

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El servicio que ofrece TRAVEL CHARTER es el turismo en general, ya sea urbano, playa, pueblo mágico y/o viaje compartido, Viajes de compras etc. Transportando a personas desde y hacia puntos específicos, así como los más emblemáticos de cada ciudad o destino que desea conocer turísticamente hablando en toda la república mexicana. Las reservaciones se realizan a través de la plataforma virtual operada por la empresa o de manera física en nuestros puntos de venta.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el usuario del servicio se libera de cualquier responsabilidad TRAVEL CHARTER, así como a sus socios y empleados, en el entendido de que cualquier responsabilidad civil será asumida por la aseguradora contratada.

Le sugerimos que se tome un momento para leer y comprender los siguientes términos y condiciones, pues se trata de información útil para que decida la conveniencia de contratar nuestros servicios.

El usuario es el responsable del uso que le dé a cada traslado de turismo la oferta como tal de TRAVEL CHARTER son de turismo en general.

Registro de Usuarios

Es indispensable ingresar en nuestra plataforma virtual (www.travelcharter.com.mx) para poder hacer reservaciones y gestionar las mismas.

Dicho registro consta de los siguientes datos:

- Nombre (sin abreviaturas)
- Apellidos Completos (sin abreviaturas)
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono de contacto

Al registrarse, el usuario podrá:

- Realizar directamente reservaciones de viajes sencillos y/o redondos.
- Gestionar cambios en sus fechas y/u horarios con previa anticipación.
- Selección de asiento (s) en sus viajes.

Reservaciones

- Sólo podrán realizarse a través de la plataforma de reservaciones en la plataforma www.travelcharter.com.mx o con agencias afiliadas a nosotros.
- Para poder viajar es necesario contar con una reservación, la cual se autentica a través de un código QR que será verificada por el conductor del vehículo.
- Pueden hacerse reservaciones para viaje sencillo o redondo.
- Las reservaciones en línea están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, y hasta 30 MIN antes de la salida, siempre sujeto a disponibilidad.
- Al contar con una reservación se garantiza el lugar (es) en el vehículo para el viaje en la fecha y el horario seleccionados. Su itinerario de viaje le será enviado a su dirección de correo electrónico proporcionada.

- Deberá liquidar su (s) reserva (s) antes del viaje.
- El comprobante de su reservación avala su seguro de viajero. Consérvelo hasta concluir su viaje.
- Por seguridad, los niños mayores de 2 años deben ocupar un asiento de forma individual, por lo que debe hacerse la reservación y el pago por cada infante que vaya a viajar.
- EN RESERVACIONES GRUPALES EL ADMINISTRADOR SE PONDRÁ EN CONTACTO CON USTEDES.

Formas de pago

- Si selecciona pago en www.travelcharter.com.mx y por cualquier circunstancia el usuario no se presenta para abordar, TRAVELCHARTER queda libre de reembolsar cualquier importe o contacte al teléfono de atención al cliente 4434601330.

Abordaje y descenso

- Deberá presentarse por lo menos 15 minutos antes del horario seleccionado en el punto de encuentro establecido en su reservación o itinerario.
- Deberá presentar una identificación oficial válida y vigente.
- Para abordar, deberá presentar el código QR de su reservación.
- Para garantizar que los usuarios lleguen a tiempo a su destino, únicamente otorgamos 5 minutos de tolerancia en espera. Una vez transcurrido ese tiempo, el conductor dará comienzo al viaje. Situaciones excepcionales se valorarán y gestionan de mutuo acuerdo entre empresa y usuarios.
- Los puntos de descenso están preestablecidos y se visualizará en el manifiesto del viaje.
- Cabe tener en cuenta que algún punto de encuentro o descenso puede cambiar a causa de situaciones ajenas a la empresa, tales como obras, bloqueos, accidentes etc. En tal caso, se les informará a los usuarios con antelación si ello fuera posible. De otro modo, se acordará con los usuarios una opción conveniente.
- No nos hacemos responsables de algún tipo de documentación de identificación oficial (INE, PASAPORTE, VISA, LICENCIA, CARTILLA MILITAR, CÉDULA PROFESIONAL) falsa que presente el pasajero.

Cancelaciones

- Hacer cambios en sus reservaciones NO tiene costo, pero les pedimos que se informen con una anticipación de al menos 48 horas, quedando sujeto a disponibilidad. Después de ese tiempo el costo por cancelación es del total de su boleto.
- En caso de no presentarse para abordar su unidad en la fecha y hora seleccionadas, no habrá reembolsos.
- En el caso de que no pudiera realizar el viaje por causas atribuibles a la empresa, se le reembolsará el pago de su viaje o se le asignará nueva fecha y horario, previo acuerdo entre ambas partes.

Obligaciones, prohibiciones y restricciones

- Nuestra prioridad es la seguridad, tranquilidad y satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores, por lo que es necesario ceñirse a ciertas normas de conducta y al cumplimiento de disposiciones oficiales.
- Todos los viajeros deberán acatar instrucciones y medidas implementadas por la empresa en caso de contingencia o petición expresa de las autoridades.
- Todo niño mayor de 2 años deberá viajar en un asiento individual. En el caso de menores de 2 años, lo ideal es llevar al pequeño en su regazo, será el único responsable de cualquier posible percance derivado de la falta de este implemento.
- El uso del cinturón de seguridad es obligatorio durante todo el viaje.
- No se permitirá el abordaje de personas en evidente estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier sustancia psicotrópica o estupefaciente.
- Se tendrá tolerancia cero a conductas inapropiadas, tales como (pero no limitadas a) el uso de lenguaje vulgar, comentarios o referencias sexuales, acoso, gritos, insultos, violencia física y/o verbal, muestras excesivas de afecto, etc.
- Se prohíbe fumar, así como la ingesta de bebidas alcohólicas y el consumo de sustancias psicotrópicas dentro de la unidad.
- No se permite llevar consigo ni transportar armas de fuego, punzocortantes o sustancias prohibidas en ropa, accesorios, bolsas, maletas, etc.
- TRAVEL CHARTER no se hace responsable en caso de olvido o extravío de objetos.

Equipaje

- Cada pasajero podrá llevar una maleta de mano y una maleta pequeña en el compartimento de equipaje interno de la unidad.
- En caso de llevar maletas o paquetes adicionales, estarán sujetos al espacio disponible y tendrán un costo extra dependiendo del tamaño.
- No se permitirán paquetes ni bultos al interior de la cabina porque representan un riesgo a la seguridad de los pasajeros.

Mascotas

- No está permitido viajar con mascotas.

Prohibiciones

No se permite transportar en el equipaje ni en la ropa o bolsos personales:

- Materiales y residuos peligrosos, psicotrópicos y estupefacientes, salvo que su posesión o traslado sea lícita conforme a las disposiciones legales aplicables.
- Armas de fuego y explosivos.
- Alimentos y perecederos, cuando no se cumplan las condiciones de higiene y seguridad adecuadas, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Dinero o títulos de crédito al portador o negociables.
- Cualquier otro bien cuyo tránsito requiera de permiso específico o bien lo restrinja alguna ley en particular, sin que se cuente con dicho permiso específico.
- Cualquier otro artículo, material o cosa que ponga en riesgo a los pasajeros y a su equipaje.

Facturación

En caso de requerir factura electrónica, es necesario solicitarla con sus datos al correo facturacion@travelcharter.com.mx o al WhatsApp 4434601330.

- Sólo se podrán facturar reservaciones solicitadas, confirmadas y pagadas dentro del mes corriente.
- Una vez emitida la factura, ya no se podrá hacer ningún cambio o cancelación en la misma.