

Condiciones Generales Viajes Premium Operado por Terranova, un beneficio BAC

Rige a partir de Enero 2021

El presente Reglamento pertenece en forma exclusiva al Grupo Financiero BAC Credomatic de Costa Rica en alianza con Diseño de Viajes Terranova S.A.

Términos y condiciones

Antes de utilizar los servicios de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, por favor lea los Términos y Condiciones cuidadosamente. El uso del mismo está condicionado a la aceptación por parte del cliente de estos términos.

La aceptación pura y simple de los presentes Términos y Condiciones vigentes por parte del Usuario, es requisito indispensable para el uso de los servicios Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, por ende, su no aceptación, le impedirá al Usuario utilizar los mismos para cualquier efecto, ya sea directamente y/o por interpósita persona.

Los presentes términos entran en vigencia a partir del 25 de enero del 2021.

1. Tarifas

1.1 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 Viajes o el Proveedor del servicio y se aplicarán los términos, condiciones y penalidades vigentes del Proveedor. en casos de tarifas especiales aplican las regulaciones que las líneas aéreas definan para la misma.

1.2 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 puede tramitarla con ellos, consultar las condiciones con la aerolínea.

1.3 Fee por diseño de viajes: Respecto a los viajes diseñados a la medida, se cobrará un fee de servicio cuyo monto dependerá de la duración del viaje y la cantidad de ciudades a visitar, esto con el fin de poder presentar al cliente la propuesta que mejor se ajuste a sus necesidades. Dicho fee se debe cancelar previo al inicio del proceso de diseño, no es aplicable al monto final del viaje y no es reembolsable en caso de que desista viajar. Este fee de servicio aplica para un diseño de viaje y tiene una vigencia de un año. Puede utilizar como métodos de pago las millas de sus tarjetas de crédito BAC, tasa cero a plazos de 3, 6 y 12 meses o bien, puede pagar en efectivo.

El tiempo de respuesta para este tipo de cotizaciones dependerá de la complejidad del viaje y se acordará este tiempo con el cliente.

2. Formas de pago

1.1 Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC ofrece diferentes formas de pago: efectivo, canje de millas de los programas de lealtad de BAC y Tasa 0 (cero) a 3 y 6 meses en paquetes, cruceros y diseño de viajes; así como efectivo, canje de millas de los programas de lealtad de BAC y Tasa 0 (cero) a 3 meses en boletos aéreos.

1.2 Se cobrará un fee de servicio de \$30 por cada boleto emitido.

3. Boleto aéreo

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. En casos de tarifas especiales aplican las regulaciones que las líneas aéreas definan para la mismas, por lo que será 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, en caso de identificar alguna inconsistencia deberá comunicarlo de inmediato a Diseño de Viajes Terranova S.A. (Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC), al teléfono: 4032-4258.

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 www2.baccredomatic.com/es-cr/viajes-premium-baccredomatic o cualquiera de sus canales de servicio, la selección de asientos con anticipación solo está permitida por algunas aerolíneas y en algunos casos solo se puede tramitarla con ellos, 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 Aerolíneas 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 con Diseño de Viajes Terranova S.A. (Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC), 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 (Sábados Domingos y ciertos días festivos se mantiene cerrado), dicho horario puede ser modificado por Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC sin previo aviso. Fuera de este horario no se podrán realizar anulaciones o cambios en los boletos, y los mismos estarán sujetos a penalidades estipuladas por la aerolínea. Aunque algunas aerolíneas permitan la cancelación hasta 24 horas cuando se compran en sus páginas directamente, esta condición no aplica del todo en Viajes BAC 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 depende de las tarifas de cada aerolínea, el cual será trasladado a su persona o representada.

4. Cruceros

a. Los servicios extraordinarios contratados a bordo, deberán ser pagados 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. Según políticas de cada naviera varían los tiempos de entrega de documentos finales de viaje, en tanto se reciba esta documentación, al cliente se le entregará un documento temporal.

d. La distribución o asignación de cabinas queda sujeto a disponibilidad de cada naviera al momento de confirmar la reserva o en el caso de las cabinas que se reserven en garantía, podrían ser asignadas hasta el momento del embarque.

5. 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 de viajes 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 Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC.

6. 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 del 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.

