



## TERMINOS Y CONDICIONES

Bienvenidos a nuestra página de reservaciones en línea **agentes.imacop.com.mx**. Al hacer uso de nuestro sistema de reservación en línea, usted acepta los siguientes **Términos y Condiciones**:

**Servicios y responsabilidades:** Corporation Travel SA DE CV (en lo sucesivo **IMACOP** y/o **EL OPERADODOR**) es una Operadora Mayorista dedicada a ofrecer servicios de viajes al por mayor. **IMACOP** no opera transportes, alojamientos o servicios turísticos directamente, sino que realizamos reservaciones para servicios operados por terceros. Por lo tanto, no somos responsables por situaciones imprevistas durante su viaje, como cancelación de vuelos, retrasos, cambios de itinerarios, entre otros.

Es responsabilidad de la **Agencia Minorista** (en lo sucesivo LA AGENCIA, LA AGENCIA MINORISTA, LA AGENCIA DE VIAJES) asegurar que los **Términos y Condiciones** Generales de este acuerdo lleguen a conocimiento e información final, y obtener la aceptación de sus consumidores finales, intermediarios, y todas las partes interesadas y relacionadas. Dicho conocimiento y aceptación debe producirse con anterioridad a la formalización y confirmación de cualquier acuerdo por parte de la Agencia Minorista con el consumidor final o cualquiera de las partes mencionadas o relacionadas en la compra venta del servicio turístico.

Es obligación de la **Agencia Minorista** proporcionar **“AL CONSUMIDOR FINAL”**, toda la información relativa y detallada de los siguientes puntos:

- Lo incluido y no incluido en el precio de los servicios.
- Régimen y consecuencias de la no presentación del **consumidor final** en el establecimiento. El régimen de anulaciones, cancelaciones y modificaciones, así como de los posibles cambios de nombre, marca comercial de los hoteles y de la posible existencia de tasas, impuestos, gastos de cancelación de estancia.
- Todos los consumidores finales, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla la documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o Documento Nacional de Identidad, según requieran las leyes del país o países que se visite.
- Todos los servicios extras (menús especiales, camas, cunas etc.).

Será responsabilidad del **consumidor final** la obtención de la documentación necesaria en destino, tales como visados, documentos de identidad, pasaportes, etc. **“IMACOP”** no será responsable, en ningún caso, por los gastos incurridos por parte del consumidor final, por falta de documentación o por carecer ésta de los requisitos necesarios.

A todos los efectos, y en cuanto al transporte terrestre se refiere y se entenderá que el **consumidor final** conserva consigo su equipaje y demás enseres personales, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del consumidor final. Se recomendará a los consumidores finales que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial del equipaje, son de aplicación las Condiciones Generales de las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje y/o boleto de pasaje y/o pase de abordar el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

“**IMACOP**” no será responsable, en ningún caso, de los equipajes de los consumidores finales.

**Uso del sistema de reservaciones en línea:** Para hacer una reservación en línea, usted debe tener 18 años de edad o más. También debe proporcionar información verdadera y precisa acerca de usted y de los demás pasajeros incluidos en la reservación. Cualquier uso fraudulento o falso de nuestro sistema de reservaciones es estrictamente prohibido.

**Usuarios:** El usuario de acceso online será proporcionado por **IMACOP** a cada **Agencia Minorista** para su uso.

Los usuarios de acceso proporcionados por **IMACOP** son para el uso exclusivo de cada **Agencia de Viajes** y este no podrá ser transferido o revelado a terceros, el uso de cada acceso es responsabilidad de la **Agencia de Viajes**, el irrumpir en el uso inadecuado será sancionado con la cancelación del sistema, **IMACOP** se reserva el derecho de interponer cuantas acciones legales estime oportunas.

Por razones de seguridad **IMACOP**, se reserva el derecho a modificar los códigos de acceso de la **Agencia de Viajes**, siempre que tales cambios no perturben el uso del sistema por la **Agencia de Viajes** y ésta haya recibido el pertinente aviso con respecto al cambio planeado.

**Precios:** Los precios publicados en nuestro sistema de reservación en línea son en pesos mexicanos y se basan en las tarifas negociadas con nuestros proveedores. Todos los precios están sujetos a cambios sin previo aviso, hasta que la reserva haya sido confirmada y pagada en su totalidad.

