

Término y Condiciones

Antes de utilizar el sitio www.viajesbaccredomatic.com, por favor lea los Términos y Condiciones cuidadosamente. El uso del mismo está condicionado a la aceptación por parte del cliente de estos términos, por lo que debe dejar claro si está de acuerdo, seleccionando la casilla indicando que acepta todo lo establecido en los Términos y Condiciones:

Los presentes términos entran en vigencia a partir del 29 de enero de 2019.

1. Terminología

1.1 Cliente: Aquella persona que usa por medio del portal www.viajesbaccredomatic.com los servicios de compra de tiquetes aéreos, alquiler de automóviles, reserva de hoteles nacionales o internacionales a cualquiera de los destinos conforme las ofertas y promociones disponibles.

1.2 Portal o Sitio Web: Hace referencia específicamente a la dirección www.viajesbaccredomatic.com.

1.3 Agencias de Viajes: Son las agencias de viajes que cuentan con una licencia IATA y se rigen por la normativa vigente en dicha asociación, siendo estas: Intertour en Costa Rica, Geotours en Honduras, Allegro Tours en Panamá, Tívoli en Guatemala, Viajes Credomatic en El Salvador y Viajes Atlántida en Nicaragua, siendo dichas agencias los intermediarios de los productos y servicios que los clientes adquieren en el sitio web.

1.4 Proveedor: Son las líneas aéreas, hoteles, Rent a Cars, Software Providers, operadores turísticos y demás entes que prestan sus servicios a los clientes de BAC Credomatic, en el sitio web.

1.5 Programa de Lealtad: Aquellos productos ofrecidos por BAC Credomatic donde el cliente puede acumular puntos o millas, dependiendo del país y/o tipo de programa, y canjearlos por diferentes promociones y artículos, de acuerdo a su propia naturaleza.

1.6 TASA CERO, CUOTAS CREDOMATIC 0 interés o Extra 0%: Es una facilidad de pago ofrecida para los clientes BAC Credomatic, la cual consiste en compras con tarjeta de crédito que se descuentan en cuotas mensuales a los tarjetahabientes, sin intereses. El tarjetahabiente no pagará intereses siempre y cuando pague a tiempo su tarjeta y sumando al pago mínimo la cuota correspondiente a su compra con Tasa Cero, Cuotas Credomatic 0 interés o Extra 0%. Puede consultar las condiciones de uso del programa Tasa Cero en www.baccredomatic.com

1.7 MINI CUOTAS: Es un programa de financiamiento con interés que ofrecen las tarjetas de crédito Credomatic, el cual brinda la oportunidad de comprar cualquier artículo aplicable en los comercios afiliados al programa, en los plazos de 18, 24, 36 y 48 meses. Puede consultar las condiciones de uso del programa Mini Cuotas en www.baccredomatic.com. El programa MINI CUOTAS no aplica en Nicaragua.

2. Uso y Alcance:

Tanto BAC Credomatic como las Agencias de Viajes, poseen derechos de autor de los módulos, e imágenes de este sitio web, así como cualquier otro derivado del uso de la misma, en cumplimiento de la legislación aplicable en cada país. Sin perjuicio de lo estipulado en los presentes términos y condiciones, son aplicables también al cliente los términos y condiciones

establecidos por los Proveedores y Agencias de Viajes disponibles en sus portales. El sitio web www.viajesbaccredomatic.com es un portal exclusivo para tarjetahabientes de BAC Credomatic, por el cual se ofrecen reservaciones de avión, hoteles nacionales e internacionales, y alquiler de vehículos, al igual que promociones y ofertas, todo por medio de las Agencias de Viajes en cada país.

El sitio web www.viajesbaccredomatic.com brinda una plataforma de pago para facilidad de los clientes de BAC Credomatic. El sitio web tiene la facilidad de ofrecer servicios personalizados de acuerdo al perfil del cliente, el cual podrá registrarse en nuestro sitio y aplicar a promociones más cercanas a sus intereses. Los servicios ofrecidos por www.viajesbaccredomatic.com están sujetos a los Términos y Condiciones establecidos por los Proveedores y/o las Agencias de Viajes y disponibles en sus portales, los cuales se entienden implícitamente aceptados por el cliente al aprobar los presentes Términos y Condiciones.

www.viajesbaccredomatic.com se compromete a facilitar a nuestros clientes una plataforma de pagos, por medio de su portal; librando responsabilidad por cualquier daño y/o virus que pueda afectar cualquier equipo del cliente, ya sea por extracción, descarga o copia de información, imagen o sonido. De la misma manera ninguna Agencia de Viajes será responsable por este mismo efecto. El cliente es responsable en todo momento de las actividades que realice en el sitio web, y por tanto deberá cuidar sus datos tales como información personal, de sus cuentas, claves y contraseñas, para evitar el mal uso por parte de terceros, y en caso de fraude o robo de información que no sean imputables a BAC Credomatic o a las Agencias de Viajes, el cliente asume el riesgo que de esto se derive. De la misma manera, en caso que se sospeche de una transacción fraudulenta, www.viajesbaccredomatic.com puede rechazar el acceso a cualquiera de los servicios ofrecidos por parte del portal.