7. 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 tales 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.

8. Políticas de cancelación

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 Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC se apegará a la política de cancelación de cada proveedor y la trasladará al cliente.

a. Consultar el caso de salidas grupales o bloqueos especiales que por su condición no permiten cancelaciones

- b. Los paquetes y planes turísticos no son reembolsables una vez iniciado el viaje.
- c. Cuando se trate de una cancelación que afecte a servicios contratados en firme por Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, 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.)
- d. En todos los casos de reintegros y cancelaciones se aplicará un cobro administrativo de 5% sobre el valor de la reservación.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC.
- h. En caso de cancelación o reembolso de un servicio pagado con algún Programa de Lealtad de BAC o Socio Comercial como lo son puntos, millas o Cash Back (Millas Gane Premios, Membership Rewards, Check Marketing, Millas Plus, entre otras) 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.
- i. El tiempo de resolución para el reembolso y nota de crédito varia de un proveedor a otro, y el objetivo es resolver en un plazo de 8 días hábiles una vez obtenida la respuesta por parte de los proveedores.
- j. 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. Los cobros se realizarán en dólares.

9. Reclamos

a. 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 Tarjeta de Crédito y Débito Art.32, con los comprobantes de respaldo. Pasado este término no será atendido reclamo alguno.

10. Requisitos Migratorios

a. Es responsabilidad de todo ciudadano tener sus documentos personales al día y cumplir con los requisitos migratorios y sanitarios de cada país que va a visitar.

b. El pasajero debe de verificar que su pasaporte tenga más de seis meses de vigencia antes de la fecha de salida. Si viaja con un menor de edad debe corroborar el permiso de salida de Costa Rica.

c. Es total responsabilidad del pasajero asegurarse que cumple con la VISA y/o las vacunas respectivas según el lugar destino, en caso de que apliquen.

d. Es total responsabilidad del pasajero validar los requisitos migratorios para ingresar al país destino (carta de invitación para ingresar al país, seguro viajero, confirmación de hospedaje, etc).

e. Es total responsabilidad del pasajero asegurarse que no posee ninguna restricción o impedimento para la salida del país, tales como procesos de pensiones alimentarias, procesos penales, entre otros.

11. Responsabilidad

a. Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BACactúa solo como agente intermediario entre los viajeros y las entidades a facilitar los servicios. Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por manifestaciones, pandemias, enfermedades contagiosas ni de ninguna otra índole, cierres fronterizos, casos fortuitos o de fuerza mayor, promulgaciones de nuevas regulaciones o normativas aplicables, 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.

b. Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC es un intermediario en la confirmación y venta de servicios turísticos, por lo que las restricciones sobre reembolsos, pagos de penalidad o multa por cambios o cancelaciones, no shows (no presentarse a tiempo para la prestación de un servicio de cualquier índole), son aplicadas por cada proveedor de servicio, aerolínea, hoteles, tour operador, rent a car, compañía de seguros, cruceros, shows, eventos, etc, y éstas varían 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 Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC el cliente deberán regirse por dichas restricciones o políticas, liberando a Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC de toda responsabilidad en este sentido.

12. Compra Click

a. Es responsabilidad del cliente ingresar correctamente los datos de la tarjeta con la cual realizará el pago (número de tarjeta, fecha vencimiento, código de seguridad).

b. Es responsabilidad del cliente verificar la exactitud de los datos ingresados (forma de pago, nombre, servicio adquirido, monto). Es responsabilidad del cliente realizar el pago respectivo en el plazo indicado por el asesor ya que transcurrido el plazo sin que efectúe el pago queda nula la reservación y deberá solicitar una nueva cotización.

c. Una vez procesado el pago recibirá una confirmación de pago en su correo electrónico, en caso de presentarse algún error el cliente debe comunicarse con el asesor.

13. Canales autorizados para comunicarse con Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC:

- Teléfono fijo: 4032-4258
- WhatsApp: 7015-1030
- Correo electrónico: viajespremiumBAC@terranova.co.cr
- [Sitio Web: www2.baccredomatic.com/es-cr/viajes-premium-bac-credomatic](http://www2.baccredomatic.com/es-cr/viajes-premium-bac-credomatic)

14. Política de Privacidad y uso de datos suministrados por el cliente

Cuando el Cliente utilice los servicios ofrecidos en el sitio web y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC y comparta información en el sitio, confía esta información a BAC, según lo establecido en la política de privacidad, la cual puede ser revisada en www.baccredomatic.com.

