

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DALEVIAJE.COM.GT
DALEVIAJE.COM.GT LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENER PRESENTE que:

- Los términos “**DALEVIAJE**”, “**DALEVIAJE.COM.GT**”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a Lax Travel, S.A. una empresa constituida en Guatemala y quien opera bajo licencia IATA para vender servicios turísticos (Agencia de viajes emisora). El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece DALEVIAJE.COM.GT a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes -sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares (la/s “Plataforma/s” y/o el “Sitio”)-, o que utilicen en el futuro.
- DALEVIAJE.COM.GT es una agencia de viajes en línea, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.
- DALEVIAJE.COM.GT no es el proveedor de los Servicios Turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de DALEVIAJE.COM.GT, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. DALEVIAJE.COM.GT actúa como intermediario entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos y actúa en nombre y representación del Proveedor.
- Al contratar Servicios Turísticos a través de DALEVIAJE.COM.GT, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de DALEVIAJE.COM.GT para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a DALEVIAJE es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta DALEVIAJE y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. DALEVIAJE no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.
- DALEVIAJE deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. DALEVIAJE no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. DALEVIAJE no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante el la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.
- Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar y previa aceptación de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de DALEVIAJE.COM.GT. Se aclara especialmente que DALEVIAJE.COM.GT no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.

- En ocasiones puede ocurrir una diferencia en la tarifa seleccionada durante el último paso mientras completa el formulario con datos de los viajeros, datos fiscales y datos de su tarjeta de crédito, si hubiese una discrepancia de tarifa, la reservación no será generada. DALEVIAJE notificará de dicha discrepancia vía correo electrónico para que inicie nuevamente el proceso. Estos cambios ocurren debido a que el inventario de las aerolíneas está publicado en tiempo real a todo el mundo.
- Al realizar la compra de un boleto aéreo en DALEVIAJE.COM.GT que origine en Guatemala recibirá 2 facturas, la 1ª emitida por la aerolínea en directo y la 2ª emitida por Lax Travel, S.A. por el monto de financiamiento correspondiente a las cuotas seleccionadas y al servicio de gestión por emisión en la plataforma. Cuando el boleto aéreo no origina en Guatemala estos no son afectos a IVA por lo que en esos casos solamente recibirá una factura por el monto de financiamiento correspondiente a las cuotas seleccionadas y al servicio de gestión por emisión en la plataforma. Cuando se trate de otro servicio turístico como hoteles, autos, tarjeta de asistencia, paquetes u otros los cuales son servicios prestados en el extranjero, recibirá el boucher correspondiente al servicio turístico el cual no está afecto a IVA y una factura por el monto de financiamiento correspondiente a las cuotas seleccionadas. Facturas y/o bauchers electrónicos las recibirá en el correo ingresado en información de contacto en la plataforma.
- El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de DALEVIAJE.COM.GT.

SI USTED CONTRATA SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE DALEVIAJE, TENGA PRESENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

1. **¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA?** Cuando Usted envía una Solicitud de Compra a través de la Plataforma de DALEVIAJE, Usted nos autoriza a gestionar su reserva y a cursar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada por el Proveedor. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios se producirá con la emisión de el/los tickets/s electrónico/s o el envío del voucher – lo que aplique - y su facturación. En las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher – lo que aplique - da fe de la aceptación de las condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación -circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba- los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), DALEVIAJE procederá a informarle las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la carpeta de Spam y/o ingrese a Mis Reservas en la Plataforma con el usuario y clave que le hemos enviado por correo electrónico, desde allí podrá realizar gestiones y/o evacuar sus dudas.

2. **¿QUÉ DATOS PERSONALES HAY QUE INGRESAR?** Usted deberá completar todos los campos con datos exactos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de DALEVIAJE. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma, Usted declara que dichos datos (los "Datos Personales") son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. DALEVIAJE no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los

Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI.

3. **¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar una dirección de correo electrónico en apartado "Datos de Contacto". Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico ingresado por Ud. contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. puede ingresar a Mis Reservas y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí.
4. **¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar sus datos fiscales exactos en el apartado "Datos de Facturación" para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. DALEVIAJE no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en el punto II, no afectarán los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través de un correo electrónico a DALEVIAJE la corrección de la factura siempre y cuando se encuentre en el mismo mes de la compra. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como DALEVIAJE o DALEVIAJE.COM.GT.

