



## **Políticas**

**Antes contratar cualquier servicio, es necesario que el contratante lea y firme las políticas vigentes.**

**(Una vez leídas y firmadas las políticas) al contratante se le denominará " el Cliente" y al proveedor del servicio de ventas se le denominará "Pichacúa".**

## **Precios**

Todos nuestros precios son en pesos mexicanos e incluyen impuestos. Los precios para los servicios de las excursiones son por persona.

Para servicios de transportación estos pueden ser contratados por vehículo, por trayecto, por día y/o por noche.

Todos los precios están sujetos a los términos y condiciones establecidos en este documento y demás documentos de viaje que se le proporcionen al cliente.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Estos han sido fijados de acuerdo al valor de las tarifas en el momento en que se elaboraron los programas y se firmaron los convenios con los proveedores y en consecuencia, éstos pueden variar en función de las modificaciones que experimente la cotización oficial o debido a cambios en el valor de las tarifas, precios de combustible y al tipo de cambio vigente con respecto a la fecha en que den inicio los servicios que se prevén prestar.

También pueden variar los precios mostrados en la página de Internet o en diferentes medios de comunicación. En caso de que el aumento del precio exceda en 15% del valor publicado en su cotización o los medios de publicación, el cliente queda facultado para renunciar a su reservación, sin que ello origine ningún tipo de penalización; debiendo para ello informar su renuncia por escrito, así como vía correo electrónico a PICHACÚA dentro de las 48 horas, a partir de la hora en que les es comunicada la modificación del precio del programa.

En caso de que PICHACÚA no reciba la renuncia por escrito por parte del interesado dentro del plazo establecido en el apartado anterior, se considerará que la modificación del precio ha sido aceptada, quedando el cliente, por tanto, obligado a cubrir la diferencia resultante del cambio de cotización en los plazos estipulados en este documento.

En caso de que el cliente no cubra el incremento de precio en el plazo estipulado renuncia a los derechos de uso de los servicios que compró, quedando PICHACÚA sin responsabilidad de posibles daños y perjuicios que pudieran resultar de la cancelación de dicha reservación.

PICHACÚA determina por separado los cargos por derechos o impuestos especiales, facilidades no especificadas otorgadas a los huéspedes y algunos otros cargos aplicados por diversas agencias gubernamentales u operadores de servicios turísticos. Dicha determinación está sujeta a cambio sin previo aviso y en cualquier momento y bajo cualquier forma de pago, aún en el caso de confirmaciones con depósito o pago total.



### *Formas de Pago*

Pago en efectivo

Depósitos Bancarios

Cheques

### *Transferencias electrónicas.*

Al realizar cualquier depósito el cliente se obliga a notificar y confirmar vía fax (55160243) en copia legible o vía correo electrónico su depósito., indicando los siguientes datos.

Nombre, correo electrónico y teléfono.

### *Datos de facturación\**

- Servicio (s) que está reservando.
- Nombres de las personas que asistirán al viaje o evento.
- Fecha de inicio de los servicios que está reservando.
- Promotor que lo atiende.
- Dirección de envío de la factura.
- Copia del RFC

Al recibir esta copia PICHACÚA generará un recibo de compra por los anticipos y liquidaciones así como un cupón de servicios cuando se trate de una liquidación. Mismos que enviará a la brevedad electrónicamente a la dirección de correo electrónico especificado por el cliente.

### *Reservaciones y cotizaciones Grupales*

Previo a cualquier depósito es indispensable que el cliente verifique con PICHACÚA sobre la disponibilidad y viabilidad de los servicios que se ofrecen. El depósito de dinero efectuado por el cliente, no implica la aceptación de una reservación grupal sin la previa verificación de disponibilidad y viabilidad.

Para realizar una reservación grupal para cualquiera de las excursiones, es necesario que el cliente nos solicite una cotización con las necesidades específicas del grupo. Al momento de apartar su(s) reservación(es), tendrá un tiempo límite de 10 días hábiles como máximo para garantizar la reservación lo cual implica pagar a PICHACÚA el anticipo o liquidación correspondiente.

Para efectos de esta sección, "apartar" una reservación no adquiere la misma fuerza que garantizar la reservación. Una reservación queda garantizada en el momento en que el cliente deposita anticipo o en dicho caso, la suma pactada con PICHACÚA (previa consulta de disponibilidad)

Los apartados que no se garanticen dentro del plazo de los 10 días hábiles quedarán cancelados automáticamente. Los saldos del precio de compra de la reservación deberán



ser pagados a PICHACÚA, no más tarde de los plazos especificados en la cotización elaborada al cliente, o en la fecha que PICHACÚA pacte con el cliente.

El saldo restante habrá de liquidarse como máximo 30 días antes de la fecha programada para brindarle los servicios.

