS MIGRATORIOS Y DE EMBARQUE).

Por disposiciones migratorias de cada país, en caso de que el pasajero no sea residente del país de destino y contrate un pasaje únicamente de ida, el usuario reconoce que podrá ser requerido por las autoridades migratorias para acreditar el motivo del viaje, la legal estancia y/o la intención de salida del país (por ejemplo, mediante boleto de regreso, boleto de continuación de viaje, visa, permisos, solvencia, itinerario, entre otros).

En ese sentido, se recomienda verificar previamente los requisitos aplicables con el Consulado o Embajada del país de destino (y, en su caso, de tránsito), antes de efectuar la reserva, pues el cumplimiento de requisitos migratorios es responsabilidad del pasajero. Adicionalmente, el usuario reconoce que las Compañías Aéreas pueden exigir documentación de soporte antes del embarque y negar el abordaje si el pasajero no acredita los requisitos migratorios que el transportista estime necesarios para permitir el traslado internacional.

STOP OVER (PARADAS EXTENDIDAS EN CIUDAD DE CONEXIÓN).

Por regla general, las tarifas económicas no permiten Stop Over (parada de uno o más días en la ciudad de conexión), o bien lo permiten sólo bajo condiciones específicas. Por ello, se recomienda al usuario confirmar antes de comprar si la tarifa seleccionada permite Stop Over, así como los costos, restricciones y disponibilidad aplicables.

VUELOS Y AEROLÍNEAS “LOW COST” (ALCANCE REAL DE LA TARIFA).

El usuario reconoce que, al reservar con una aerolínea identificada como “low cost”, la tarifa publicada suele corresponder al servicio básico, por lo que normalmente:

1. No permite cambios ni cancelaciones (o los limita severamente).
2. No incluye selección de asiento.
3. No incluye equipaje documentado (por lo general, sólo equipaje de mano).
4. No incluye servicios complementarios (alimentos, bebidas, entretenimiento u otros).

En consecuencia, el usuario acepta que cualquier servicio adicional se considera extra y puede implicar cargos adicionales, con condiciones variables según cada Compañía Aérea (por ejemplo, precios distintos si se contrata antes del vuelo o en aeropuerto, reglas de peso/dimensiones, prioridad de embarque, etc.). Asimismo, se hace notar que algunas aerolíneas low cost pueden operar en aeropuertos regionales, secundarios o alternos, lo cual puede impactar tiempos y costos de traslado terrestre.

Por lo anterior, antes de confirmar la Solicitud de Compra, se recomienda revisar cuidadosamente las condiciones aplicables a la tarifa y, en su caso, contratar con

anticipación los servicios adicionales que resulten necesarios, ya que algunos pueden no estar disponibles o encarecerse si se adquieren posteriormente.

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el usuario otorga autorización expresa a ROMA para que, en su nombre y representación, realice gestiones ante la Compañía Aérea tendientes a: (i) solicitar, tramitar y dar seguimiento al reembolso total o parcial que, en su caso, proceda respecto del importe pagado por el boleto aéreo y/o la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUA); y (ii) recibir y gestionar, en nombre del usuario, los montos, depósitos, transferencias, canjes, devoluciones, vouchers o créditos que la aerolínea autorice con motivo de dicha solicitud.

En alcance de lo anterior, el usuario faculta a ROMA para presentar la solicitud de reembolso incluso antes del vencimiento del boleto, así como para realizar las actuaciones razonables necesarias para su trámite. No obstante, el usuario reconoce que la procedencia del reembolso, su monto, la modalidad de devolución (efectivo, reversión, voucher/crédito) y los plazos dependen exclusivamente de la Compañía Aérea y de las condiciones de la tarifa contratada, por tratarse del prestador directo del servicio de transporte.

Por ello, si la aerolínea niega total o parcialmente la solicitud de reembolso con base en sus términos aplicables, o si el reembolso no resulta procedente por la naturaleza de la tarifa, ello no constituirá incumplimiento atribuible a ROMA, quien habrá actuado como gestora/intermediaria. En tal supuesto, el usuario conserva en todo momento el derecho de presentar su reclamación directamente ante la Compañía Aérea conforme a los mecanismos y vías que estime pertinentes.

Notificación y forma de entrega de montos autorizados.

Si existieran sumas o créditos autorizados por la aerolínea a favor del usuario, ROMA le notificará por los canales oficiales (por ejemplo, correo electrónico y/o el apartado “MIS VIAJES”) la existencia del monto disponible y la modalidad autorizada por el transportista ya sea:

- a) reembolso al medio de pago original;
- b) entrega de voucher o crédito a futuro; o
- c) cualquier otra alternativa que, en su caso, autorice la aerolínea.

Cuando la aerolínea autorice el reembolso, éste se realizará, en su caso, al valor histórico efectivamente pagado, sin que ROMA garantice la generación de intereses, actualizaciones o compensaciones adicionales, salvo aquellas que legalmente correspondan y que sean reconocidas por el prestador del servicio o por la autoridad competente.

Plazo de elección por parte del usuario (48 horas). Una vez notificado el usuario sobre la disponibilidad del monto o crédito, contará con un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas para indicar la opción elegida, cuando existan alternativas a seleccionar. De no recibir respuesta dentro de dicho plazo, se entenderá que el usuario instruye a ROMA a mantener el monto/beneficio en el estado autorizado por la aerolínea (por ejemplo, voucher o crédito disponible) hasta que el usuario emita instrucciones, sin que ello implique renuncia de derechos; lo anterior, en el entendido de que ROMA no será

responsable por eventuales vencimientos, caducidades o condiciones propias del voucher/crédito fijadas por la aerolínea, si el usuario omite responder oportunamente.

Las políticas generales de reservación, cambios y cancelación aplicables a los boletos aéreos reservados por el usuario son establecidas por la Compañía Aérea, como prestadora directa del servicio de transporte. En ese sentido, VIAJES ROMA actúa únicamente como intermediaria en la reservación y, por tanto, su participación se limita a informar y transmitir al usuario las condiciones que el transportista define y comunica para cada tarifa o servicio.

En particular, el usuario reconoce que la información relativa a precios de boletos, reglas tarifarias, franquicia de equipaje, cargos por equipaje adicional, asignación de asientos, servicios complementarios, penalidades, restricciones y, en general, cualquier condición comercial u operativa del transporte aéreo, es diseñada, emitida y controlada por la aerolínea. VIAJES ROMA únicamente la pone a disposición del usuario a través de sus canales, en función de la información que la propia aerolínea proporciona.

Por lo anterior, el usuario acepta que los montos, tarifas, medidas, términos, plazos, fechas, modalidades y demás condiciones comunicadas durante el proceso de reservación constituyen información proveniente del transportista y se encuentran sujetas a: (i) las políticas de la aerolínea; y (ii) el marco normativo aplicable al transporte aéreo, incluyendo las obligaciones de información, atención y compensación a favor de las personas pasajeras cuando corresponda.

