



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los siguientes Términos y Condiciones establecen el marco bajo el cual nuestra **Operadora Turística** (en adelante, "la Empresa") presta sus servicios de transporte privado de lujo y tours a la medida. Nuestra flota incluye sedanes, SUVs (por ejemplo, Suburban), vehículos eléctricos (Tesla) y vans Sprinter, disponibles para traslados privados y excursiones a destinos en toda la República Mexicana. Todos los servicios son privados y se reservan exclusivamente para el cliente contratante y su grupo, nunca compartidos con terceros. La prestación de los servicios se rige por las políticas de reservación, pago, cancelación y operación descritas a continuación.

### Reservaciones y confirmación

- **Procedimiento de reservación:** las solicitudes de servicio pueden realizarse por teléfono, correo electrónico o a través de nuestro sitio web. Se recomienda encarecidamente reservar con la mayor anticipación posible (preferentemente al menos 48 horas antes del servicio) para garantizar la disponibilidad.
- **Información requerida:** al reservar, el cliente deberá proporcionar los detalles completos del servicio: fecha, hora, lugar de recogida, destino, número de pasajeros y tipo de vehículo deseado. En el caso de traslados desde o hacia el aeropuerto, también deberá proporcionarse la información del vuelo (para monitorear posibles retrasos). Es responsabilidad del cliente asegurar la exactitud de toda la información enviada. La Empresa no será responsable de ningún inconveniente derivado de información incorrecta proporcionada por el cliente (por ejemplo, vuelos perdidos o la ausencia del chofer en el punto de recogida). Cualquier error o cambio en los detalles de la reservación deberá ser reportado a la brevedad posible.
- **Confirmación:** una vez recibida la solicitud, la Empresa confirmará la disponibilidad y el precio. La reservación no se considerará confirmada hasta que el cliente reciba una confirmación por escrito vía correo electrónico, la cual incluirá todos los detalles acordados del servicio. Para reservaciones realizadas con poca antelación (menos de 48 horas antes del servicio), la confirmación estará sujeta a la disponibilidad en tiempo real de vehículos y choferes.

### Tarifas y servicios incluidos

- **Tarifas fijas por servicio:** para traslados punto a punto (por ejemplo, de un hotel al aeropuerto o de una ciudad a otra), se cotiza una tarifa fija por servicio que aplica exclusivamente a la ruta y condiciones específicas acordadas. Esta tarifa fija se mantiene vigente siempre y cuando el servicio inicie en el horario y punto de recogida designados y proceda directamente al destino confirmado sin desvíos o retrasos no planeados.
- **Tarifas por hora:** para servicios cotizados por hora (por ejemplo, vehículo con chofer a disposición para rutas flexibles, tours locales privados, tiempos de espera, etc.), se cotiza una tarifa por hora sujeta a un tiempo mínimo de servicio (típicamente 2 o 3 horas, según el caso). Si el cliente extiende el uso del vehículo más allá de la duración originalmente reservada, el tiempo adicional se facturará en incrementos por hora a la tarifa por hora vigente.
- **Incluido en el precio cotizado:** todas las cotizaciones especificarán claramente lo incluido. En general, se cubre lo siguiente:
  - \* Vehículo privado con chofer: un vehículo de uso privado en la categoría solicitada (Sedán, SUV de lujo, Tesla, van Sprinter, etc.), conducido por un chofer profesional, capacitado (típicamente bilingüe) y uniformado, dedicado exclusivamente al cliente.