Los servicios prestados en el extranjero no están sujetos a pago del impuesto de valor agregado IVA, por lo que este tipo de servicios no son afectos y no se emitirá una factura por ellos, solamente se emitirá un voucher para ser presentado al prestador del servicio para recibir el mismo previamente pagado.

5. **¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE DALEVIAJE.COM.GT?:** La información publicada en la Plataforma de DALEVIAJE relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, DALEVIAJE le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. DALEVIAJE realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. DALEVIAJE no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio Turístico disponible en la Plataforma.
6. **¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARA VIAJAR?:** Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite: <https://www.iatatravelcentre.com/>. Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (Documento de Identificación Nacional o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones: (i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el pasaporte, en donde consten los datos de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres, además de demostrar la relación parental con el documento citado, deberá acompañar la autorización de viaje expedida por el padre ausente, ante la autoridad competente y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres. Sin perjuicio de ello, revise la Documentación de Viaje necesaria según el tipo de transporte, el Proveedor, y el origen y/o destino del transporte ya que los requisitos podrían variar según Usted viaje por mar, por tierra o por aire y según cada Proveedor. En el caso de que el/los menor/es no viaje/n acompañado/s de un mayor responsable por favor revise las políticas de menor no acompañado de cada Proveedor.

7. **¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?:** Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de DALEVIAJE, Usted debe pagar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de DALEVIAJE (el “Cargo de Gestión”). Recuerde que DALEVIAJE actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. DALEVIAJE.COM.GT le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y pagar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en la Plataforma en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra.

Existen tarifas aéreas con equipaje incluido como sin equipaje, observe en la plataforma la inclusión o exclusión de maletas previo a seleccionar la tarifa mas conveniente a sus necesidades. Para conocer los costos de equipaje en las tarifas que no lo incluyan, DALEVIAJE ofrece una sección de consulta directa con las aerolíneas para obtener mayor información de costos, pesos, restricciones por épocas, longitudes de las maletas y más. Es responsabilidad de cada cliente el revisar dichos costos.

8. **PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO.** Tenga presente que cuando Usted informa a DALEVIAJE los datos de tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Gestión – de corresponder-. Si Usted efectúa una reserva en opción cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:

1. El Cargo de Gestión de DALEVIAJE.COM.GT (de corresponder)
2. Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de cuotas seleccionada para el pago.
3. Si Ud. ha pactado con su emisor de tarjeta de crédito seguros de vida por saldo deudor u otros cargos que afecten el costo financiero total, recuerde consultar con su entidad emisora la vigencia, condiciones y costos de tales seguros o cargos, los cuales son naturalmente ajenos a DALEVIAJE y dependen y/o varían conforme lo pactado por Ud. con cada emisor u operador de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de pago en cuotas.
4. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, DALEVIAJE no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto DALEVIAJE no percibe dichos intereses.
5. El precio a pagar será cobrado en Quetzales al tipo de cambio oficial del banco de Guatemala, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted.

UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?

Si Usted solicita un cambio o cancelación, y la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, DALEVIAJE.COM.GT realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del Servicio Turístico. La forma de proceder y las

condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de DALEVIAJE.COM.GT.

- a. Las gestiones en DALEVIAJE se realizan on-line y en tiempo real. Cuando Ud. solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que Usted realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente pagada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la "Diferencia de Tarifa"). Recuerde que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).
 - b. En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un pago en cheque o transferencia bancaria al titular de la tarjeta de crédito con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, DALEVIAJE le requerirá sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (en los casos de compañías aéreas se estiman habitualmente de entre 30 y 120 días).
 - c. Cabe aclarar que los Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva.
 - d. El Cargo de Gestión cobrado por DALEVIAJE es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por DALEVIAJE.COM.GT. Asimismo, en el supuesto de que Usted solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, DALEVIAJE.COM.GT podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.
10. **¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA?** Si Usted no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a DALEVIAJE para conocer las restricciones aplicables.
11. **CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS TURÍSTICOS CON DESTINO CUBA:** Según las regulaciones vigentes en Estados Unidos, los viajes a Cuba para actividades turísticas se encuentran vedados para ciudadanos, residentes o personas sujetas a la jurisdicción norteamericana. Esta regla tiene algunas excepciones (como, por ejemplo: visitas familiares; trabajo oficial para el gobierno de Estados Unidos, gobiernos extranjeros y algunas organizaciones no gubernamentales; actividad periodística; investigación y reuniones profesionales; etc.). Actualmente DALEVIAJE no cuenta con los recursos para poder verificar estas excepciones durante el proceso de compra online, por lo que momentáneamente no nos encontramos en condiciones de poder ofrecer este destino a ciudadanos comprendidos en las referidas excepciones. Más información en <https://cu.usembassy.gov/es/u-s-citizen-services-es/local-resources-of-u-s-citizens-es/viajes-a-cuba/>
12. **¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?:** En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el re-envío vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante las 24 horas al link "Mis reservas"; con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que DALEVIAJE.COM.GT es una agencia de viajes en línea y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. También puede realizar una consulta a través de Whatsapp y/o escribir a ventas@daleviaje.com.gt.