Asimismo, se precisa que la responsabilidad por la prestación efectiva del servicio de transporte (incluyendo la entrega de servicios asociados al vuelo y el cumplimiento de los derechos del pasajero derivados de la normativa aplicable) corresponde a la Compañía Aérea, en su calidad de prestadora directa.

Finalmente, el usuario reconoce que, al reservar servicios aéreos por conducto de VIAJES ROMA, se obliga a cumplir:

- a) las políticas específicas de la Compañía Aérea con la que contrata (tarifa, equipaje, cambios, cancelaciones, embarque, requisitos de documentación, etc.), y
- b) las leyes, reglamentos, tratados y convenios aplicables al tramo de viaje reservado (incluyendo disposiciones nacionales e internacionales que rijan el transporte aéreo), sin perjuicio de los derechos irrenunciables que correspondan al pasajero conforme a la Ley de Aviación Civil.

ALOJAMIENTOS

Cada alojamiento, hospedaje y/o departamento (el “Alojamiento”) cuenta con políticas propias (tarifarias, de cancelación, modificaciones, garantías y reglas de estancia). En ese sentido, el usuario reconoce que la prestación del servicio de hospedaje es realizada por el prestador del Alojamiento, por lo que, al arribar al establecimiento, podrá requerirse la aceptación y/o firma de los términos del prestador (por ejemplo, reglamento interno, registro de huésped y políticas de garantía), conforme a sus procedimientos.

Tarifas reembolsables y no reembolsables.

Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una “tarifa reembolsable” y una “tarifa no reembolsable” (generalmente más económica). Si el usuario elige

una tarifa no reembolsable, reconoce que el Alojamiento podrá cobrar la totalidad del importe conforme a las condiciones de la reserva y negar el reembolso en caso de cancelación o no presentación, según la política aplicable.

Ahora bien, para mantener equilibrio contractual y evitar interpretaciones abusivas, se precisa que estas condiciones deben haber sido informadas de forma clara y previa al usuario, y en todo caso se entenderán aplicables en los términos expresamente aceptados al momento de reservar. Tratándose de condiciones predispuestas, no deberán implicar prestaciones desproporcionadas u obligaciones inequitativas o abusivas en perjuicio del consumidor, ni contener cláusulas que pretendan modificar unilateralmente obligaciones esenciales o exonerar indebidamente responsabilidad, conforme a los principios aplicables a contratos de adhesión.

Por lo anterior, si el usuario tiene duda sobre su posibilidad real de utilizar el hospedaje, se le recomienda optar por una tarifa reembolsable, aun cuando tenga un precio mayor, a fin de disminuir el riesgo económico ante cancelaciones.

Penalidades y cargos por cambios/cancelaciones.

Las penalidades por cambios y/o cancelaciones, en su caso, son definidas y cobradas por el Alojamiento conforme a su política. VIAJES ROMA, en principio, no establece ni cobra penalidades propias del hospedaje; sin embargo, cualquier gasto de gestión o cargo administrativo que eventualmente pudiera existir deberá informarse de manera previa, clara y verificable al usuario, para su aceptación expresa, en congruencia con el estándar de información al consumidor.

Información del Alojamiento y responsabilidad por actualización.

La información del Alojamiento (nombre, ubicación, categoría, servicios incluidos, así como horarios de check-in y check-out) se encuentra detallada en la plataforma y/o puede confirmarse con el agente de venta telefónica. El usuario reconoce que dicha información, incluyendo tarifas y disponibilidad, es proporcionada y actualizada por cada Alojamiento, quien es responsable de su veracidad y vigencia.

Check-in, check-out y tolerancia.

Salvo que el Alojamiento indique condiciones distintas, la habitación se asignará a más tardar a las 15:00 horas y la hora límite para desocupar no será antes de las 11:00 horas, reconociéndose un periodo de tolerancia de 60 (sesenta) minutos a partir de la hora de salida. En caso de condiciones especiales (salidas tardías, arribos anticipados, garantías con tarjeta, depósitos, etc.), aplicarán las políticas del Alojamiento.

No recomendación ni garantía de calidad.

VIAJES ROMA funge como intermediaria y no debe entenderse como garante o certificadora de la calidad, nivel de servicio, clasificación o experiencia de un Alojamiento. Por ello, antes de confirmar la compra, se recomienda al usuario revisar los términos del prestador y, en su caso, referencias o comentarios disponibles, a fin de verificar que el Alojamiento se ajuste a sus necesidades.

Modalidades de pago.

ROMA pone a disposición del usuario distintas modalidades para reservar y pagar Alojamientos. En cada caso, VIAJES ROMA informará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado, su política comercial y la tarifa contratada, procurando que el usuario cuente con información suficiente para decidir.

A) Pago íntegro directamente al Alojamiento (cobro por el prestador). El usuario podrá pagar la estadía directamente al Alojamiento, quien determinará el momento del cobro conforme a su política (por ejemplo, al reservar, antes de la llegada o al momento del check-in/check-out). En servicios no reembolsables, el usuario reconoce que el Alojamiento podrá cobrar el total de la estadía al concluir la compra, conforme a las condiciones de la tarifa.

Para asegurar la reserva, el usuario deberá proporcionar datos de una tarjeta de crédito, los cuales serán transmitidos al Alojamiento con el único fin de garantizar la operación. El usuario acepta que el Alojamiento podrá efectuar cargos por la totalidad o parte del importe, incluyendo depósitos, garantías o penalidades previstas en sus políticas. Dichos cargos podrán realizarse en la moneda local del Alojamiento o, tratándose de hospedajes en el extranjero, en dólares estadounidenses u otra moneda informada, por lo que el usuario reconoce que el monto final en su estado de cuenta puede variar por tipo de cambio, comisiones bancarias o cargos del emisor de la tarjeta.

B) Pago parcial (adelanto) a VIAJES ROMA y saldo al Alojamiento. El usuario también podrá, cuando aplique, pagar a VIAJES ROMA un adelanto y cubrir el saldo restante directamente al Alojamiento, bajo las condiciones y tiempos que éste determine. En esta modalidad, el usuario reconoce que el Alojamiento conserva la facultad de cobrar el saldo conforme a su política y que la confirmación/garantía de la reserva puede requerir la aceptación de condiciones adicionales del prestador.

C) Cobro del total por VIAJES ROMA (incluye comisiones e impuestos). Cuando la modalidad seleccionada implique que VIAJES ROMA realice el cobro, el usuario autoriza expresamente a VIAJES ROMA a cargar a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, el cual incluirá, según corresponda, impuestos, tasas, percepciones fiscales y la comisión por intermediación. Para efectos de transparencia, se entenderá que el usuario contará con el desglose o identificación del total a pagar antes de confirmar la compra, y que cualquier servicio adicional no

incluido en la tarifa base sólo podrá cobrarse si fue previamente informado y aceptado conforme a las condiciones de la reserva y a las reglas aplicables a contratos de adhesión.

VIAJES ROMA ofrece Alojamientos en su plataforma con base en la disponibilidad informada por los proveedores mediante sistemas informáticos de reservación. En consecuencia, VIAJES ROMA no comercializa intencionalmente Alojamientos sin disponibilidad reportada en dichos sistemas al momento de la compra.