- \* Combustible y kilometraje: el precio cotizado incluye todo el combustible y kilometraje necesarios para completar el itinerario acordado. No aplicarán cargos adicionales por kilometraje a menos que la ruta se desvíe del plan originalmente confirmado.
  - \* Amenidades a bordo: agua embotellada purificada de cortesía (355 ml) para los pasajeros y otras comodidades básicas, como aire acondicionado e impecable limpieza del vehículo.
  - \* Seguros y permisos: cada vehículo cuenta con una póliza de seguro de responsabilidad civil vigente que incluye cobertura para pasajeros y terceros, en cumplimiento con la legislación mexicana. La Empresa cuenta con todas las licencias y permisos necesarios para operar legalmente como prestadora de servicios de transporte turístico. (Nota: aunque el vehículo está asegurado, los objetos personales del cliente se transportan bajo su propio riesgo. La Empresa no asume responsabilidad por la pérdida o daño de equipaje u otros objetos durante el servicio. Se recomienda encarecidamente que los clientes contraten su propio seguro de viaje cuando lo consideren necesario.)
  - \* Impuestos: salvo que se indique lo contrario en la cotización, todas las tarifas incluyen los impuestos aplicables (IVA).
  - \* Otros costos: cualquier peaje, estacionamiento estándar o gasto vial previsto durante el servicio planeado se encuentra incluido, salvo que se especifique lo contrario. Si durante el servicio el cliente solicita desviaciones, paradas no programadas o cambios de ruta, podrían aplicar cargos adicionales (el chofer los comunicará con anticipación siempre que sea posible).
- **Servicios no incluidos:** salvo que se indique expresamente en la cotización, los siguientes conceptos no están incluidos: propinas para el chofer (opcionales y a discreción del cliente), boletos de entrada a atracciones, alimentos o bebidas no mencionados, o cualquier otro gasto personal. Cualquier servicio adicional no especificado en la cotización original se cobrará por separado.

## Políticas de pago

- **Depósito de reservación:** para confirmar una reservación, la Empresa podrá requerir un depósito inicial equivalente a un porcentaje del monto total cotizado, según el servicio. El monto del depósito y las instrucciones de pago se proporcionarán al momento de la reservación. Este depósito garantiza la asignación del vehículo y del chofer para la fecha solicitada. Si el depósito no se recibe dentro del plazo indicado, la Empresa se reserva el derecho de liberar la fecha y cancelar la solicitud de reservación pendiente.
- **Pago del saldo restante:** el saldo restante (monto total menos depósito) deberá pagarse a más tardar al inicio del servicio. Los clientes pueden optar por pagar por anticipado (vía transferencia bancaria, pago en línea con tarjeta de crédito, etc.) o directamente al chofer al momento de la recogida (en efectivo o con tarjeta de crédito, sujeto a disponibilidad). El método de pago se acordará durante el proceso de reservación.
- **Métodos de pago aceptados:** se aceptan pagos vía transferencia electrónica bancaria, depósito bancario directo, tarjetas de crédito/débito (Visa, MasterCard, American Express, etc.) y efectivo en moneda local (pesos MXN o USD). Para pagos realizados en moneda extranjera o con tarjeta internacional, se aplicará el tipo de cambio del día en que se procese el pago.
- **Pagos de último momento:** para reservaciones realizadas con muy poca antelación (el mismo día del servicio o con menos de 24 horas de anticipación), se requerirá el prepago total para garantizar el servicio. La Empresa confirmará la disponibilidad y proporcionará instrucciones de pago inmediatas. Si no se recibe el pago bajo estas condiciones de reservación urgente, la reservación no será confirmada.
- **Recibos y facturas:** la Empresa emitirá recibos de pago o facturas fiscales oficiales (CFDI) a solicitud del cliente. Las agencias de viajes o clientes corporativos que soliciten factura deberán proporcionar los datos fiscales completos. Para los clientes que no proporcionen información fiscal o no soliciten factura, se emitirán recibos fiscales al público en general al cierre de cada mes.