Los productos ofrecidos, promociones y facilidades de pago están sujetos a variaciones sin previo aviso, los cuales no afectan a los productos o servicios adquiridos con anterioridad a los cambios. Los boletos aéreos y reservaciones de auto y hoteles comprados a través de www.viajesbaccredomatic.com son gestionados por agencias de viajes que cuentan con una licencia IATA y se rigen por la normativa vigente en dicha asociación y son Intertour en Costa Rica, Geotours en Honduras, Allegro Tours en Panamá, Tívoli en Guatemala, Viajes Credomatic en El Salvador, Viajes Atlántida en Nicaragua. www.viajesbaccredomatic.com únicamente proporciona una plataforma de pago adecuada para la venta de bienes y servicios de los proveedores a los clientes.

www.viajesbaccredomatic.com no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, debido a fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, alteración del orden público, cortes de vías de comunicación, manifestaciones, Pandemias, Enfermedades contagiosas ni de ninguna otra índole, cierres fronterizos, etc. que acontezcan antes o durante el desarrollo del viaje que impidan, demoren o de cualquier modo afecten la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por el Proveedor. Todas las pérdidas o gastos deben asumidos en su totalidad por el cliente o quien sea designado según el producto o servicio adquirido.

www.viajesbaccredomatic.com opera la plataforma de pago de los productos y servicios aquí referidos, por lo que las restricciones sobre reembolsos, pagos de penalidad o multa por cambios o cancelaciones, son aplicadas por cada Proveedor de servicio, ya sea rent-a-car, hotel, o aerolínea, entre otros, y éstas pueden variar de una empresa a otra, incluso una misma empresa puede tener varias políticas de acuerdo al servicio contratado, ruta, o clase de servicio, por lo

que tanto www.viajesbaccredomatic.com como el cliente deberán regirse por dichas restricciones o políticas, liberando a www.viajesbaccredomatic.com de toda responsabilidad en este sentido.

3. Condiciones al momento de reservar

3.1 Requisitos migratorios. El cliente debe verificar que su pasaporte tenga una vigencia no menor de seis meses antes de la fecha de realizar el viaje. Si viaja con un menor de edad debe tramitar el permiso de salida del país ante las autoridades migratorias. Además debe asegurarse que no posee impedimentos de salida del país, que cumple con la visa de ingreso y/o las vacunas respectivas aplicables según el lugar de destino. Los requisitos anteriores son referenciales, el cliente deberá revisar previamente todas las restricciones y/o requisitos de viaje establecidos por las instancias oficiales correspondientes del país de origen y país destino, el cliente tiene la total responsabilidad de contar con cualquier requisito migratorio necesario.

3.2 Tarifas. Al terminar el proceso de reservaciones se debe realizar el pago en un período máximo de 30 minutos para garantizar el espacio y la tarifa. De no hacer el pago respectivo en el tiempo estipulado, se deberá cotizar nuevamente, lo que implica nuevos precios, y posible cambio de itinerario.

3.3. Las Tarifas NO son reembolsables ni endosables. Todas las compras se consideran transacciones en firme y en caso de requerir algún cambio el mismo debe realizarse directamente con la Agencia de Viaje o Proveedor del servicio y se aplicarán los términos, condiciones y penalidades vigentes del Proveedor.

3.4. La tarifa cotizada se garantiza una vez emitido el boleto. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso. Una vez emitido el boleto no permite cambios de nombre o de ruta. La selección de asientos con anticipación solo está permitida por algunas aerolíneas y en algunos casos solo se pueden tramitar directamente con ellos, por lo que deben de consultar las condiciones con la aerolínea.

3.5. Gastos por cancelación o penalidades en boletos aéreos. Aplican penalidades por cambios y cancelaciones, después de emitido el tiquete. Estos varían de acuerdo a las condiciones específicas de la tarifa y de la aerolínea. Se debe consultar sobre el costo de dichas penalidades ya sea a la Agencia de Viajes o directamente a la Aerolínea.