Sin perjuicio de lo anterior, el usuario reconoce que puede presentarse overbooking (sobreventa) en el mercado turístico, ya sea por políticas comerciales del propio Alojamiento o por fallas tecnológicas y/o humanas en los sistemas de reservación. En tales supuestos, si el Alojamiento no pudiera respetar la reserva en los términos confirmados, el usuario reconoce que el Alojamiento, como prestador directo del servicio, deberá ofrecer una alternativa a su cargo, consistente en un alojamiento u habitación de calidad igual o superior, procurando condiciones equivalentes en cuanto a ubicación, categoría y características esenciales de la reserva originalmente contratada.

Alcance de la intermediación. VIAJES ROMA actúa como intermediario de la reservación; por lo tanto, no tiene control operativo sobre la asignación final de habitaciones ni sobre la política interna del Alojamiento. No obstante, cuando sea notificada de una incidencia de este tipo, VIAJES ROMA podrá asistir en la gestión y comunicación con el proveedor para facilitar una solución, sin que ello implique asumir obligaciones propias del prestador del hospedaje.

NO SHOW (no presentación). Si el usuario no se presenta en el Alojamiento en la fecha y hora indicadas, el Alojamiento podrá cancelar la reserva y registrarla como NO SHOW. En tal caso, el usuario reconoce que la devolución total o parcial de lo pagado

dependerá de la tarifa contratada y de la política de cancelación del Alojamiento, especialmente cuando se trate de tarifas no reembolsables o con penalidades por no presentación.

Si por cualquier circunstancia el usuario prevé arribar fuera del horario señalado (por ejemplo, llegada nocturna o retrasos de transporte), se recomienda notificar previamente al Alojamiento y/o a VIAJES ROMA, a fin de reducir el riesgo de cancelación por no presentación y facilitar, en su caso, la coordinación de la entrada.

Cambios, cancelaciones y penalidades. La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones, así como las penalidades aplicables, se rigen por las políticas del Alojamiento, mismas que se informan al usuario durante el proceso de compra y se reiteran en el voucher. VIAJES ROMA no determina dichas penalidades ni las fija unilateralmente; en su caso, cualquier excepción o trato distinto deberá ser autorizado por el Alojamiento. Tratándose de condiciones predispuestas, se entiende que dichas políticas deben haber sido informadas con claridad y no deben implicar cargas desproporcionadas o cláusulas abusivas en perjuicio del consumidor.

Menores en la reserva.

Si el usuario viaja con personas menores de edad, deberá declararlo e incluirlo en la reserva, aun cuando el menor no requiera cama o no vaya a ocupar una cama adicional. El usuario reconoce que algunos Alojamientos cuentan con políticas de admisión que pueden restringir o condicionar la estancia de menores (por ejemplo, “solo adultos”, edad mínima, necesidad de tutor, límites de ocupación). Por ello, es responsabilidad del usuario verificar previamente las condiciones del Alojamiento y asegurarse de que la reserva refleje de forma correcta el número total de huéspedes, a fin de evitar negativas de check-in, ajustes de tarifa o cancelaciones.

Objetos de valor y resguardo.

Si el usuario porta efectos u objetos de valor superior al ordinariamente transportado por huéspedes, se recomienda notificarlo al Alojamiento y resguardarlos en las cajas de seguridad disponibles, conforme a las políticas del establecimiento. En su caso, el usuario reconoce que la responsabilidad del Alojamiento puede quedar limitada al valor declarado de los objetos depositados bajo resguardo, en los términos y procedimientos que el propio prestador establezca.

Asimismo, para prevenir conflictos operativos, se precisa que el Alojamiento podrá negarse razonablemente a recibir objetos cuyo valor o naturaleza resulte desproporcionado o incompatible con las condiciones del establecimiento (por ejemplo, por riesgos de seguridad, custodia especial o molestias operativas), debiendo en todo caso comunicarlo de manera clara al usuario.

Cómputo de la estancia; horarios y hora local.

Sin perjuicio de los horarios específicos de check-in y check-out informados para cada Alojamiento, el usuario reconoce que la estancia se rige por el ciclo hotelero: inicia a partir del horario de check-in del día de entrada y concluye en el horario de check-out del día de salida. En consecuencia, la tarifa corresponde al periodo contratado, con independencia de que el huésped llegue más tarde, se retire antes o utilice el alojamiento de manera total o parcial.

Finalmente, el usuario reconoce que los horarios consignados en el voucher se expresan en hora local del destino, por lo que deberá considerar dicha referencia para su planeación de llegada y salida.

CRUCEROS

Cada compañía de cruceros (la “Compañía de Cruceros”) opera bajo regulaciones propias del servicio, políticas tarifarias, condiciones de cancelación/modificación, requisitos de documentación y procedimientos de embarque para la provisión de viajes en crucero (el/los “Crucero(s)”). En consecuencia, el usuario reconoce que dichas políticas pueden variar significativamente entre proveedores y resultan aplicables a la reserva contratada.

Confirmación de compra y número de reservación.

Cuando el usuario contrate un Crucero, VIAJES ROMA enviará un correo electrónico de confirmación de la Solicitud de Compra e informará el número de confirmación asignado por la Compañía de Cruceros, el cual permitirá identificar la reserva ante el proveedor.

Documentación válida para embarcar (voucher) y check-in.

El usuario reconoce expresamente que los documentos o correos de confirmación emitidos por VIAJES ROMA al momento de la compra no constituyen, por sí mismos, documentación válida para embarcar. Para abordar, será obligatorio contar con el voucher/documento de embarque que exija la Compañía de Cruceros, el cual:

1. podrá ser enviado por VIAJES ROMA con una anticipación de al menos 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la fecha de salida; y/o

2. podrá ser obtenido por el propio usuario al completar el check-in mediante el enlace proporcionado por VIAJES ROMA o directamente en el sitio web oficial de la Compañía de Cruceros.

El usuario se obliga a realizar el check-in dentro del plazo indicado por el proveedor, y reconoce que deberá efectuarse con una anticipación mínima de 4 (cuatro) días antes del embarque (o el plazo mayor que la Compañía de Cruceros establezca para su itinerario). La omisión o atraso en el check-in puede generar incidencias operativas, cargos adicionales o incluso la imposibilidad de embarcar, conforme a las políticas del proveedor.

Información útil y deber de revisión.

VIAJES ROMA enviará adicionalmente un correo con “Información Útil” relativa a la Compañía de Cruceros (por ejemplo, horarios, puertos, documentación requerida, restricciones de equipaje, políticas de menores, requisitos sanitarios y reglas a bordo). El usuario reconoce la importancia de leer y comprender dicha información y de cumplir los requisitos señalados, a fin de evitar inconvenientes antes, durante o al momento del embarque.

La información sobre tarifas, condiciones y características del servicio de crucero es proporcionada por las Empresas de Cruceros mediante sus sistemas informáticos; por ello, el usuario reconoce que las descripciones, inclusiones, exclusiones, disponibilidad y reglas tarifarias dependen del proveedor y pueden variar según itinerario, categoría y temporada.