## Políticas de cancelación y cambios

- **Cancelación sin penalización:** entendemos que los planes pueden cambiar. Por ello, las cancelaciones o reprogramaciones solicitadas con al menos 24 horas de anticipación a la hora programada de inicio del servicio podrán realizarse sin penalización. En estos casos, la Empresa emitirá un crédito equivalente al 100% del monto pagado (ya sea depósito o pago total), el cual podrá utilizarse para servicios de transporte futuros u otros productos ofrecidos por la Empresa.
- **Cancelaciones tardías:** si la cancelación se realiza con menos de 24 horas de anticipación a la hora programada de inicio del servicio, aplicarán los siguientes cargos debido al impacto operativo:
  - \* **Cancelaciones realizadas entre 12 y 23 horas antes del servicio:** se emitirá un crédito equivalente al 50% del monto pagado, el cual podrá utilizarse para servicios de transporte futuros u otros productos ofrecidos por la Empresa. El 50% restante se retendrá como penalización por cancelación tardía.
  - \* **Cancelaciones con menos de 12 horas de aviso o en caso de no presentarse (no-show):** aplicará una penalización del 100%. No se emitirá ningún crédito o reembolso, ya que el vehículo y el chofer habrán sido asignados exclusivamente y se encontrarán en espera del cliente.
- **Procedimiento de cancelación:** todas las solicitudes de cancelación deberán presentarse por escrito (vía correo electrónico o mensaje de texto autorizado) y ser confirmadas por la Empresa. La hora efectiva de la cancelación será aquella en que la Empresa confirme haber recibido la notificación. Es responsabilidad del cliente asegurarse de haber recibido la confirmación de cancelación; si no se recibe respuesta en un tiempo razonable, el cliente deberá dar seguimiento por teléfono.
- **Cambios y reprogramaciones:** los cambios a la reservación (por ejemplo, modificaciones de hora, fecha, ruta o tipo de vehículo) están sujetos a disponibilidad y deben ser aceptados por la Empresa. Si el cliente solicita un cambio con al menos 24 horas de anticipación, la Empresa hará todo lo posible por acomodarlo sin costo adicional (puede aplicar un ajuste de tarifa si la nueva ruta o duración difiere). Las solicitudes de cambio realizadas con menos de 24 horas de anticipación podrán ser tratadas como una cancelación y una nueva reservación, según el alcance del cambio. Los cambios el mismo día no están garantizados y podrán generar cargos adicionales o no ser viables si el vehículo o chofer ya está comprometido.
- **Cancelaciones por fuerza mayor:** si el cliente se ve imposibilitado para utilizar el servicio reservado debido a circunstancias verificables de fuerza mayor —como enfermedad grave (con certificado médico), condiciones climáticas extremas, desastres naturales, restricciones sanitarias impuestas por el gobierno, o cualquier circunstancia extraordinaria fuera del control del cliente—, la Empresa evaluará cada caso de manera individual y a su entera discreción.

Dependiendo de la situación, la Empresa podrá ofrecer una solución flexible, como:

- \* Reprogramar el servicio sin penalización para una nueva fecha dentro de un plazo razonable.
- \* En casos excepcionales y justificados, ofrecer un reembolso parcial o total si se considera comercialmente viable.

Es importante señalar que la Empresa no está obligada a otorgar reembolsos en estos casos, y cualquier excepción se concederá únicamente con base en la razonabilidad, la disponibilidad operativa y la decisión final de la dirección.

- **Cancelación por parte de la Empresa:** en el caso poco probable de que la Empresa deba cancelar un servicio confirmado (debido a circunstancias extraordinarias tales como una falla vehicular irreparable, preocupaciones regionales de seguridad, o la indisponibilidad del chofer por fuerza mayor), se notificará al cliente a la brevedad posible. La Empresa ofrecerá al cliente una opción de transporte alternativa equivalente. Si el cliente rechaza la alternativa o no es factible proporcionarla, la Empresa emitirá un reembolso total del monto pagado por el servicio cancelado y no será responsable por ninguna consecuencia adicional derivada de la cancelación.