Para las reservaciones grupales de los servicios de excursiones el cliente deberá garantizar el 50% por cada una de las personas inscritas en el viaje. Para reservaciones de transportación terrestre el cliente deberá garantizar su reservación con un anticipo del 50%. No se podrá garantizar su reservación con un porcentaje menor al anteriormente mencionado.

Existen algunos requisitos para grupos como proporción de depósitos por posibles daños y otros requisitos que puedan ser aplicables dada la naturaleza de los servicios, tipo y/o tamaño del grupo. Acompañantes de mayor edad son requeridos en el caso de que el grupo se conforme de menores de edad. Solicite mayor información con su asesor de viajes.

#### *Cancelaciones y Reembolsos Grupales*

El saldo del precio de compra de la reservación deberá ser pagado a PICHACÚA, a más tardar en los plazos especificados en este documento, o en la fecha que sea pactada con el cliente.

Los cupones y demás documentos de viaje no serán expedidos por PICHACÚA, mientras no haya recibido el importe correspondiente al pago total de la reservación, y no se aceptará ningún tipo de responsabilidad por demoras en la emisión de dichos documentos cuando se trate de atrasos en el pago total de los servicios por parte del cliente, pudiendo el atraso en los pagos ser motivo de rechazo/cancelación de la reservación y quedar sujeto a las penas establecidas en este documento.

En caso de cancelaciones y/o renunciaciones por parte del cliente por cualquier motivo además de lo citado en la sección de precios párrafo 4, PICHACÚA realizará los máximos esfuerzos para, transportistas y otros operadores de servicios el reembolso correspondiente de conformidad con los siguientes criterios.

#### *-Criterios de penalización para cancelaciones y renunciaciones de servicios*

Para reservaciones que se cancelen previos a 30 días antes de la fecha de inicio de los servicios, habrá una penalización de \$10,000 pesos. Por concepto de administración de reservaciones.

Para reservaciones que se cancelen dentro de los 29 a 20 días antes de la fecha de inicio habrá un 50% de cargo sobre el precio total.

Para reservaciones que se cancelen dentro de los 19 a 11 días antes de la fecha de inicio habrá un 75 % de cargo sobre el precio total.

Para reservaciones que se cancelen dentro de los 10 días antes de la fecha de inicio habrá un 100% de cargo sobre el precio total.



Estos criterios también son aplicables para los casos en que el cliente asegure su reservación dentro de un lapso menor a 30 días antes de la fecha de inicio de los servicios.

Las modificaciones de fechas de salida serán tratadas como cancelaciones y se aplican los cargos procedentes, los cuales estarán sujetos a operaciones de cobranza.

Los cargos por cancelación durante eventos especiales, puentes y días festivos pueden variar, consulte a su asesor de viajes para información detallada.

Los gastos de cancelación serán descontados del depósito efectuado, quedando el cliente obligado a abonar la diferencia, en caso de que tales gastos excedieran el monto del depósito efectuado.

Si el cliente no se presenta en la fecha y hora marcada para la realización del viaje, no tendrá derecho a reembolso

En el caso de que el cliente, por cualquier motivo, se retirara antes de la culminación pactada durante los servicios perderá cualquier derecho a reembolso por los servicios no utilizados.

### *Responsabilidad Civil*

PICHACÚA cuenta con los agentes de ventas de diferentes operadores de servicios turísticos. No poseemos, vehículo de transporte, cruceros, guías de turismo y tiendas. Otras terceras partes independientes, que de ahora en adelante se les denominará como asociados comerciales, son quienes proporcionan el transporte, transferencias por tierra y agua, otros preparativos de viaje, y algunos otros servicios.

Los asociados comerciales son contratistas independientes y no son empleados o agentes de PICHACÚA. Todos los preparativos con dichos asociados comerciales se realizan únicamente para la comodidad del cliente y son bajo el riesgo del mismo. Los clientes liberan a PICHACÚA y a sus asesores de cualquier responsabilidad de demanda civil o denuncia penal, así como de reclamaciones por pérdida, daño de equipaje o propiedad o cualquier lesión personal, emocional o muerte, o cualquier pérdida, daño y/o perjuicio derivado de la demora que surgiera de las acciones, omisiones o negligencia de cualesquiera de nuestros asociados comerciales.

Los asociados comerciales llamadas a prestar los servicios en las ciudades y destinos incluidos en los programas de viaje no tienen autoridad para efectuar ninguna modificación a las presentes condiciones o devolver -o prometer devolver- cualquier dinero, o dar autorización a cualquier persona para reclamar cualquier devolución de dinero por servicios no prestados.

PICHACÚA, por consiguiente, no acepta responsabilidad por promesas o acuerdos que no hayan sido hechos y confirmados por escrito en sus oficinas.