Alcance típico de la tarifa (incluye / no incluye).
Salvo que se indique expresamente lo contrario en la reserva confirmada, la tarifa del Crucero incluye, de manera general:

- Alojamiento a bordo en la categoría elegida,
- Transporte marítimo,
- Comidas incluidas conforme al plan del barco,
- Algunas bebidas sin alcohol (según barco y plan), y
- La mayor parte del entretenimiento a bordo.

Por regla general, y salvo inclusión expresa, la tarifa no comprende: bebidas adicionales, consumos de cafetería, gastos médicos, servicios o productos de contratistas independientes, compras en boutiques, lavandería, revelado de fotos y fotografías del fotógrafo a bordo, peluquería, masajes, spa, telefonía, mensajes, fax e Internet, propinas, excursiones en tierra, ni gastos personales de cualquier índole. Por ello, el usuario acepta que estos conceptos pueden generar cargos extra durante el viaje.

Modificaciones, demoras o cancelaciones del Crucero.

Por circunstancias operativas ajenas a VIAJES ROMA, la Compañía de Cruceros podrá modificar condiciones del servicio incluyendo horarios, fechas, itinerarios, así como demorar, reprogramar o cancelar el Crucero, conforme a sus políticas, a las condiciones contratadas y a las necesidades de seguridad y operación. En ese sentido, VIAJES ROMA actúa como intermediaria y no tiene injerencia en decisiones operativas del proveedor ni control sobre su ejecución antes o durante el viaje; sin embargo, cuando reciba información del proveedor, la comunicará al usuario y, en su caso, podrá apoyar en la gestión de alternativas sin asumir obligaciones propias de la Compañía de Cruceros.

Facultades del capitán y seguridad marítima.

El usuario reconoce que, por razones de seguridad y operación (incluyendo

condiciones técnicas, meteorológicas o mareológicas), el capitán o comandante del Crucero puede, bajo su criterio profesional, alterar el itinerario, cambiar, sustituir o suprimir escalas y adoptar medidas preventivas, cuando ello resulte necesario para proteger la integridad de los pasajeros, la tripulación y la embarcación.

Equilibrio contractual.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier ajuste al itinerario o al servicio deberá entenderse dentro del marco de las condiciones del proveedor y sin afectar los derechos que en su caso correspondan al usuario conforme a la tarifa contratada, evitando interpretaciones que impliquen renuncia anticipada a derechos o exoneraciones generales e ilimitadas. En particular, cuando existan alternativas, reubicaciones, reembolsos o créditos previstos por la política de la Compañía de Cruceros, éstos deberán tramitarse conforme a los canales y reglas del proveedor.

PRESENTACIÓN EN EL PUERTO Y DOCUMENTACIÓN.

El usuario deberá presentarse en las oficinas de documentación y despacho del transportador/Empresa de Cruceros en el puerto de partida, en la fecha prevista y a la hora indicada, portando el voucher y la Documentación de Viaje vigente y suficiente (incluyendo, en su caso, requisitos migratorios y sanitarios). Se recomienda presentarse con al menos 2 (dos) horas de anticipación, a fin de considerar controles de acceso, validación de documentación, procedimientos de check-in, inspecciones de seguridad y tiempos de abordaje.

El usuario reconoce que los horarios reflejados en el voucher se encuentran expresados en hora local del puerto de salida, de escalas y/o destino, según corresponda, por lo que deberá planear su llegada considerando dicha referencia horaria.

NO SHOW (NO PRESENTACIÓN / ARRIBO TARDÍO).

Si el usuario no se presenta a embarcar o llega fuera del horario límite de abordaje fijado por la Empresa de Cruceros (No Show), el proveedor podrá cancelar la reserva y aplicar las penalidades correspondientes. En tal supuesto, la devolución total o parcial del importe pagado no será exigible salvo en la medida en que la tarifa contratada y la política del proveedor contemplen reembolso, crédito o alternativa. Lo anterior busca evitar interpretaciones absolutas (que suelen generar conflicto) y vincula el efecto al régimen tarifario efectivamente aceptado.

CAMBIOS, CANCELACIONES Y PENALIDADES.

La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones, así como las penalidades aplicables, se rigen por las políticas de la Empresa de Cruceros, las cuales se informan en la plataforma y/o por el agente de VIAJES ROMA. VIAJES ROMA actúa como intermediaria y no fija unilateralmente dichas penalidades ni controla su aplicación; en su caso, cualquier excepción o trato distinto deberá ser autorizado por el proveedor del crucero.

MENORES: REGLAS DE EDAD Y ACOMPAÑAMIENTO.

El usuario reconoce que las Empresas de Cruceros pueden imponer reglas estrictas de edad y acompañamiento. En términos generales (salvo que el proveedor indique algo distinto):

1. Acompañamiento: No se permite el embarque ni la asignación de cabina a personas menores de 18 años sin la compañía de sus padres o tutor/responsable legal; en algunos cruceros (por ejemplo, rutas de Caribe) la restricción puede extenderse hasta los 21 años.
2. Bebés: No se permite el embarque de bebés menores de 6 meses a la fecha de salida.
3. Cruceros largos/transatlánticos: El mínimo puede elevarse a 12 meses cuando se trate de cruceros transatlánticos o con duración de 15 días o más.

Se recomienda al usuario revisar cuidadosamente los términos y condiciones específicos de la Compañía de Cruceros respecto de menores, ya que los requisitos pueden variar por empresa, itinerario y puerto(s) de embarque/desembarque.

Efectos por incumplimiento.

El usuario acepta que, si un menor no cumple los requisitos de edad o acompañamiento, la Compañía de Cruceros podrá negar el embarque y aplicar las consecuencias previstas en su política (incluyendo penalidades o falta de reembolso), lo cual puede afectar también a sus acompañantes si viajan bajo la misma reserva. Asimismo, se aclara que la edad del pasajero a la fecha de salida es la que determina su condición para todo el viaje.

EQUIPAJE Y PERTENENCIAS (CRUCEROS).

Cada Empresa de Cruceros establece políticas propias sobre franquicia de equipaje, restricciones de tamaño/peso, artículos prohibidos y procedimientos de entrega/recepción. Por ello, se recomienda al usuario informarse y verificar las reglas aplicables antes del viaje.

El usuario reconoce que, durante el viaje, el equipaje y pertenencias personales deben ser cuidados de manera diligente por su propietario. En particular, se recomienda que objetos valiosos o sensibles tales como joyas, dinero, medicamentos, dispositivos electrónicos, artículos frágiles y, especialmente, la Documentación de Viaje se transporten en equipaje de mano, tanto para el embarque como para el desembarque, a fin de reducir riesgos de extravío o daño.

Reclamos por pérdida o daño.