Se incluye todo servicio especificado en la confirmación de la reserva, con exclusión de aquellos servicios incluidos por el establecimiento de alojamiento, pero no detallados en la reserva. En la mayoría de los hoteles, el Check in es después de las 15:00 horas, y Check out son a las 11:00 horas.

**Error en Tarifas de Proveedor:** Al presentarse un **Error** por cambio de tarifas de una carga equivocada por parte del Proveedor (entiéndase, Hotel, Transportista, y/o cualquier proveedor de servicios turísticos), **IMACOP** se compromete a gestionar la mejor negociación con el Proveedor de servicios. La **Agencia Minorista** quedará sujeto a la negociación que como **IMACOP** pueda resolver con el Proveedor. **IMACOP** queda sujeto a lo que el Proveedor le indique a realizar para poder confirmar la reservación por ese error en la Tarifa.

**Es importante señalar que existen TARIFAS NO REMBOLSABLES las cuales devengan cargos del 100% al momento de confirmación sin margen para cancelar sin cargos una vez aceptando las políticas de la reservación, son tarifas promocionales muy bajas pero muy restrictivas, revise muy bien antes de confirmar.**

**Bloqueo de Habitaciones Grupales:** El uso de la página web de **IMACOP** está limitada única y exclusivamente a la reserva y compra de tarifas individuales. Toda reserva que sea considerada por el Proveedor como grupo se direccionara al departamento correspondiente para establecer las políticas y tarifas grupales.

En el bloqueo de varias reservas con nombres no confirmados o ficticios, **IMACOP** no se responsabiliza si la **Agencia Minorista** solicita la modificación de los nombres reales de las reservas si el Proveedor decidiera no realizar dichos cambios incluyendo un aumento en la tarifa.

**IMACOP** si detecta estos bloqueos, se reserva el derecho a negar y cancelas las reservas.

**Pagos:** Todos los servicios deben ser pre pagados por la **Agencia Minorista** a **IMACOP** en la fecha límite establecida, salvo que se haya llegado a un acuerdo distinto en la forma de pago.

En ningún caso se entenderá confirmada la reserva hasta que la **Agencia Minorista** haya pagado a **IMACOP** el precio total de los servicios, con independencia de que el **consumidor final**, intermediarios o las restantes partes interesadas, hayan realizado el pago total de los servicios referidos a **IMACOP**

En el momento en que el la **Agencia Minorista** haya pagado a **IMACOP** la totalidad del precio fijado para los servicios pre-reservados con anterioridad, se podrá dar por confirmada la reserva por parte de **IMACOP**.

Los pagos deben efectuarse en la moneda que figura en la factura, pudiendo realizarse en cualquiera de las siguientes formas:

- **Transferencia bancaria a la oficina de "IMACOP" y/o Coporation Travel, del destino correspondiente, según datos bancarios "DETALLES DE PAGO POR CUENTA BANCARIA".** Cualquier transferencia bancaria con el numero de la reserva debe adjuntarse en su Backoffice de la reserva correspondiente, siendo responsabilidad de la **Agencia Minorista** que este **PAGO** sea recibido por "IMACOP" con la antelación requerida. **NO SE ADMITEN TRANFERENCIAS PROGRAMADAS**
- **Tarjeta de Crédito**

De no realizarse el pago de la reserva en las fechas y formas convenidas, o no realizarse con los requisitos exigidos, **IMACOP** podrá anular automáticamente las reservas sin que la **Agencia Minorista** y/ o el consumidor final pueda reclamar a **IMACOP** la prestación del servicio o cantidad alguna con motivo de tal anulación. **Es por ello que es responsabilidad total y absoluta de la Agencia de Viajes el vigilar el TIEMPO LIMITE de sus reservaciones a través del backoffice (Sistema de reportes); así mismo IMACOP tiene como apoyo para ello el correo electronico, calendario digital y/o la campana de alerta situada en el Sistema de reservaciones. Sin embargo estos apoyos no exentan a la Agencia Minorista de su responsabilidad, si una reservacion sufre una cancelacion y exista una diferencia de tarifa, Imacop no esta obligado a pagar por diferencias de la misma,**

**IMACOP** deberá recibir el precio neto en el tiempo y forma acordado y la Agencia Minorista asume todos los gastos y costos que puedan surgir con motivo del medio de pago elegido. Por ello, cualquier deficiencia, cargo o comisión bancaria cargada o por la conversión de moneda efectuada será asumida por la **Agencia Minorista**.