### *Cambios de itinerarios*

Debido a la naturaleza de los servicios que se ofrecen, PICHACÚA y sus asociados comerciales se reservan el derecho de alterar cualquier programa vacacional/empresarial o itinerario, si así lo estimase conveniente para un mejor desarrollo de los programas, o bien por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, tales como:

Condiciones climatológicas, actos de gobierno, paros y protestas en la carretera, bloqueos y/o desvíos de caminos o carreteras, guerra civil, robo, eventos de nuestro desconocimiento, fallecimiento de personas, huelgas, descomposturas mecánicas imposibles de prever, eventos ajenos que puedan poner en peligro la seguridad de las personas, y eventos fuera de nuestro control que retrasen el programa vacacional/empresarial o itinerario.

En el caso de modificaciones parciales o cancelaciones en el programa vacacional/empresarial o itinerario ocasionados por las causas descritas en el párrafos anteriores, el cliente no tiene derecho a ningún reembolso o compensación monetaria o de otra especie en los tours, excursiones, transportación, excepto cuando los proveedores de servicios turísticos de manera particular accedan a reembolsarles o compensarles por sus servicios no prestados, **PICHACÚA SE COMPROMETE EN ABRIR UNA NUEVA FECHA PARA LLEVAR A CABO DICHO EVENTO.**

Las tarifas de los servicios ofrecidos están basadas en la participación grupal de los clientes, si el cliente o un miembro de la expedición decide no tomar parte de alguna o varias actividades, o no hacer uso de los servicios que se proveen, no habrá reembolso.

Ciertos servicios requieren la participación de un grupo mínimo de clientes para la realización de los servicios. **EL CLIENTE ESTÁ OBLIGADO A REUNIR POR SU CUENTA A LOS PARTICIPANTES,** y PICHACÚA y sus asociados comerciales realizarán todos los esfuerzos de comercialización para reunir al mínimo de participantes requeridos para llevar a cabo los servicios. Sin embargo no es obligación de PICHACÚA prestar los servicios si no reúne el mínimo de participantes El cliente podrá optar por elegir una nueva fecha, siempre y cuando haya otra disponible, en la que pueda realizar los servicios en las fechas que se le propongan, o cancelar sin costo/penalización y obtener el reembolso total de los servicios contratados.

### *Liberación de Responsabilidades*

El cliente no está obligado a participar en las actividades o programas deportivos. Los deportes extremos y otras actividades similares del turismo alternativo intrínsecamente implican riesgos de lesiones físicas y fatales. Si el cliente participa en un programa deportivo o actividad similar o utiliza las instalaciones y/o así como el equipo necesario del asociado comercial en particular durante su estancia, lo hará bajo su propia responsabilidad liberando a PICHACÚA de cualquier posible daño(s) y perjuicio(s) que resulte de los riesgos implícitos de practicar dicha actividad.

El cliente, deberá tener todo el cuidado y precaución necesaria, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad, terreno, la ubicación, el clima, los coparticipantes y demás circunstancias. El cliente deberá asegurarse que físicamente esté apto para participar en dichas actividades. PICHACÚA y cada uno de los asociados comerciales se reserva el derecho de excluir a el cliente de la participación en ciertas actividades si, a consideración



de nosotros o de los asociados comerciales dicha participación pudiera representar un riesgo para el cliente u otros clientes.

No es obligación de PICHACÚA determinar si el cliente es apto o no para realizar las actividades, dado que no tiene la forma de asegurarse que el cliente esté proporcionando la información veraz, suficiente o de manera cándida como para facultarse en el deber de implementar criterios de selección

El cliente libera a PICHACÚA y a sus integrantes de cualquier responsabilidad, ya sea moral, penal, civil, internacional, material, etc. que llegase a contraer, a consecuencia de sus actos.

Cada cliente conviene en indemnizar a la parte agraviada sea PICHACÚA y/o a los asociados comerciales por toda penalización, multa, cargo, pérdida o gastos incurridos en virtud de cualquier acto, omisión o violación a la ley independientemente de que dicha conducta de violación fuere intencional, imprudencial o preterintencional. El cliente, y en el caso de un menor, sus padres o tutores, serán responsables y reembolsarán a los asociados comerciales todos los daños a las instalaciones y mobiliario o equipo causado por un acto u omisión intencional, imprudencial o negligente de si mismo.

Ni PICHACÚA, ni sus empleados, ni asociados comerciales asumen responsabilidad por reclamación, acción, demanda, lesiones, pérdidas o daños producto de las acciones de terceras partes como , contratistas, proveedores de servicios, incluyendo sin limitación transportes, restaurantes o expendios de alimentos o servicios de turismo, cualquier medio de transporte, por las acciones de conexiones perdidas, artículos perdidos o robados, costos o gastos producto de lesiones o pérdidas de juegos, accidente o muerte, cuarentena, disturbios, restricciones o disposiciones gubernamentales, daño, pérdida o demora de equipaje u otra propiedad, incomodidades, pérdida de disfrute, pérdida de pago, descomposturas mecánicas y eléctricas, acciones gubernamentales, huelga, cierres patronales, guerra, terrorismo, clima, casos fortuitos, fuerza mayor u otros factores fuera de nuestro control.