## Puntualidad, tiempos de espera y horas adicionales

- **Responsabilidad del cliente — horario:** el cliente deberá respetar el horario de salida acordado. Se recomienda estar listo para abordar de 5 a 10 minutos antes de la hora de recogida programada, especialmente para servicios que salen desde hoteles o residencias privadas, a fin de permitir la carga del equipaje y una salida puntual.
- **Periodo de tolerancia:** el chofer esperará en el punto de recogida hasta 19 minutos después de la hora acordada sin costo adicional (periodo de tolerancia). Este margen está destinado a acomodar retrasos menores o imprevistos.
- **Cargos por espera:** si el cliente se retrasa más allá del periodo de tolerancia de 19 minutos, se cobrará tiempo de espera adicional, calculado conforme a la tarifa por hora vigente y al tipo de vehículo. A partir del minuto 20, el tiempo adicional se facturará en incrementos de una hora (o fracciones, según el caso). Estos cargos adicionales por espera deberán pagarse al final del servicio directamente al chofer o agregarse a la factura final. Si bien el chofer intentará esperar más allá del periodo de tolerancia si la agenda del día lo permite, la disponibilidad extendida no está garantizada. Si el chofer tiene otros compromisos, el retraso podrá ser tratado como un no-show y aplicará la política de cancelación correspondiente.
- **Servicios por hora — extensiones:** para servicios contratados por hora, si el cliente desea extender el servicio durante el recorrido, deberá informar al chofer con la mayor anticipación posible. La extensión estará sujeta a la disponibilidad tanto del vehículo como del chofer, así como a las limitaciones legales sobre el tiempo de conducción (por razones de seguridad, los choferes no deben exceder un cierto número de horas de manejo continuo o de horas de trabajo totales por día). Si la extensión es viable, el tiempo adicional se facturará a la tarifa por hora acordada. Si la extensión no es posible debido a conflictos de agenda u otras restricciones, el chofer concluirá el servicio en la hora originalmente acordada.
- **Paradas durante los traslados:** si, durante un traslado punto a punto, el cliente solicita una parada intermedia o una espera breve antes de continuar hacia el destino final (por ejemplo, para un encargo o una visita breve), la primera parada corta se permite sin costo adicional, siempre que no exceda los 15 minutos. Para paradas más largas o periodos de espera prolongados, el chofer informará al cliente si aplican cargos adicionales. Como regla general, las paradas no planeadas extensas o las desviaciones de ruta no están permitidas durante los traslados directos, a menos que el servicio se convierta a formato por hora (con el correspondiente ajuste de tarifa).
- **Vuelos retrasados:** para servicios de recogida en aeropuerto, la Empresa monitorea el estatus de los vuelos cuando se proporciona la información del vuelo (número de vuelo y hora de llegada). Si un vuelo se retrasa, el chofer ajustará su llegada al aeropuerto en consecuencia, y no se cobrará cargo adicional por espera dentro de un margen razonable de retraso, siempre que éste sea atribuible a la aerolínea. Sin embargo, para retrasos excesivos (por ejemplo, más de 2 horas por encima de la hora original de llegada) o cancelaciones de vuelo, la Empresa apoyará al cliente para reprogramar el servicio sujeto a disponibilidad. Si el cliente opta por cancelar, aplicarán las políticas estándar de cancelación. No se otorgarán reembolsos por no-shows debido a vuelos cancelados que no hayan sido reportados a la Empresa de manera oportuna, ya que el vehículo habrá sido asignado y se encontrará en espera. Se solicita a los clientes contactar de inmediato a la Empresa si pierden un vuelo o si su itinerario cambia el día del servicio, para que podamos intentar reprogramar el transporte siempre que sea posible.

## Conducta y responsabilidades del cliente

- **Comportamiento apropiado:** se espera que los pasajeros mantengan un comportamiento respetuoso durante todo el servicio. Queda estrictamente prohibido fumar en el interior del vehículo, así como el consumo de sustancias ilegales. El chofer tiene la autoridad de rechazar o dar por terminado el servicio si algún pasajero incurre en conductas que comprometan la seguridad o integridad del chofer, del vehículo o de otros pasajeros (por ejemplo, pasajeros visiblemente intoxicados o bajo la influencia de drogas, comportamiento agresivo u ofensivo, vandalismo al vehículo, etc.). En estos casos, si el servicio se termina por mala conducta, no se emitirá reembolso por la porción no utilizada, y el cliente será responsable de gestionar su transporte alternativo a partir de ese momento.