3.6. Cobro administrativo por devoluciones. En caso de que el reembolso del servicio aplique, existe una penalidad del cinco por ciento correspondiente a gastos administrativos la cual se deducirá del monto a reembolsar. El tiempo de resolución para un reembolso y/o nota de crédito es de ocho días hábiles. Este tiempo queda sujeto al tiempo de respuesta de los proveedores.

3.7. Es responsabilidad del cliente ingresar los datos personales (nombre, apellidos, número de pasaporte, fecha de nacimiento) tal cual está descrito en su pasaporte. Los cambios de nombre están sujetos a autorización y penalidades por parte de las aerolíneas.

3.8 Es responsabilidad exclusiva del cliente, la veracidad de la información personal sensible que de manera voluntaria ingresa para procesar el pago. Cada cliente es el único responsable por la veracidad de la información que incluya o ingrese al Sitio Web. El Cliente conoce y acepta que la información que ingrese a www.viajesbaccredomatic.com deberá ser conocida y utilizada por la Agencia de Viaje, según el país seleccionado y el producto o servicio adquirido y a su vez por el Proveedor seleccionado por éste, para efectuar las reservaciones y emisiones de los productos y servicios adquiridos por el cliente.

4. Servicios (Tarifas y restricciones)

4.1 Boletos aéreos

- a. Toda cotización aérea refleja el precio del momento de la cotización, lo que significa que estará sujeta a cambio por parte de la aerolínea en cualquier momento, el precio únicamente podrá ser garantizado al momento de emitir el ticket aéreo, previamente autorizado por el cliente (si no se tiene la confirmación del cliente no se emitirá el boleto).
- b. Los boletos aéreos no son reembolsables ni transferibles. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso. Una vez emitido el boleto no permite cambios de nombre o de ruta, únicamente se permiten cambios de fechas antes y/o después de la salida del vuelo con un cargo adicional establecido por la aerolínea o tour operador.
- c. Es responsabilidad del pasajero brindar los datos personales correctamente (nombre, apellidos, número de pasaporte, fecha de nacimiento) tal cual está descrito en su pasaporte, adicionalmente debe de verificar en la confirmación que recibe vía correo electrónico que los datos y el itinerario se encuentren correctos.
- d. Referente a las condiciones de equipaje siempre aplicarán las condiciones y regulaciones de cada aerolínea por tal razón se aconseja revisar dicha política antes de hacer la compra, una vez emitido el ticket aplicarán las condiciones y/o restricciones de la Aerolínea elegida por el cliente, sin que esto signifique responsabilidad por parte de viajesbaccredomatic.com, la selección de asientos con anticipación solo está permitida por algunas aerolíneas y en algunos casos solo se pueden tramitar directamente con ellos, por lo que se deben consultar las condiciones con la aerolínea.
- e. Aplican penalidades por cambios y cancelaciones, después de emitido el ticket. Estos varían de acuerdo a las condiciones específicas de la tarifa y de la aerolínea. En los casos de vuelos regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras con quien deberá entenderse directamente el Pasajero. Si el pasajero cancela aún de modo parcial su itinerario debe confirmar con la aerolínea los tramos de vuelo no utilizados ya que de lo contrario podría resultar en una cancelación total del itinerario por parte de la Aerolínea, en cuyo caso la responsabilidad total será del pasajero por no informarlo debidamente y a tiempo a la Aerolínea transportadora.
- f. En caso de anulaciones de boletos, se deben tramitar el mismo día en que se realizó la compra y dentro del horario establecido de Lunes a Viernes de 8 am a 5:30 pm y Sábados de 9 am a 1:00 pm (Domingos y ciertos Días Festivos Cerrado), dicho horario puede ser modificado por Viajes BAC Credomatic sin previo aviso. Fuera de este horario no se podrán realizar anulaciones o cambio en los boletos, posterior a media noche todo cambio o modificación estará sujeta a penalidades estipuladas por la aerolínea. Aunque algunas aerolíneas permitan la cancelación hasta 24 horas después cuando se compran en sus páginas directamente, esta condición no aplica del todo en Viajes Bac Credomatic donde predomina lo anteriormente descrito. Es responsabilidad del cliente ingresar los datos y fechas correctos de su reserva.
- g. Le recordamos que según las políticas de reservación de las aerolíneas, no permiten reservar y cancelar un mismo vuelo más de tres veces. Hoy en día esto es considerado

como una práctica indebida, en caso de incurrir en la misma, se aplicará un cobro que va de los \$30.00 a los \$75.00 en promedio, el cual será trasladado a su persona o representada.

