

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

### ACUERDO ENTRE CAZALES Y EL CLIENTE

1. Al aceptar este documento, EL CLIENTE reconoce y aprueba los presentes términos y condiciones con **CAZALES**.
2. Si EL CLIENTE adquiere boletos de avión o realiza reservas para varias personas y alguna de ellas no pudiera viajar, EL CLIENTE deberá cubrir el pago total del paquete, sin descuento alguno por la persona que no viaje. No obstante, **CAZALES** podrá revisar los términos y condiciones de cada proveedor incluido en el paquete con el fin de intentar reducir el costo en la medida de lo posible.
3. Cuando EL CLIENTE viaje con hijos menores de edad, deberá presentar acta de nacimiento reciente (con antigüedad no mayor a tres meses).
4. Si EL CLIENTE viaja con menores que no son sus hijos, deberá llevar: i) acta de nacimiento, ii) CURP, y iii) carta responsiva firmada por los padres, anexando copia de sus identificaciones oficiales vigentes.
5. **CAZALES** cobrará un cargo administrativo por cambios o cancelaciones equivalente a 25 USD (o su valor en pesos mexicanos), siempre que se realice hasta 30 días naturales antes de la fecha de viaje.
6. Cuando una solicitud de compra quede sujeta a confirmación, los anticipos se considerarán como reserva. Si la solicitud es rechazada (por ejemplo, por falta de fondos, disponibilidad o cambios de tarifa), **CAZALES** informará las alternativas o devolverá el importe correspondiente.
7. La no presentación en la fecha y hora indicadas (No Show) implica la pérdida total del importe abonado sin derecho a devolución.
8. El pago total del paquete deberá realizarse con al menos 30 días naturales de anticipación. En caso contrario, la reserva podrá cancelarse sin responsabilidad para **CAZALES** ni los proveedores.
9. Si EL CLIENTE cancela después de los 30 días previos al viaje, deberá cubrir: i) el cargo administrativo señalado y ii) un 30% del total de la reservación.
10. EL CLIENTE deberá presentarse a documentar su vuelo con mínimo 2:30 horas de anticipación en vuelos nacionales y portar identificación oficial vigente. En caso de incumplimiento, **CAZALES** quedará exento de responsabilidades.

11. EL CLIENTE se compromete a respetar los horarios fijados para traslados desde el hotel al aeropuerto y estar listo con 15 minutos de anticipación.
12. Las aerolíneas pueden modificar horarios y rutas sin previo aviso. EL CLIENTE reconoce que **CAZALES** no tiene responsabilidad sobre dichos cambios, incluso cuando se comprometan las actividades o alojamientos pagados en destino.
13. EL CLIENTE acepta cumplir con las políticas de equipaje y asignación de asientos de la aerolínea, deslindando a **CAZALES** de cualquier cargo adicional.
14. En caso de pérdida o retraso en la entrega de equipaje, EL CLIENTE libera de responsabilidad a **CAZALES**.
15. Una vez realizado el Check-In, no podrán efectuarse modificaciones o cancelaciones.
16. EL CLIENTE deberá proporcionar información clara sobre preferencias de vuelos, hoteles y habitaciones, con el fin de que **CAZALES** gestione adecuadamente la reserva.
17. Al confirmar una reserva telefónica o por medios digitales, EL CLIENTE autoriza a **CAZALES** a realizar los cargos correspondientes y se compromete a atender las comunicaciones de seguimiento.
18. La validez de la reserva depende del pago íntegro y oportuno de los servicios contratados.
19. La confirmación final se materializa con la emisión del boleto electrónico, envío del voucher o la facturación correspondiente.
20. Las compras a crédito en los paquetes que aplique estarán sujetas a las condiciones del banco emisor de la tarjeta.
21. El boleto electrónico o voucher acredita la aceptación de las condiciones del proveedor (hotel o aerolínea) y constituye el contrato entre dicho proveedor y EL CLIENTE.
22. Si tras solicitar la compra no recibe un mensaje vía WhatsApp de confirmación, EL CLIENTE deberá comunicarse con **CAZALES**.
23. EL CLIENTE se compromete a proporcionar información personal verídica, completa y vigente para validar su reserva.

24. **CAZALES** no será responsable por la veracidad de los datos proporcionados por EL CLIENTE.
25. EL CLIENTE asume la responsabilidad por la exactitud y autenticidad de sus datos personales, los cuales deberán coincidir con la documentación de viaje.
26. **CAZALES** podrá emitir factura y CFDI correspondiente si EL CLIENTE lo solicita.
27. La solicitud de factura deberá hacerse dentro del mes en que se realice el último pago del paquete.
28. Es responsabilidad de EL CLIENTE informarse sobre requisitos legales, migratorios y sanitarios aplicables para su viaje y el de sus acompañantes.
29. EL CLIENTE deberá revisar con anticipación los requisitos de ingreso, tránsito, visas, permisos, pasaportes, licencias y vacunas exigidos por los países visitados.
30. EL CLIENTE se obliga a cumplir con los horarios de Check-In y Check-Out establecidos por el hotel.
31. **CAZALES** informa que los paquetes no incluyen todos los servicios del hotel, solo aquellos expresamente señalados. Servicios adicionales podrán tener un costo extra directo con el hotel.
32. EL CLIENTE deberá respetar las políticas internas de cada hotel respecto al uso de instalaciones comunes y privadas.
33. Si el hotel cobra el denominado “Derecho de Saneamiento Ambiental”, EL CLIENTE deberá cubrirlo directamente con el establecimiento, deslindando a **CAZALES**.
34. EL CLIENTE reconoce que algunos hoteles pueden solicitar un depósito en garantía, el cual será reembolsado al concluir la estancia, conforme a las políticas del establecimiento.
35. EL CLIENTE reconoce y acepta que **CAZALES** actúa exclusivamente como un intermediario entre el usuario y los prestadores finales de servicios (aerolíneas, hoteles, transportistas, operadores de tours, entre otros). Por lo tanto, **CAZALES** no se hace responsable por cambios, demoras o cancelaciones de dichos proveedores. En caso de que un proveedor suspenda o deje de prestar sus servicios por cualquier causa ajena a **CAZALES**, la responsabilidad de reembolso, compensación o reacomodo recaerá única y exclusivamente sobre el prestador del servicio fallido, de conformidad con las leyes aplicables (como la Ley de Aviación Civil o la Ley Federal de Protección al Consumidor).