

**F-CRI-0001906 –**  
**Condiciones Generales**  
**Viajes un beneficio de BAC V03**  
**Rige a partir de noviembre 2023**

## **Términos y condiciones**

Antes de utilizar los servicios de Viajes un beneficio de 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, 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 22 de noviembre 2023

### **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 Viaje o Proveedor del servicio y se aplicarán los términos, condiciones y penalidades vigentes del Proveedor.

**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.

### **2.1 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 tiquete 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 tiquete 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 puede tramitarla con ellos, consultar

las condiciones con la aerolínea.

- e. 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. 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 modoparcial 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 Días Festivos Cerrado), dicho horario puede ser modificado por Viajes un beneficio de BAC 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 cuando se compran en sus páginas directamente, esta condición no aplica del todo en Viajes un beneficio de 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 va de los \$30.00 a los \$75.00 en promedio, el cual será trasladado a su persona o representada.

## 2.2 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.

## 2.3 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 un beneficio de BAC

## 2.4 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.

## 2.5 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 tours operadores.

## 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 un beneficio de BAC 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 un beneficio de 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.)
- 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 un beneficio de BAC.
- i. En caso de cancelación o reembolso de un servicio pagado con algún Programa de Lealtad de Viajes un beneficio de BAC o Socio Comercial como lo son puntos, millas o Cash Back (MillasGane 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, ental 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 12 días hábiles. Este tiempo queda sujeto al tiempo de respuesta de los proveedores.**
- k. **Para los cobros en general la moneda predeterminada es colones, teniendo como excepciones el cobro en la moneda dólares y esto dependerá de la disponibilidad en los afiliados de Viajes un beneficio de BAC y se harán según el tipo de cambio del día en que serealiza la reservación.** Si usted compró Tiquetes Aéreos, el cargo se reflejará en su tarjetade 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.

## Reclamos

- i. 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.

## 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.

- 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.
- f. **Es total responsabilidad del pasajero mantenerse informados de los cambios de requisitos de ingreso o salida de cada país de destino y/o origen (Vacunación, pruebas PCR o antígeno, pase de salud, validez de pasaporte, declaración de salud, permisos de menores, etc.). Estos requisitos pueden variar sin previo aviso.**

## Responsabilidad

- a. Viajes un beneficio de BAC actúa solo como agente intermediario entre los viajeros y las entidades a facilitar los servicios. Viajes un beneficio de BAC no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por 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.
- b. Viajes un beneficio de 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 un beneficio de BAC como el cliente deberán regirse por dichas restricciones o políticas, liberando a Viajes un beneficio de BAC de toda responsabilidad en este sentido.

## 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.