15. Información que el Cliente comparte con BAC

Para acceder a ciertos servicios del Sitio y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC el usuario deberá compartir cierta información, tal como, pero no limitada a nombre, correo electrónico, número telefónico, número de cédula.

Como BAC utiliza la información compartida por el cliente

La información que el Cliente comparta mientras utiliza el Sitio y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, podrá ser utilizada por BAC para ofrecer al usuario nuevos productos y/o servicios del Grupo Financiero BAC Credomatic, promociones, ofertas, entre otros que BAC Credomatic considere que puedan ser de interés del usuario.

Nuestra Política de Privacidad aplica para todos los servicios ofrecidos en el sitio web www.baccredomatic.com y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC.

Nuestra Política de Privacidad podrá variar en el futuro, sin embargo, los derechos del usuario no se verán afectados ni se utilizará su información sin consentimiento explícito previo del usuario. Los cambios que se hagan a la Política de Privacidad tendrán vigencia a partir de la publicación de ésta en el sitio web y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC.

La información ingresada en los formularios disponibles en los canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC será tratada de forma confidencial.

- El otorgamiento de cualquier producto ofrecido mediante el sitio web y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, estará supeditado al análisis de BAC y a su conformidad como cliente de acuerdo al procedimiento de rutina.
- El cliente se compromete a que los datos que comparta en el sitio web y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, serán verdaderos y correctos, y faculta a BAC para su comprobación. El cliente autoriza a BAC a proporcionar información y verificar referencias en la central de riesgos y demás burós de créditos privados.
- Esta solicitud y la información contenida pasa a ser propiedad de la institución.
- El otorgamiento de cualquier facilidad de crédito quedará sujeta a que se cumplan los trámites internos de aprobación y verificación de información suministrada de acuerdo a la legislación y a las políticas internas aplicables.

El cliente declara lo siguiente:

- Actúa de manera personal y no a nombre de terceros.
- Se compromete a proporcionar cualquier información adicional y/o registros requeridos por BAC, o legislación aplicable.
- Los datos suministrados en la solicitud son correctos y autoriza su comprobación y verificación.

El Cliente se compromete a pagar íntegramente por su propia cuenta todos los impuestos, tasas, contribuciones, servicios, especies fiscales o cualesquiera otras cargas de índole impositivo que actualmente o en el futuro puedan gravar los Servicios indicados.

16. Consentimiento Informado y Tratamiento de Datos Personales

Con el fin de gestionar adecuadamente las relaciones del Cliente con Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC y el grupo financiero y/o económico al que BAC pertenece, se le dará tratamiento a datos personales necesarios para la prestación de los presentes Servicios, con otros servicios brindados por BAC y el grupo financiero y/o económico al que pertenece, así como con otros contratos que el Usuario mantenga con éstos, siempre respetando los derechos del Usuario, con total transparencia y en cumplimiento a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Para mayor detalle con respecto a los usos que se le darán en general a los Datos Personales de los Usuarios, se podrá consultar la Política de Privacidad de BAC.

17. Modificaciones a los Términos y Condiciones

Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC se reserva el derecho de modificar o enmendar, total o parcialmente, los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento, lo cual hará del conocimiento de los Clientes oportunamente por el medio que estime apropiado, bastando incluso solamente para ello, el publicar una nueva versión en la página web www.baccredomatic.com y los otros canales autorizados de Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC, de modo que las modificaciones entren en plena vigencia, sustituyendo las versiones anteriores, en la fecha programada para tales efectos. Asimismo, el Usuario entiende y acepta que, los presentes Términos y Condiciones se ajustarán en lo que corresponda, a los cambios normativos obligatorios que les apliquen, según lo determine la legislación vigente, sea que se modifiquen expresamente aquí o no.

El Cliente declara haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones y que reconoce que Viajes Premium Operados por Terranova, un beneficio BAC se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de servicios que se realizan con la aceptación de estos Términos y Condiciones, los cuales podrá consultar, imprimir y descargar en el sitio web: www.baccredomatic.com.