En caso de pérdida, robo, hurto o deterioro del equipaje o efectos personales, el usuario deberá presentar el reclamo directamente ante la Empresa de Cruceros por los canales oficiales y, de ser posible, de inmediato durante el viaje o al detectarse la incidencia. VIAJES ROMA actúa como intermediaria de la reservación y no tiene control material sobre el manejo, custodia o almacenamiento del equipaje por parte del proveedor; por ello, no asume responsabilidad por hechos ocurridos durante la prestación directa del servicio.

Se recomienda contratar un seguro de viaje que cubra, total o parcialmente, riesgos asociados a equipaje y otros incidentes, conforme a las coberturas disponibles.

SALUD, APTITUD PARA VIAJAR Y CONDUCTA A BORDO.

El usuario declara y garantiza que se encuentra en condiciones aptas para realizar el viaje, y que su conducta y/o estado de salud no pondrán en riesgo la seguridad, la operación del Crucero ni la comodidad de otros pasajeros o tripulación. En caso de que el proveedor lo estime necesario por razones de seguridad o atención médica, el usuario reconoce que la Empresa de Cruceros podrá solicitar la presentación de una constancia médica de aptitud para viajar, o imponer condiciones razonables para permitir el embarque y la permanencia a bordo.

Se recomienda a las pasajeras embarazadas consultar a su médico antes de viajar en cualquier etapa del embarazo. Adicionalmente, el usuario reconoce que las Compañías de Cruceros suelen establecer restricciones y que, por política general, pueden negar el embarque a pasajeras que, a la fecha prevista de salida, tengan más de 6 (seis) meses de embarazo (o el límite específico que establezca el proveedor). Por ello, el usuario deberá revisar y cumplir las condiciones particulares de la Empresa de Cruceros.

Discapacidad y necesidades especiales (dietas, asistencia).

Para pasajeros con discapacidad motriz, visual o auditiva, o que requieran dietas especiales u otras adecuaciones, podrán ingresarse solicitudes a través de “Mi Reserva” o “Mi Cuenta”, cuando el proveedor lo permita. El usuario reconoce que dichas solicitudes están sujetas a disponibilidad y a la presentación

de documentación médica comprobable cuando sea requerida por la Empresa de Cruceros, con el fin de gestionar adecuadamente la atención y seguridad a bordo.

CABINAS GARANTIZADAS (GARANTIZADAS / “GUARANTEE”).

Las cabinas garantizadas suelen ser una alternativa para acceder a una tarifa más conveniente. El usuario reconoce que la tarifa garantizada generalmente aplica a cabinas de ocupación base doble y que no implica una ubicación específica al momento de reservar. En consecuencia, aunque la reserva se encuentre confirmada, el usuario acepta que la confirmación definitiva del piso y número de cabina podrá asignarse hasta el momento del embarque, sin derecho a solicitar cambios, salvo que la Compañía de Cruceros lo autorice expresamente. Por ello, se recomienda leer atentamente las condiciones particulares de esta modalidad, ya que implica una asignación posterior conforme a disponibilidad operativa.

PROPINAS (GRATUITIES / SERVICE CHARGES).

Cada Compañía de Cruceros establece su propia política de propinas, pero por regla general el usuario reconoce que:

1. suelen ser obligatorias;
2. salvo promociones específicas, no están incluidas en la tarifa pagada; y
3. pueden cobrarse bajo distintos esquemas: prepago, cargo a la cuenta a bordo/tarjeta de embarque, o cobro al término del crucero.

El monto puede depender de factores como la Compañía de Cruceros, tipo de cabina, categoría de servicio y edad del pasajero. Se aclara que normalmente la propina se determina por persona (por día o noche, según el proveedor) y no por cabina, y que, dependiendo de la política del crucero, algunos menores a partir de cierta edad también deben cubrirla. Se recomienda verificar la política aplicable antes del embarque para evitar cargos inesperados.

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA MARÍTIMO Y RECLAMOS.

La responsabilidad del transportista marítimo por el transporte de pasajeros y su equipaje puede estar regulada, según corresponda, por instrumentos internacionales como el Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar (1974) y su Protocolo de 1976, adoptados en el ámbito de la Organización Marítima Internacional (OMI/IMO).

En consecuencia, cualquier reclamo, demanda o denuncia derivada de la prestación directa del servicio (incluyendo incidencias del viaje, condiciones a bordo, equipaje, o hechos atribuibles al transportista) deberá dirigirse directamente a la Compañía de Cruceros, en su carácter de prestadora del servicio y sujeto obligado frente al pasajero, sin perjuicio de que VIAJES ROMA pueda apoyar en la canalización o gestión administrativa cuando ello sea posible.

AUTOS

Cada empresa arrendadora de autos cuenta con políticas propias de contratación, tarifas, depósitos, requisitos de identificación/licencia, coberturas, restricciones de uso y reglas operativas aplicables al alquiler de vehículos (el/los “Auto(s)”). En consecuencia, el usuario reconoce que dichas políticas pueden variar según el proveedor y el destino.

Alcance del precio informado (incluye / no incluye).

VIAJES ROMA garantiza que el precio informado en la plataforma para el alquiler de autos incluye, como mínimo y para el periodo contratado (día, semana o mes, según aplique):

1. la renta del vehículo por el periodo señalado;
2. kilometraje ilimitado, cuando así se indique expresamente en la reserva; y
3. los requisitos y coberturas mínimas que el proveedor exija para retirar el vehículo y circular legalmente en el destino, sin necesidad de contratar coberturas o elementos adicionales, salvo que la tarifa o la reserva indiquen lo contrario.

Para evitar confusiones, se precisa que, salvo indicación expresa en la confirmación, la tarifa no incluye: multas o infracciones, arrastre de grúa, gasolina/recarga, cargos por devolución en ciudad distinta (one-way), peajes, estacionamientos, daños por uso indebido, accesorios opcionales (GPS, sillas para menores), conductores adicionales, ni cualquier otro servicio o cargo extraordinario que dependa del uso o de políticas específicas del proveedor.

Reserva por “clase” de auto, no por modelo específico.

Al reservar un auto mediante la plataforma o venta telefónica, el usuario reconoce que realiza una reserva por clase o categoría de vehículo, y no por una marca, año o modelo determinados, ni por características especiales que no correspondan de manera estándar a toda la clase contratada. En consecuencia, la Arrendadora garantiza la entrega de un vehículo con tamaño y capacidad equivalentes a la clase reservada, pero el usuario acepta que la marca y el modelo específicos dependerán de la disponibilidad y ubicación al momento de la entrega.

Cierre preventivo.

Para evitar incidencias al recoger el vehículo, se recomienda al usuario revisar previamente los requisitos de la Arrendadora (por ejemplo: edad mínima, vigencia de licencia, tarjeta de crédito para depósito, políticas de combustible, restricciones de cruce de fronteras y horarios de entrega/devolución), ya que la aceptación del vehículo y la prestación del servicio se sujetan a dichos requisitos del proveedor.

ROMA ofrece tres modalidades para reservar y pagar autos:

- a) Pago en línea del 100% a través de VIAJES ROMA.
- b) Pago del 30% a través de VIAJES ROMA y saldo en destino al momento de retirar el auto, conforme a las condiciones de la Arrendadora.