4.2 Cruceros

- a. Los servicios extraordinarios contratados a bordo, deberán ser abonados por el pasajero el último día de su crucero.
- b. Para cambios en el nombre de pasajero y modificaciones en la reservación quedarán sujeto a las políticas de cada naviera.
- c. En algunas navieras envían los documentos definitivos un mes antes por lo que se le estará suministrando un documento temporal.
- d. La distribución de las cabinas queda sujeto a decisión de la naviera.

4.3 Tours

- a. Es responsabilidad del cliente presentarse en la fecha y hora indicada para evitar cancelaciones de los servicios adquiridos
- b. Si desea realizar alguna modificación debe comunicarse con un Asesor y solicitar los cambios con anticipación y quedará sujeto a las condiciones y políticas del operador.
- c. Es responsabilidad del cliente portar la cédula de identidad y voucher que le brinda Viajes BAC Credomatic en el momento de la reservación.

4.4 Hoteles, Rent a Cars

- a. La reservación y tarifas en hoteles, rent a cars están sujetas a disponibilidad en el momento de reservar.
- b. Las horas de registro (check in) y salida (check out) son establecidas directamente por cada operador. Se debe de consultar con el asesor de viajes para cada caso.
- c. Para cambios de fecha nos regimos por las políticas y/o tarifas determinadas por el operador. Así como posibles penalidades o multas que dependerán del Hotel, Operador o prestador de servicio.
- d. Algunos hoteles tienen la modalidad de cobros adicionales por servicios prestados durante su estadía. Estos montos adicionales son conocidos como resort fee y serán cobrados en el momento de hacer el check in.
- e. En caso de rent a cars debe de consultar con el asesor los requisitos que debe de cumplir el conductor y las políticas y condiciones de cada operador así como los costos adicionales y penalidades.

4.5 Paquetes Nacionales e Internacionales

- a. Los precios para el caso de circuitos, programas o cruceros pueden variar según la fecha solicitada y con la anticipación con que se reserve.
- b. Los precios de los planes turísticos no incluyen servicios no especificados en los programas como: llamadas, servicios de mini-bar, lavandería, propinas y cualquier otro servicio de índole personal.
- c. Para cambios de fecha nos regimos por las políticas y/o tarifas determinadas por las aerolíneas o los tour operadores.

4. Notificaciones: Una vez el cliente haya realizado el pago del servicio adquirido, se le enviará a la dirección de correo electrónico que indique en el portal una notificación confirmando la

reserva. Será responsabilidad del cliente proveer a www.viajesbaccredomatic.com, la información de contacto adecuada.

5. Políticas de Cancelación

- a. En el caso de reservaciones Nacionales e Internacionales varía según la anticipación del viaje y condiciones del operador, de manera que entre más cerca sea la cancelación a la fecha de la reservación es más alta la probabilidad de que apliquen penalidades por cancelación por parte del proveedor final de servicio, Viajes BAC Credomatic se apegará a la política de cancelación de cada proveedor y la trasladará al cliente.
- b. Consultar el caso de salidas grupales o bloqueos especiales que por su condición no permiten cancelaciones
- c. Los paquetes y planes turísticos no son reembolsables una vez iniciado el viaje.
- d. Cuando se trate de una cancelación que afecte a servicios contratados en firme por Viajes BAC Credomatic, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales y los cargos administrativos bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas (hoteles, transportes, cruceros y tour operador, etc.)
- e. En todos los casos de reintegros y cancelaciones se aplicará un cobro administrativo de 5% sobre el valor de la reservación.
- f. Aplica penalidades por cambios y cancelaciones, después de emitido el boleto aéreo. Estos varían de acuerdo a las condiciones específicas de la tarifa y de la aerolínea.
- g. Para circuitos internacionales y cruceros los cargos por cancelación aplican según naviera y programa de viaje. Favor consultar con su asesor de viajes en el momento de hacer su reservación.
- h. No habrá reembolsos total ni parcial para aquellos pasajeros que no se presenten en el aeropuerto en la fecha y/u hora indicada para viaje o estadía en hotel (No show). Esto aplica para paquetes, boletos aéreos, hoteles, cruceros, tour operadores, rent a car, seguros, entradas a eventos, traslados, y cualquier otro servicio de viajes confirmado por Viajes BAC Credomatic
- i. En caso de cancelación o reembolso de un servicio pagado con algún Programa de Lealtad de Credomatic o Socio Comercial como lo son puntos, millas o Cash Back (Millas Gane Premios, Membership Rewards, Check Marketing, Millas Plus, Puntos Auto Frecuentes) estos no pueden ser devueltos a la tarjeta, quedarán como un crédito para un viaje posterior, si de acuerdo a las políticas de cancelación aplican los reembolsos, en tal caso al cliente se le extenderá un comprobante el cual deberá de presentar en el momento que desee hacer uso de la nota de crédito y tendrá como máximo 90 días naturales desde la fecha de emisión del comprobante para ser utilizado sin excepción, pasado este término no se puede aplicar. Consulte al asesor a la hora de hacer la cancelación del servicio.
- j. El tiempo de resolución para el reembolso y nota de crédito es de 8 días hábiles. Este tiempo queda sujeto al tiempo de respuesta de los proveedores.