**Pagos con Tarjeta de Crédito:** El pago de la reservación se puede realizar a través de nuestro sistema de reservaciones en línea o ligas de cobro utilizando una tarjeta de crédito válida, los pagos son automáticamente procesados en línea al momento de realizar la reservación. Los cargos aparecerán como **"Corporation Travel SA de CV"** en su estado de cuenta.

**NO SHOW** La no presentación del **consumidor final** de la **Agencia Minorista** en el establecimiento de alojamiento sin previo aviso y autorización expresa de **IMACOP** será tratado como una cancelación. Por lo tanto no se reembolsará al **consumidor final** importe alguno por la no presentación en los términos antes mencionados. **IMACOP** informará de los gastos generados de cancelación a pagar por el consumidor final. Dichos gastos podrán oscilar entre el importe de una noche y el 100% del importe de la reserva.

**Modificaciones:** Salvo expresa autorización por parte de **IMACOP** no se permite a la **Agencia Minorista** reducir el periodo de estancia o de los servicios contratados, ni cambiar el titular de una reserva ya realizada.

Cualquiera de estos cambios sin la autorización requerida, serán tratados como cancelación de la reserva y se procederá a aplicar hasta el 100% de cargos de cancelación mismos que está obligado a pagar **la Agencia Minorista**

Las modificaciones destinadas a extender el período de reserva estarán sujetas a disponibilidad. En dicho supuesto, el precio será modificado de forma proporcional, y la tarifa podrá incrementarse.

En caso de desistimiento de los servicios turísticos contratados a través de **IMACOP**, la **Agencia Minorista** tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho, con deducción de las que, en su caso, se devenguen en concepto de gastos de cancelación.

Las políticas de cancelación y cambios dependen de los proveedores de los servicios turísticos. No somos responsables por los cargos de cancelación o cambio que puedan aplicarse en virtud de las políticas de nuestros proveedores. Las cancelaciones y cambios deben ser realizados directamente con nosotros con el tiempo suficiente para comunicarlos a los proveedores antes de su fecha de llegada.

## **RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA MINORISTA**

La **Agencia Minorista** será responsable de la conducta de los consumidores finales en casos de comportamiento anormal o vandálico. En este supuesto, **IMACOP** se reserva el derecho de cancelar automáticamente la estancia o reservas del consumidor final sin reembolso de compensación alguna. Igual derecho, y para el mismo caso, asistirá al establecimiento de alojamiento en que estuvieren alojados o, en su caso, al proveedor de los servicios de traslados o excursiones.

La **Agencia Minorista** pagará a **IMACOP** cualquier cantidad derivada de las conductas y conceptos antes expresados que le fuera reclamada por cualquier tercero. Asimismo, las incidencias que puedan ser resueltas durante la estancia de los **consumidores finales** en el establecimiento de alojamiento deberán ser resueltas directamente por la **Agencia Minorista**.

La **Agencia Minorista** (tanto si el presente acuerdo ha sido resuelto como si no) preservará, protegerá a **IMACOP** en todo momento indemne y le resarcirá, enfrentará de/ frente a cualquier tipo de acciones, reclamaciones, procedimientos, pérdidas, costos, gastos y demandas (incluyendo costos y gastos devengados de la defensa) derivadas directa o indirectamente de un incumplimiento por parte o por cuenta de la **Agencia Minorista** o cualquiera de sus empleados, agentes o contratistas con respecto a cualquiera de las cláusulas que se reflejan en las presentes Condiciones Generales.

La responsabilidad de **IMACOP**, ya sea producida en virtud de una ruptura de las presentes Condiciones Generales, ruptura del contrato al que se adhieren las presentes Condiciones Generales, por una actuación u omisión que vulnere obligaciones legales o reglamentarias, o por cualquier otra causa, en ningún caso excederá de la suma pagada por la **Agencia Minorista** a **IMACOP** por los servicios específicos de que se trate.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida indirecta ya sea presente o futura, incluyendo (de forma no limitativa) el lucro cesante, pérdida de beneficios, negocios, rentas, fondos de comercio, etc.