- a. En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. DALEVIAJE.COM.GT analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, DALEVIAJE.COM.GT se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que DALEVIAJE podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.
- b. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de DALEVIAJE, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a DALEVIAJE.COM.GT a la dirección que le será indicada. Una vez que DALEVIAJE haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.
- c. Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Turísticos, deben ser gestionados a través de DALEVIAJE. En cualquiera de los casos anteriores, la línea aérea y/o el proveedor lo derivarán a nuestra empresa.

Tenga muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de sus Servicios Turísticos. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

- [HOTELES Y ALOJAMIENTOS](#)
- [AUTOS](#)

HOTELES Y ALOJAMIENTOS

Cada hotel, hospedaje y/o departamento (el "Alojamiento") tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias.

1. **RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS:** Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una "tarifa reembolsable" o una "tarifa no reembolsable" (más económica). Si reserva una tarifa "no reembolsable" el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos reservar una "tarifa reembolsable". Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. DALEVIAJE no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.
2. **INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO:** La información específica del Alojamiento como nombre, ubicación, categorización, horarios de check-in y check-out, y servicios incluidos se encuentra suficientemente detallada en la Plataforma. Le aclaramos que toda la información exhibida en la Plataforma es proporcionada y actualizada en línea directamente por cada Alojamiento. Ellos son responsables exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Revise los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. DALEVIAJE.COM no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Alojamiento.

PREPAGO A DALEVIAJE: Usted acepta que DALEVIAJE cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, que incluye impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión.

4. **CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO:** DALEVIAJE ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso DALEVIAJE ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el *overbooking* es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El *overbooking* puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación

alternativa/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. DALEVIAJE, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que Usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.

5. **PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO:** Recuerde que, si Usted no se presenta en el Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o con DALEVIAJE.
6. **SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas en la Plataforma y en el Voucher. DALEVIAJE no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.
7. **MENORES:** Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.
8. **EQUIPAJE - DEPÓSITO DE BIENES DE VALOR:** Si Usted lleva consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros, debe hacerlo saber al Alojamiento y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el Alojamiento. La responsabilidad del Alojamiento se limita al valor declarado de los efectos depositados. Tenga en cuenta que si sus efectos son excesivamente valiosos en relación con la importancia del Alojamiento, o los mismos causaran molestias al Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.
9. **HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT:** Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

AUTOS

Cada empresa rentadora de autos (la/s "Rentadora/s") tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos (el/los Auto/s).

1. **RESERVA DE AUTOS, TARIFA:** DALEVIAJE garantiza que el precio informado en la Plataforma para el alquiler de Autos incluye la renta del auto por un período determinado (día, semana, mes), kilometraje ilimitado y la totalidad de los requisitos y seguros mínimos requeridos para retirar el Auto y circular legalmente en el destino elegido, sin contratar seguros ni elementos adicionales. Salvo que se indique lo contrario en la Plataforma, la tarifa de renta no incluye el pago de multas, infracciones, arrastre de grúas, gasolina, dejar el auto en otra ciudad, ni cualquier otro servicio adicional.
2. **INFORMACIÓN DE AUTOS:** Cuando Usted reserva un Auto en la Plataforma está realizando una reserva para una clase de Autos, y no para vehículos de marcas, años o modelos específicos, ni de características especiales que no sean comunes a todos los vehículos de la clase. La Rentadora garantiza el tamaño y capacidad del Auto, sin embargo, la marca y modelo de los vehículos están sujetos a disponibilidad y ubicación.
 - a. **PREPAGO A DALEVIAJE:** Usted acepta que DALEVIAJE cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva indicada en base al tipo de tarifa seleccionado.
3. **SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** De acuerdo a lo establecido por cada Rentadora Usted puede adquirir reservas reembolsables y no reembolsables. En el caso de que la reserva adquirida permita reembolso, la reserva podrá ser cancelada en cualquier momento, siempre que Usted notifique a DALEVIAJE y/o a la Rentadora su voluntad en ese sentido con al menos 72 horas de antelación al retiro del Auto. Pasado ese plazo no podrán