- **Uso del cinturón de seguridad:** por razones de seguridad y en cumplimiento con la ley, todos los pasajeros deberán utilizar el cinturón de seguridad durante el recorrido. El chofer podrá negarse a iniciar o continuar el viaje hasta que todos los pasajeros estén debidamente abrochados. Si se viaja con menores, se recomienda solicitar sillas para bebé o sillas elevadoras (booster) con anticipación; la Empresa podrá proporcionar un número limitado de sillas de seguridad infantil a solicitud al momento de la reservación (sujeto a disponibilidad), o el cliente podrá utilizar las suyas propias. Los niños cuentan como pasajeros para efectos de la capacidad del vehículo y deberán estar supervisados por un adulto.
- **Capacidad del vehículo:** no se permitirá a bordo un número de pasajeros mayor a la capacidad máxima declarada del vehículo (por razones de seguridad y regulatorias). El número de pasajeros declarado en la reservación debe ser exacto; si llegan pasajeros adicionales no registrados, el chofer podrá negar el servicio si se excede la capacidad, o podrá proporcionarse un vehículo más grande (sujeto a disponibilidad) con un costo adicional.
- **Pertenencias y objetos olvidados:** los clientes son responsables de sus pertenencias. Al final del servicio, por favor asegúrese de llevar consigo todos sus objetos personales. La Empresa no es responsable de ningún objeto perdido u olvidado en los vehículos; sin embargo, si se encuentra un objeto, haremos los esfuerzos razonables para contactar al cliente y facilitar su devolución (los costos de envío, si aplican, correrán por cuenta del cliente).
- **Daños al vehículo:** cualquier daño al vehículo o limpieza especial requerida debido a las acciones del cliente o sus acompañantes (por ejemplo, manchas severas, derrames de alimentos o bebidas, componentes interiores rotos, vómito, etc.) será responsabilidad del cliente. En tales casos, la Empresa podrá cobrar una tarifa adicional de limpieza o reparación para cubrir el costo de restaurar el vehículo a su condición original. El chofer documentará el incidente y proporcionará al cliente un desglose de cualquier cargo relacionado con el daño.
- **Responsabilidad en ruta:** la Empresa se compromete a realizar el traslado con la mayor seguridad y comodidad posibles para el cliente. Sin embargo, no somos responsables de los retrasos causados por factores fuera de nuestro control, tales como tráfico inusual o congestión severa, accidentes viales, condiciones climáticas adversas, operativos de seguridad pública, desvíos, manifestaciones, cierres de carretera u otras circunstancias de fuerza mayor. En tales casos, el chofer podrá elegir rutas alternativas para completar el servicio, lo que podrá afectar el tiempo estimado de llegada. Si, por cualquier motivo, resulta absolutamente imposible llegar al destino final (por ejemplo, un cierre total de carretera sin ruta alterna viable), la Empresa coordinará con el cliente ya sea esperar a que la carretera se reabra o descender en una ubicación alternativa segura, lo que resulte más conveniente. No se otorgará compensación adicional en tales casos, ya que se encuentran fuera del control de la Empresa.
- **Asistencia y seguro:** en caso de un accidente de tránsito durante el servicio, la seguridad y bienestar de los pasajeros serán la máxima prioridad. Todos nuestros vehículos cuentan con seguros de responsabilidad civil y de accidentes conforme a la ley, los cuales proporcionan cobertura médica básica a los ocupantes en caso de un incidente. La Empresa brindará la asistencia necesaria y, de ser requerido, coordinará transporte alternativo para que los pasajeros continúen hacia su destino (dependiendo de la situación). No obstante, la responsabilidad de la Empresa se limita a los términos de la póliza de seguro y a la legislación aplicable; no asumimos responsabilidad por pérdidas indirectas, retrasos o inconvenientes derivados del accidente más allá de lo cubierto.

## Cobertura geográfica del servicio

- **Cobertura:** nuestra base operativa se encuentra en San Miguel de Allende, Guanajuato. No obstante, prestamos servicios de transporte desde y hacia cualquier destino dentro de la República Mexicana, adaptados a las necesidades del cliente.
- **Servicios fuera del área:** para servicios que inicien fuera del área de San Miguel de Allende (es decir, cuando el vehículo deba trasladarse vacío desde nuestra base hasta otra ciudad para recoger al cliente), podrá aplicar un cargo adicional por reposicionamiento o gastos de traslado. En tal caso, este cargo se indicará claramente en la cotización del servicio. Adicionalmente, para viajes de muy larga distancia o multi-destino, la cotización podrá incluir gastos de hospedaje y alimentación del chofer si se requieren pernoctas. Todas estas condiciones se discutirán y acordarán con el cliente con anticipación.

- **Limitaciones legales:** operamos en cumplimiento con la normativa vigente para el transporte turístico en México. Por razones de seguridad vial, un mismo chofer no podrá operar el vehículo por periodos excesivos sin descanso. En rutas extremadamente largas, podrá requerirse un segundo chofer o paradas técnicas conforme lo establezca la ley. De ser aplicable, la Empresa comunicará estos detalles durante la planeación del servicio.

## Aceptación de los términos

La contratación de nuestros servicios implica la aceptación de todos los términos y condiciones aquí descritos. Recomendamos encarecidamente a los clientes leer este documento con atención. Estas políticas están diseñadas para garantizar una experiencia de alta calidad, clarificar las responsabilidades de todas las partes y brindar un servicio seguro y confiable para todos. Si tiene alguna duda respecto a estos términos, no dude en contactarnos; con gusto le brindaremos cualquier aclaración. La Empresa se reserva el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones de manera periódica e informará a los clientes de cualquier cambio relevante a través de nuestro sitio web o canales de comunicación registrados. Agradecemos su confianza y estamos comprometidos a ofrecer excelencia en cada servicio que prestamos.