Además el cliente deslinda a PICHACÚA y a sus integrantes de toda responsabilidad de cualquier índole en la que el cliente llegase a salir perjudicado, lesionado, agraviado a consecuencia de su conducta hacia cualquier persona o empresa, o de las acciones realizadas por terceros hacia el cliente.

Los menores de 18 años deberán ir acompañados por sus padres o tutores. En caso de que el menor viaje sólo, deberá de entregar por escrito una carta firmada por los padres o tutores deslindando a PICHACÚA de cualquier obligación, fuera de la compraventa de los servicios turísticos prestados al menor de edad.

Tampoco será responsable por la cancelación de los servicios turísticos o por el retraso del cliente para iniciar su participación para los servicios contratados que tengan estipulados una hora o fecha de inicio; por cargos de cancelación, impuestos o costos adicionales como consecuencia de no contar con sus documentos de viaje necesarios.



### *Objetos Olvidados*

PICHACÚA y sus integrantes no se harán responsables por objetos personales olvidados, perdidos o robados de el cliente y/o sus acompañantes dentro de los medios de transporte, instalaciones de hospedaje u oficina, ni es responsable del daño o deterioro que pudiesen sufrir, en su permanencia en las instalaciones de hospedaje u oficinas, o al ser transportados dentro de los mismos medios de transporte, o durante el tiempo de olvido en los instalaciones de hospedaje, transporte u oficina.

### *Conducción del medio de transporte*

Salvo previa autorización escrita de PICHACÚA, queda estrictamente prohibido que otra persona ajena a PICHACÚA o personal asignado por los asociados comerciales conduzca el medio de transporte, o se apodere o tome el control del medio de transporte en cualquier momento.

### *Derechos Exclusivos*

PICHACÚA y sus asociados comerciales podrán expulsar al cliente que forme parte de los servicios contratados sin derecho a reembolso, cuando esta expulsión derive de conductas no propias a las costumbres aceptadas socialmente, tales como vandalismo, portar armas sin permiso, portar, vender o consumir drogas, estupefacientes y/o psicotrópicos, acoso sexual, conductas agresivas, peleas, lenguaje inapropiado y cualquier otra conducta que perturbe el ambiente sano y/o el bienestar de otras personas durante el tiempo que haya contratado los servicios. En el evento de expulsión, PICHACÚA y sus asociados comerciales quedan deslindados de cualquier responsabilidad de proveer transporte, protección, hospedaje o alimentación a él cliente.

### *Política PICHACÚA*

Es política de PICHACÚA ofrecer un ambiente sin discriminación debido a edad, ciudadanía, posición social, color, minusvalía, discapacidad, estado civil, nacionalidad, raza, religión, sexo, preferencias sexuales, o cualquier otra categoría legalmente protegida.

PICHACÚA y los asociados comerciales tienen el derecho exclusivo de incluir fotografías, videos y otros retratos visuales y auditivos de el cliente en cualquier medio gráfico de cualquier naturaleza con propósitos de comercialización, propaganda, ventas, publicidad u otros y todos los derechos, títulos e intereses allí contenidos (incluidos los derechos reservados mundiales allí derivados) serán propiedad de PICHACÚA y de los asociados comerciales, sin que pueda existir demanda o reclamación por parte de el cliente. PICHACÚA se compromete a hacer buen uso de estas imágenes y exclusivamente para los fines previamente mencionados.

PICHACÚA, el logotipo de la señalización, el slogan (SOBREVIVIRÁ TU TRIBU, DESAFÍO PICHACÚA Y TODOS LOS CONTENIDOS CONCEPTUALES ESTÁN PROTEGIDOS POR EL DESARROLLO RESIDENCIAL TURÍSTICO ISLAMAR S.A. DE C.V.) Copyright, Desarrollo Residencial Turístico Islamar S.A. de C.V. y PICHACÚA, todos los derechos reservados, México D.F. en trámite.



El contenido de las presentes políticas está sujeto a cambios sin previo aviso.

Habiendo leído y aceptando los términos establecidos, el cliente asume total responsabilidad de los riesgos asociados con los servicios contratados desde el momento de inicio hasta su terminación.

ACEPTO

**CLIENTE**

*(Acepto viaje en cotización y procede lo establecido)*

(Cliente y/o contratante)

ACEPTO

**HERMANN PEÑA MAYER RUIZ**

(Presidente-Fundador)  
Pichacúa.

ACEPTO

**EDUARDO VELASCO DELGADO**

(Vicepresidente-Fundador)  
Pichacúa.