efectuarse reembolsos. En caso de proceder, los reembolsos se gestionarán a través de una solicitud por correo electrónico a ventas@daleviaje.com.gt y podrán demorar entre 30 y 45 días hábiles hasta su efectiva acreditación. DALEVIAJE requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Sin embargo, las reservas confirmadas y abonadas a través de DALEVIAJE no admiten modificaciones por lo que Usted tiene la opción de cancelar su reserva hasta 48 horas antes del retiro del Auto y completar una nueva Solicitud de Compra con las condiciones deseadas, en dicho momento si hubiese una diferencia de tarifa tendrá que pagar por la diferencia de la misma.

4. **PERÍODO DE ALQUILER - DEVOLUCIÓN DEL AUTO:** Los períodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas. La duración de su alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en su voucher. Cuando el Auto fuera retirado o entregado fuera de horas de oficina, la Rentadora podrá cobrar cargos adicionales. Si Usted desea prolongar el período de alquiler o si devuelve el auto más tarde de la fecha y hora indicada en su voucher, la Rentadora podrá aplicar cargos en base a la tarifa diaria local. Le aconsejamos llegar al lugar de entrega del Auto con tiempo suficiente. Tenga en cuenta que en el caso que Usted desee devolver el Auto alquilado en un lugar distinto al de recogido, la Rentadora podrá aplicar un recargo adicional excepto cuando este servicio ya esté incluido en la reserva adquirida por Usted
5. **DOCUMENTACIÓN:** Cuando Usted se presente ante la Rentadora deberá presentar: (i) el voucher de servicio enviado por DALEVIAJE; (ii) una licencia de conducir vigente, válido en el lugar de destino y expedido con una antigüedad mínima de dos años; y (iii) una tarjeta de crédito internacional con cupo suficiente para hacer frente a la garantía. En algunos casos puede requerirse el pasaporte. Si va a viajar a un destino internacional, le podrán exigir, asimismo, la presentación de una licencia internacional e interamericana de conducir. Fundamentalmente, te la podrán exigir en el caso de encontrarte involucrado en problemas de tránsito o para acreditar la condición de conductor extranjero ante las autoridades de tránsito.
6. **GARANTÍA:** Usted Deberá presentar una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el Auto. En la misma, la Rentadora realizará el bloqueo del monto correspondiente a la franquicia a modo de garantía que podrá ser de hasta el doble de la tarifa abonada o a abonar por el alquiler del Auto.
7. **CARGOS ADICIONALES:** Le hacemos saber que durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos a su cargo no reclamados por la Rentadora en forma inmediata (como multas por infracciones de tránsito o daños, roturas o faltantes sufridos por el Auto). Usted deberá abonar dichas multas y cargos adicionales cuando le sean reclamados por la Rentadora. Estos cargos adicionales dependen de las políticas de cada Rentadora y son cobrados directamente por ésta sin intervención ni injerencia alguna de DALEVIAJE.
8. **SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN DESTINO:** En destino la Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de DALEVIAJE. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a DALEVIAJE, quien no es responsable por los valores que Usted deba abonar por tales conceptos.
9. **IMPUESTOS Y TASAS:** En ciertos destinos, el servicio adquirido no incluye impuestos locales y/o recargos estatales, que Usted deberá abonar al momento de retirar el Auto, directamente a la Rentadora. Esta situación le será suficientemente informada en la Plataforma.

10. **PEAJES:** En ciertas jurisdicciones Usted podrá contratar directamente con la Rentadora un servicio de telepeaje (como por ejemplo, el SUN PASS en el estado de Florida, en Estados Unidos), que le permitirá trasladarse cómodamente y evitar multas. Ese servicio podrá ser libremente contratado por Usted directamente a la Rentadora. Reiteramos que DALEVIAJE no se hace responsable por tales conceptos y valores.

11. **CONDUCTORES MENORES DE 26 AÑOS:** En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 21 y 26 años, en las cuales podrán regir restricciones y/o cargos adicionales que deberán abonarse en destino. Dichos importes no se encuentran incluidos en la tarifa.

12. **JURISDICCIÓN EXTRAÑA:** Si Usted planea cruzar una frontera estatal, asegúrese antes de completar su Solicitud de Compra que el Auto esté autorizado para transitar por tal destino. Algunas Rentadoras pueden prohibir o cobrar un adicional por transitar en una jurisdicción extraña. Revise las condiciones que establezca la Rentadora en este punto.