



# CONELVA

agencia de viajes

---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES – PÚBLICO GENERAL

- Toda cotización emitida por Viajes Conelva constituye una propuesta comercial preliminar elaborada con base en disponibilidad, tarifas y condiciones vigentes al momento de su emisión, por lo que no representa confirmación, bloqueo ni garantía de reservación.
- Toda cotización emitida por Viajes Conelva forma parte integral de la relación comercial con el cliente y deberá interpretarse conjuntamente con los presentes Términos y Condiciones, el Contrato de Adhesión aplicable y las políticas particulares del proveedor correspondiente.
- Todas las tarifas, espacios, itinerarios, promociones y disponibilidades están sujetos a cambio sin previo aviso hasta no contar con reservación confirmada.
- Toda cotización tendrá la vigencia que expresamente se indique en la propuesta enviada al cliente; en ausencia de vigencia específica, se entenderá sujeta a disponibilidad inmediata y cambio sin previo aviso.
- En caso de que una cotización contemple condiciones particulares, fechas límite, restricciones especiales o políticas específicas de determinado servicio, dichas condiciones prevalecerán sobre las generales en lo que resulte aplicable.
  
- Ningún servicio se considerará reservado o confirmado hasta que haya sido efectivamente gestionado y confirmado por Viajes Conelva con el proveedor correspondiente.
- Los anticipos recibidos no garantizan por sí mismos la reservación de servicios, mismos que se considerarán asegurados únicamente una vez que hayan sido efectivamente reservados y confirmados por la agencia con el proveedor correspondiente.
- Algunos servicios, productos, promociones, bloqueos, grupos o tarifas especiales podrán requerir pago inmediato, anticipo especial o condiciones particulares de confirmación conforme a sus características específicas.
- Los pagos deberán realizarse en tiempo y forma conforme a las condiciones particulares de cada reservación. El incumplimiento podrá generar cancelación automática de servicios, liberación de espacios y aplicación de penalidades.
- La confirmación de cualquier reservación, pago de anticipo, liquidación total o autorización de emisión implicará aceptación expresa de los presentes términos, del Contrato de Adhesión aplicable y de las políticas particulares del proveedor final.
  
- Viajes Conelva actúa como intermediario entre el cliente y los prestadores finales de servicios turísticos, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: aerolíneas, hoteles, operadores terrestres, navieras, arrendadoras, transportistas y demás proveedores relacionados.

- Es responsabilidad exclusiva del cliente proporcionar correctamente nombres, edades, fechas, rutas, documentos, preferencias y cualquier dato requerido para la reservación.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente revisar y validar que toda la información de su reservación sea correcta antes de autorizar su confirmación, emisión o compra.
- Cualquier costo derivado de errores en información proporcionada, validada o autorizada por el cliente será responsabilidad exclusiva del mismo.
- Es responsabilidad exclusiva del cliente contar con pasaporte vigente, visas, permisos migratorios, vacunas, autorizaciones para menores y cualquier requisito documental o sanitario aplicable a su viaje.
- La falta de documentación o incumplimiento de requisitos migratorios, sanitarios o regulatorios no constituirá causa imputable a Viajes Conelva ni generará obligación automática de reembolso.
- Toda modificación, cancelación, cambio de nombre, cambio de fecha o ajuste solicitado por el cliente estará sujeto a disponibilidad y a las políticas y penalidades del proveedor aplicable.
- Algunos servicios podrán ser no reembolsables, no modificables o no transferibles según sus condiciones particulares de contratación.
- Los reembolsos, cuando procedan, estarán sujetos a autorización, políticas, tiempos y procesos del proveedor final correspondiente.
- Viajes Conelva no será responsable por actos, omisiones, retrasos, cancelaciones, sobreventas, cambios operativos, negativas de servicio, hechos fortuitos, fuerza mayor o incumplimientos atribuibles a proveedores terceros.
- Viajes Conelva gestionará, en su carácter de intermediario, cualquier reclamación o solicitud procedente ante el proveedor correspondiente, sin que ello implique aceptación automática de responsabilidad o reembolso.
- La entrega de vouchers, boletos, números de confirmación o documentación de viaje podrá realizarse en formato digital o impreso conforme a la naturaleza de la operación.

La relación comercial entre el cliente y Viajes Conelva se rige adicionalmente por el Contrato de Adhesión registrado ante PROFECO bajo el número 3914-2021, disponible para consulta en: <https://viajesconelva.mx/wp-content/uploads/2026/05/contratoadhesion.pdf>