- c) Pago del 100% en destino, sin desembolso al momento de reservar. En este supuesto, el usuario deberá proporcionar a VIAJES ROMA sus datos personales, los cuales serán transmitidos a la Arrendadora con el fin de asegurar la reservación, conforme a la política del proveedor.

El usuario reconoce que, cuando el pago total o parcial se realice a través de VIAJES ROMA, la reserva podrá quedar sujeta a confirmación por parte de la Arrendadora, circunstancia que será informada en la comunicación de confirmación que reciba el usuario.

Reservas reembolsables / no reembolsables; cancelación.

De acuerdo con la política de cada Arrendadora, el usuario podrá adquirir reservas reembolsables o no reembolsables.

- Si la reserva es reembolsable, el usuario podrá solicitar su cancelación en cualquier momento, siempre que notifique a VIAJES ROMA y/o a la Arrendadora con una anticipación mínima de 24 (veinticuatro) horas al horario programado para el retiro del auto.
- Si la cancelación se solicita fuera de ese plazo, el usuario reconoce que podrán aplicar penalidades o bien la improcedencia del reembolso, conforme a la tarifa contratada.

Cuando proceda, los reembolsos se gestionarán a través de “Mi Reserva/Mi Cuenta” y podrán demorar entre 30 y 45 días hábiles para su acreditación, dependiendo del proveedor, el medio de pago y los tiempos del sistema bancario. Si el pago se realizó mediante transferencia bancaria, el usuario acepta que podrá ser necesario proporcionar nuevamente sus datos para gestionar la devolución por ese medio.

Modificaciones.

El usuario reconoce que, conforme a las reglas de ciertas tarifas, las reservas confirmadas y pagadas a través de VIAJES ROMA pueden no admitir modificaciones. En ese caso, si la tarifa lo permite, el usuario podrá cancelar sin costo hasta 24 horas antes del retiro y generar una nueva solicitud con las condiciones deseadas.

Cómputo del periodo de alquiler (bloques de 24 horas) y cargos adicionales. Los periodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas, conforme a las fechas y horarios indicados en el voucher.

- Si el retiro o la devolución se realizan fuera del horario de oficina, la Arrendadora podrá aplicar cargos adicionales.
- Si el usuario desea extender el periodo o devuelve el vehículo más tarde de la fecha/hora pactadas, la Arrendadora podrá aplicar cargos conforme a la tarifa diaria local vigente u otras condiciones del proveedor.

Por ello, se recomienda acudir con suficiente anticipación al lugar de entrega y devolver el vehículo puntualmente para evitar cobros por tiempo extra.

Devolución en ciudad distinta (one-way).

Si el usuario desea devolver el auto en un lugar distinto al de recogida, reconoce que la

Arrendadora podrá aplicar un recargo (one-way fee), salvo que dicho servicio se encuentre incluido expresamente en la reserva confirmada.

Requisitos para retirar el vehículo.

Al presentarse ante la Arrendadora para retirar el Auto, el usuario deberá exhibir, como mínimo:

1. el voucher del servicio emitido por VIAJES ROMA;
2. una licencia/permiso de conducir vigente, válida en el destino, expedida con una antigüedad mínima de dos (2) años (salvo que la Arrendadora establezca un requisito distinto); y
3. una tarjeta de crédito internacional con límite disponible suficiente, a nombre del conductor principal, para constituir la garantía o depósito requerido.

En algunos casos, la Arrendadora también podrá solicitar el pasaporte u otra identificación oficial, conforme a sus políticas y a la regulación local.

Si el viaje se realiza en un destino internacional, el usuario reconoce que podría requerirse, según el país y/o la Arrendadora, la presentación de una licencia internacional (y, en su caso, documentación adicional). Esto puede ser exigible para fines de verificación de identidad, control de conducción extranjera o ante autoridades de tránsito, especialmente en caso de incidentes viales.

Tarjeta de crédito y depósito/garantía.

El usuario reconoce que deberá presentar una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el vehículo. La Arrendadora realizará un bloqueo o preautorización (depósito en garantía) por el monto correspondiente a la franquicia/garantía del alquiler, el cual puede variar según la política del proveedor y la cobertura contratada, y podrá ser de hasta el doble del importe pagado o por pagar por el alquiler, o el monto que la Arrendadora determine conforme a su política.

En consecuencia, el usuario acepta que dicho bloqueo no constituye un cargo definitivo, pero sí puede reducir temporalmente el crédito disponible en su tarjeta hasta que la Arrendadora libere la preautorización, según sus tiempos operativos y bancarios.

Cargos posteriores (multas, daños, faltantes).

Se hace del conocimiento del usuario que, durante o después del periodo de alquiler, pueden generarse cargos adicionales no reclamados de forma inmediata al momento de la devolución (por ejemplo: multas de tránsito, peajes, daños, roturas, faltantes, limpieza especial o cargos administrativos). El usuario se obliga a cubrir dichos conceptos cuando sean reclamados por la Arrendadora, conforme a las políticas aplicables y al contrato que se firme al retirar el vehículo.

El usuario reconoce que estos cargos son determinados y cobrados directamente por la Arrendadora, sin intervención operativa de VIAJES ROMA, quien actúa como intermediaria en la reserva y no tiene control sobre la administración del vehículo, inspecciones, reportes de daños o la gestión de multas por parte del proveedor.

Servicios adicionales ofrecidos en destino (contratación directa).

Al momento de retirar el Auto, la Arrendadora podrá ofrecer al usuario la contratación de servicios y productos adicionales, tales como coberturas de seguro ampliadas, reducción/eliminación de deducible, cargos de recuperación, combustible (prepago o recarga), conductor adicional, GPS, asientos para menores, entre otros.

El usuario reconoce que dichos adicionales, en caso de aceptarlos, serán contratados directamente con la Arrendadora y cobrados por ésta, conforme a sus políticas y al contrato que se firme en destino, sin intervención operativa de VIAJES ROMA. En consecuencia, la aceptación o rechazo de estos adicionales es voluntaria y corresponde exclusivamente al usuario, quien será responsable de los cargos derivados de lo que decida contratar. VIAJES ROMA no fija esos importes ni controla su cobro.

Para evitar controversias, se recomienda al usuario solicitar a la Arrendadora, antes de aceptar, la explicación y desglose de los conceptos, montos, condiciones, coberturas y restricciones aplicables, incluyendo cualquier cargo administrativo o penalidad asociada.

Impuestos locales y recargos estatales.

En ciertos destinos, el servicio adquirido puede no incluir impuestos locales y/o recargos estatales que deban pagarse en destino. En esos casos, el usuario acepta que

dichos importes serán cobrados directamente por la Arrendadora al momento de retirar el Auto, conforme a la normativa local y a las políticas del proveedor. Esta situación se informará durante el proceso de reservación en la plataforma o, en su caso, por el agente de venta telefónica cuando sea consultado.

Servicios de telepeaje (tolls) / dispositivos de cobro automático.