## **RESPONSABILIDAD DE IMACOP**

**IMACOP** actúa como agente intermediario de la **Agencia Minorista** e intermediario independiente en la contratación de alojamientos y otros servicios, de modo que no se podrá considerar responsable por muerte, lesiones, enfermedad, daños, pérdida, accidente, robo, retraso cancelación o cualquier otra irregularidad derivada, directa o indirectamente, de la prestación de los servicios por parte del hotel u otros proveedores y que hayan sido llamados o contratados a través de **IMACOP** a prestar los servicios al **consumidor final**.

**IMACOP** empleará los medios que razonablemente se hallen a su alcance para facilitar que los proveedores acepten la responsabilidad e indemnicen al respecto y frente a cualquier reclamación de los consumidores finales de la **Agencia Minorista** relacionadas a la prestación de los servicios. La **Agencia Minorista** se compromete a presentar cualquier reclamación/ demanda o queja directamente con el proveedor del servicio y reconoce que **IMACOP** no dirige, no presta, no influye, ni tiene control alguno sobre la prestación de los servicios por parte del Proveedor.

**IMACOP** no atenderá ninguna reclamación que no haya sido presentada por el **consumidor final** durante su período de estancia en el establecimiento de alojamiento.

**IMACOP** no tramitará ninguna reclamación con el proveedor que haya sido presentada tras la fecha de salida del **consumidor final** del establecimiento en cuestión.

**IMACOP no responderá por ningún cupón, comprobante o bono de reservación que no esté sellado, firmado por la Agencia Minorista que confirme y valore su autenticidad y validez. Solo se hará valido en caso de acuerdo previo entre el IMACOP y la Agencia Minorista**

**IMACOP no respetara ni hará valido ningún cupón, bono o comprobante que no esté totalmente pagado por parte de la Agencia Minorista a IMACOP.**

## **EXENCION DE RESPONSABILIDAD**

La información que **IMACOP** suministra por cualquier medio, ha sido introducida de buena fe, **IMACOP** no puede garantizar que esté completamente libre de defectos o errores tipográficos, por ello, "**IMACOP**" no acepta ningún tipo de responsabilidad por los errores u omisiones que pueda haber en la información provista y entregadas por "**IMACOP**"

La información sobre alojamiento y otros servicios proporcionada por **IMACOP** es lo más ajustada a la realidad considerando que los datos le son proporcionados por los proveedores del servicio, **IMACOP** no es responsable de la falta de correspondencia de la información proporcionada con el servicio real proporcionado por el proveedor.

Los proveedores del servicio promocionados por "**IMACOP**" son empresas independientes y en ningún caso son agentes o empleados de **IMACOP**. Son empresas independientes llamadas o contratadas para prestar servicios turísticos que proveen sus servicios de acuerdo con sus Términos y Condiciones que pueden limitar o excluir su responsabilidad frente a la **Agencia Minorista** o el **consumidor final**. **IMACOP** o sus afiliadas no son responsables por ningún acto, omisión, negligencia o ruptura de contrato por esos empresarios independientes o cualquier daño o gasto que a resultas de lo mencionado sea causado. **IMACOP** y /o sus afiliadas no son responsables de ningún reembolso en casos de Overbooking o Sobre venta, cambio de hotel, fuerza mayor o cualquier otra causa fuera del control de **IMACOP**.

**IMACOP** excluye cualquier garantía implícita relativa a la veracidad y exactitud de la información, servicios y materiales provistos por **IMACOP**. Tal información, servicios y materiales son proporcionados como son y como están disponibles, sin ningún tipo de garantía.

**Derechos de autor y propiedad intelectual:** Todos los contenidos, diseños y marcas registradas en este sitio son propiedad de nuestra compañía. Están protegidos por las leyes de propiedad intelectual y no pueden ser copiados, utilizados o reproducidos sin el consentimiento por escrito de nuestra compañía.

Su uso de nuestro sistema de reservaciones en línea constituye su aceptación de estos términos y condiciones. Si tiene alguna duda acerca de estos, por favor contáctenos.