- k. Para los cobros en dólares se harán según el tipo de cambio del día en que se realiza la reservación. Si usted compró Tiquetes Aéreos, el cargo se reflejará en su tarjeta de crédito con el nombre de la línea aérea. Además será cargado en la moneda (USD o Colones) que determine dicha aerolínea salvo que el pago se efectúe con tarjeta de crédito o débito que no permitan el cargo en moneda extranjera en cuyo caso el mismo se hará al tipo de cambio determinado por el Emisor de la tarjeta a la fecha de la transacción.

6.Reclamos

Los reclamos deberán ser presentados dentro de los sesenta (60) días hábiles posteriores a la fecha de corte del estado de cuenta donde aparece el cargo de la transacción según el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito Art.32, con los comprobantes de respaldo. Pasado este término no será atendido reclamo alguno.

7. Responsabilidad de Terceros: Las reservaciones de boletos aéreos, hoteles y alquileres de automóvil, así como cambios de fechas, horarios, condiciones o reservaciones, serán responsabilidad de los Proveedores de los servicios contratados. En caso de cambios por disponibilidad, caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, alteración del orden público, cortes de vías de comunicación, manifestaciones, pandemias, cierres fronterizos, etc., www.viajesbaccredomatic.com estará exento de cualquier reclamo o reembolso adicional, siendo ésta exclusivamente del Proveedor lo cual el cliente entiende y acepta.

8. Procedimiento de Pago: www.viajesbaccredomatic.com pone a disposición de los clientes la plataforma de pago mediante la cual el tarjetahabiente puede completar todo el proceso de adquisición o contratación de los servicios turísticos ofrecidos, totalmente en línea. Una vez completado el formulario, y luego de haber leído y aceptado las condiciones particulares de cada uno de los servicios contratados, el portal le brinda la opción de pagar de diferentes maneras detalladas a continuación, dependiendo del tipo de reserva y del origen de la misma:

8.1. Pago con Tarjeta de Crédito o Débito internacional emitida por BAC Credomatic: Los precios que se muestran en la página web son expresados en Dólares de los Estados Unidos de América. El pago podrá ser realizado en el sitio web mediante el sistema de pago seguro a través de tarjeta de crédito Visa, Mastercard, Diners y Amex.

8.2. Pago por medio de Puntos: El tarjetahabiente BAC Credomatic, podrá canjear puntos en las opciones aplicables indicadas en la página web. Los programas de lealtad habilitados para pagar en www.viajesbaccredomatic.com pueden variar de país en país. De acuerdo al número de puntos que tenga disponibles en su tarjeta BAC Credomatic, podrá optar por compra de boletos aéreos, noches de hotel o rentar automóviles; si no cuenta con suficientes puntos para cubrir el costo total del servicio, puede pagar una parte con puntos y el saldo restante pagarlo con cargo a su tarjeta.

8.3. Pago con Mini cuotas, Cuotas Credomatic, Tasa Cero o Extra 0%: Como clientes de BAC Credomatic podrán pagar el servicio seleccionado por medio de cualquiera de nuestros programas de pago, según la disponibilidad para cada país. Las opciones de pago pueden variar de país en país y estarán detalladas en la página web al momento de realizar el pago por los servicios elegidos.

9. Información: El Cliente conoce y acepta que la información que ingrese a www.viajesbaccredomatic.com deberá ser conocida y utilizada por la Agencia de Viaje, según el país seleccionado y el producto o servicio adquirido y a su vez por el Proveedor seleccionado por éste, para efectuar las reservaciones y emisiones de los productos y servicios adquiridos por el cliente. BAC Credomatic o www.viajesbaccredomatic.com no le solicitará información completa de su tarjeta de crédito o débito por medio de correo electrónico u otro tipo de notificación. Será responsabilidad del cliente si provee a terceros con esta información. En caso de recibir un correo solicitando sus datos, favor notificar a BAC Credomatic.

10. Uso de cookies: Utilizamos cookies propias y de terceros para elaborar información estadística y mostrarle publicidad personalizada a través del análisis de su navegación. Si continúa navegando se entenderá que acepta su uso.