En determinadas jurisdicciones, el usuario podrá contratar con la Arrendadora servicios de telepeaje o dispositivos de cobro automático (por ejemplo, sistemas tipo “SUN PASS” u otros equivalentes), a fin de facilitar el tránsito por autopistas con peaje y reducir el riesgo de multas o cargos por evasión.

El usuario reconoce que este servicio, en caso de contratarse, es un acuerdo directo entre el usuario y la Arrendadora, con cargos y condiciones definidos por el proveedor, por lo que VIAJES ROMA no asume responsabilidad por los importes, consumos o cargos asociados a dicho servicio.

Conductores jóvenes (21 a 26 años).

En algunos destinos, las Arrendadoras aplican políticas especiales para conductores de entre 21 y 26 años, las cuales pueden contemplar restricciones (por ejemplo, categorías de vehículo no disponibles) y/o cargos adicionales (“young driver fee” u otros). El usuario reconoce que dichos cargos, cuando apliquen, deberán pagarse en destino directamente a la Arrendadora y no se encuentran incluidos en la tarifa informada, salvo que se indique expresamente lo contrario en la reserva confirmada.

Cruce de fronteras estatales o jurisdiccionales (restricciones de uso).

Si el usuario planea circular fuera de la jurisdicción originalmente prevista (por ejemplo, cruzar fronteras estatales o transitar a otro país), deberá verificar previamente que el vehículo esté autorizado para hacerlo conforme a la política de la Arrendadora y a las coberturas contratadas. El usuario reconoce que algunas Arrendadoras pueden:

a) prohibir la circulación en ciertas jurisdicciones; o

b) permitirla únicamente bajo condiciones específicas y/o con cargos adicionales.

Por ello, se recomienda revisar las condiciones aplicables antes de ingresar la Solicitud de Compra y, en su caso, solicitar la autorización correspondiente, ya que el incumplimiento puede dar lugar a penalidades, pérdida de coberturas, cargos adicionales o negativa de entrega del vehículo, conforme al contrato del proveedor.

ACTIVIDADES

Cada operador turístico (el/los “Operador(es)”) cuenta con políticas propias del servicio, reglas tarifarias, requisitos de uso, modificaciones/cancelaciones y condiciones logísticas aplicables a las actividades, excursiones, traslados, tickets y atracciones que provee (la/s “Actividad(es)”). En consecuencia, el usuario reconoce

que dichas condiciones pueden variar según el proveedor, el destino, la temporada y el tipo de servicio contratado.

Horarios de atracciones y hora local.

Sin perjuicio de los horarios particulares informados para cada Actividad, el usuario reconoce que los horarios de apertura y cierre de algunas atracciones pueden variar según el periodo del año (temporada, días festivos, mantenimiento, clima u operación interna). Por ello, se recomienda contactar previamente con la atracción o revisar sus canales oficiales antes de la visita para confirmar los horarios vigentes en la fecha planeada.

Se aclara que los horarios indicados en el voucher se encuentran expresados en hora local del destino, por lo que el usuario deberá considerar dicha referencia para su planeación y puntualidad.

Confirmación previa y coordinación con el Operador (requisito esencial).

En ciertos casos, el usuario deberá contactar al Operador antes de la fecha de uso de la Actividad o Traslado para:

- confirmar detalles operativos;
- coordinar punto de encuentro y/o horarios exactos; y/o
- obtener los vouchers definitivos o confirmaciones finales que el Operador exija para prestar el servicio.

El usuario reconoce que este contacto puede ser un requisito indispensable para acceder al servicio. En consecuencia, si el usuario omite realizarlo en tiempo y forma y, por dicha omisión, no puede utilizar la Actividad o Traslado, se entenderá que la imposibilidad deriva de un incumplimiento del propio usuario a un requisito operativo del proveedor; por lo tanto, VIAJES ROMA en su carácter de intermediaria no será responsable de dicha frustración del servicio.

Reembolsos en caso de falta de confirmación.

En el supuesto anterior, cualquier reembolso, crédito o reprogramación estará sujeto a las políticas del Operador y a las condiciones de la tarifa contratada. En particular, el usuario reconoce que puede no proceder reembolso cuando el proveedor lo trate como no presentación o incumplimiento de requisitos de uso. Para evitarlo, se recomienda al usuario realizar la confirmación con la anticipación indicada y conservar evidencia de contacto (correo, mensaje o folio de confirmación).

En los casos en que la Actividad contratada implique riesgo inherente (por su naturaleza, condiciones del terreno, velocidad, altura, agua, clima, esfuerzo físico u otros factores), el usuario reconoce que la participación supone la aceptación de dichos riesgos ordinarios y previsibles. En consecuencia, el usuario declara bajo protesta de decir verdad que, al momento de participar, se encuentra en condiciones físicas y mentales adecuadas, que cuenta con la capacidad y preparación necesarias para realizar la Actividad, y que se compromete a seguir instrucciones, medidas de seguridad y recomendaciones del Operador y de su personal.

El usuario acepta que pueden presentarse incidentes derivados de riesgos inherentes de la Actividad (por ejemplo, caídas, golpes, lesiones, reacciones físicas o condiciones

ambientales), y que, en tales supuestos, la responsabilidad se determinará conforme a: (i) las condiciones del servicio, (ii) las medidas de seguridad implementadas y (iii) la conducta del Operador y del propio usuario.

Límite razonable de responsabilidad (importante).

Sin perjuicio de lo anterior, esta aceptación de riesgo no se interpretará como renuncia anticipada a derechos ni como autorización para eximir a terceros de responsabilidad por negligencia, incumplimiento de deberes de seguridad, falta de información relevante, o cualquier conducta dolosa o culposa atribuible al Operador, a sus empleados o a terceros responsables. La responsabilidad deberá analizarse caso por caso conforme a la ley aplicable.

Rol de VIAJES ROMA como intermediaria.

El usuario reconoce que VIAJES ROMA actúa como intermediaria en la contratación y no controla la operación directa de la Actividad. Por tanto, VIAJES ROMA no será responsable por las condiciones físicas del lugar o atracción, ni por actos u omisiones atribuibles al Operador o a terceros durante la prestación directa del servicio. No obstante, lo anterior no limita que el usuario pueda ejercer reclamaciones directamente contra el prestador responsable cuando corresponda.

PAQUETES

Cuando se arman “Paquetes” de la plataforma, el usuario puede construir un viaje dinámico a partir de dos servicios base (por ejemplo, Alojamiento y Vuelo), con la posibilidad de agregar o excluir servicios adicionales conforme a sus preferencias. Bajo esta modalidad, el usuario puede seleccionar y combinar, en una misma experiencia de compra, diversos Servicios Turísticos (por ejemplo: actividades, traslados, alquiler de auto, seguros y otros), y realizar un solo pago por el conjunto de servicios seleccionados.

El usuario reconoce que VIAJES ROMA actúa como intermediaria, facilitando la visualización y selección de opciones disponibles y permitiendo al usuario elegir proveedores y combinaciones de servicios; sin embargo, no presta directamente los servicios turísticos subyacentes, los cuales son ejecutados por terceros proveedores.

Independencia de condiciones por proveedor.

El usuario reconoce expresamente que cada Servicio Turístico incluido en su Paquete se rige por sus propias condiciones de cambio, cancelación, reembolso, penalidades y restricciones, establecidas por el Proveedor correspondiente. En consecuencia:

1. La modificación o cancelación de un Servicio Turístico no afecta automáticamente a los demás servicios contratados dentro del Paquete.
2. Cada Servicio Turístico deberá modificarse o cancelarse de manera individual, y únicamente será posible hacerlo si la política del Proveedor lo permite.

3. El usuario acepta que pueden existir penalidades distintas por cada servicio y proveedor, y que la reprogramación o cancelación de un componente no genera, por sí misma, la obligación de reembolsar o modificar los otros componentes.

Recomendación preventiva. Antes de confirmar la compra del Paquete, se recomienda revisar cuidadosamente las políticas de cada proveedor (cambios/cancelaciones) y su compatibilidad entre sí, especialmente cuando existan servicios con condiciones no reembolsables o fechas rígidas, a fin de tomar una decisión informada y evitar costos innecesarios.

VIAJES ROMA simplemente actúa como intermediario mostrando al usuario, las opciones disponibles y posibilitando que el usuario seleccione los Servicios, Proveedores y combinaciones de Servicios según sus propios gustos y necesidades, pero sin dejar de actuar como intermediario.

Una vez realizado el pago total del viaje, cualquier solicitud de cancelación deberá tramitarse a través de los canales regulares de contacto indicados en las presentes Condiciones Generales, y se procesará conforme a: (i) la naturaleza de los servicios contratados; (ii) las políticas aplicables del/los proveedor(es) involucrados; y (iii) las reglas tarifarias aceptadas al momento de la compra.

Durante el proceso de compra, el usuario será informado de manera previa, clara y suficiente sobre las condiciones de cancelación aplicables a su viaje. Con base en ello, el usuario acepta que, para viajes que incluyan componentes aéreos y terrestres, podrán aplicar las siguientes penalizaciones administrativas por cancelación:

- Cancelación con 30 (treinta) días calendario o más de anticipación a la fecha de inicio del viaje indicada en el voucher o itinerario: se deducirá el 35% (treinta y cinco por ciento) del importe total pagado por el viaje, como penalización.

- Cancelación con 29 (veintinueve) días calendario o menos de anticipación a la fecha de inicio del viaje indicada en el voucher o itinerario: se deducirá el 75% (setenta y cinco por ciento) del importe total del viaje, como penalización.

Aplicación de la penalización y saldo.

El usuario reconoce que la penalización se aplicará sobre los montos efectivamente pagados y se descontará de cualquier suma entregada por el usuario, determinándose en su caso el saldo a favor o en contra conforme al desglose y condiciones del viaje.

Seguro de viaje (mitigación de riesgo).

En caso de que la causa de la cancelación se encuentre cubierta por los términos y condiciones de la póliza de seguro contratada por el usuario, éste podrá reclamar directamente ante su aseguradora los importes que correspondan conforme a dicha póliza, incluyendo penalidades o cargos no reembolsables, en la medida en que la cobertura lo permita.

Aclaración importante para evitar controversias.

Estas penalizaciones se entenderán aplicables únicamente cuando hayan sido expresamente informadas y aceptadas por el usuario antes de concluir la compra, y sin perjuicio de que ciertos componentes (por ejemplo, tarifas no reembolsables, cargos del transportista o del proveedor) puedan tener reglas propias que incidan en el monto final reembolsable.

El usuario reconoce que el producto adquirido forma parte de un viaje grupal con logística, cupos, bloqueos y condiciones operativas previamente definidas, por lo que, por regla general, no admite modificaciones individuales.

En consecuencia, antes de efectuar la compra, el usuario acepta que no podrá (salvo autorización expresa del proveedor y siempre que sea técnicamente posible):

- realizar cambios de nombre o cesión/transferencia del producto a un tercero;
- modificar fechas, itinerario o cualquier condición esencial del viaje;
- solicitar inclusiones posteriores, upgrades o mejoras al producto adquirido; ni
- alterar de forma individual lo que fue contratado como parte de un esquema grupal.

Aclaración importante (equilibrio contractual).

Estas limitaciones se entienden aplicables en la medida en que hayan sido informadas y aceptadas previamente por el usuario y correspondan a la naturaleza grupal del producto; si el proveedor ofrece excepciones, ventanas de modificación o servicios adicionales, éstos sólo procederán conforme a sus reglas y disponibilidad.

Tickets aéreos dentro del viaje grupal: efecto de cambios directos con la aerolínea

Si el viaje incluye un boleto aéreo y el usuario, por su cuenta, solicita o gestiona con la aerolínea cualquier cambio, reprogramación, endoso, cesión o alteración de ruta respecto del boleto originalmente emitido, aun cuando dicha gestión sea aceptada por la aerolínea, el usuario reconoce que ello puede afectar la integridad del paquete/circuito grupal y generar imposibilidad de coordinación con los demás

componentes (por ejemplo, traslados, hotelería, entradas, excursiones, cupos bloqueados y servicios terrestres).

Por tal motivo, el usuario acepta que, si realiza una alteración del componente aéreo que impacte la ejecución del circuito o implique la pérdida de condiciones grupales, podrá considerarse que existe una cancelación respecto de los componentes terrestres o del resto de servicios del paquete, aplicándose las penalidades de cancelación correspondientes sobre el importe de dichos componentes, conforme a las condiciones informadas y aceptadas al momento de la compra.

Recomendación preventiva.

Antes de solicitar cambios a la aerolínea, se recomienda al usuario contactar previamente a VIAJES ROMA para verificar el impacto del cambio en el circuito/paquete y conocer las consecuencias económicas y operativas, a fin de evitar deducciones o pérdidas por incompatibilidad entre servicios.

Para todos los efectos, VIAJES ROMA constituye domicilio legal en Rubén Romero número 82, colonia Centro, Tacámbaro, en Michoacán de Ocampo, México C.P. 61650. Ante cualquier controversia que pudiera surgir con relación a los presentes términos y condiciones, su existencia, validez, calificación, interpretación, alcance, cumplimiento o resolución, la jurisdicción y competencia corresponderá a los Tribunales de la Ciudad de Morelia, en Michoacán de Ocampo, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción. En este sentido se deja como medios de contacto para cualquier duda el correo electrónico: ventas@viajes-roma.com y/o al teléfono 33 2796 7465

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el 08 de julio de 2026.

ROMA podrá modificar estos Términos y Condiciones notificando a los usuarios con al menos 15 días de anticipación a través de correo electrónico o un aviso destacado en la Plataforma. Las modificaciones no aplicarán de forma retroactiva a compras ya confirmadas. Si Usted no está de acuerdo con los nuevos términos, tendrá derecho a resolver el contrato y dar de baja su cuenta sin penalización alguna antes de la entrada en vigor de los cambios. El uso continuo de la Plataforma tras dicho periodo constituirá su aceptación.