

VIAJAR ES VIVIR, VIVE MÉXICO



términos & condiciones

ACTUALIZACIÓN: NOVIEMBRE 2022

términos & condiciones

Gracias por elegir los servicios de Xaman Ek, al adquirir cualquiera de nuestros tours, ya sean programados o especiales, usted acepta los presentes términos y condiciones, por lo que debe revisarlos detenidamente.

1. Nos oponemos a todo tipo de discriminación por género, credo, raza, preferencia sexual, ideología, edad, procedencia, discapacidad, etc. y la condenamos en todas sus manifestaciones. Trabajamos bajo criterios incluyentes de igualdad y respeto.
2. Para garantizar cualquiera de los servicios solicitados, será indispensable que el usuario realice un pago a través del cliente (agente de viaje), de un mínimo del 30% sobre el total del viaje, se tiene cuatro días naturales para realizar dicho pago a partir de cuando solicite los espacios mencionados; si no se hace el depósito, el sistema de XAMAN EK eliminará automáticamente dicha reserva.
3. Los pagos realizados NO SON REEMBOLSABLES, en caso que un viaje sea cancelado este mismo se reprogramará respetando las tarifas, o en su defecto el monto del pago o pagos quedará como saldo a favor del cliente.
4. Una vez garantizada la reserva, XAMAN EK generará un número de reserva el cual confirma la reservación, éste número se le hará llegar al cliente.
5. El titular podrá liquidar en cualquier momento la reservación, la fecha límite para hacer llegar el pago total a Xaman Ek es de hasta 4 días naturales antes del inicio del viaje.
6. La fecha límite para añadir lugares es 4 días naturales antes del inicio del viaje, en caso que sea posterior no garantizamos que los lugares añadidos vayan juntos a los lugares de la reserva original en el transporte.
7. También posterior a esta fecha, queda a disponibilidad los cambios de lugar de salida por cuestiones de logística del viaje.
8. En caso de no liquidar el viaje antes de la fecha límite, nos reservamos el derecho de ofrecer su(s) lugar(es) y no habrá devolución del dinero por parte de XAMAN EK o la agencia.
9. En caso de no cubrirse la cantidad mínima de viajeros previstos o por cualquier causa justificada, Xaman Ek se verá obligado a suspender el viaje, y si es posible otorgarlo en otra fecha, si no existe la posibilidad de cambio de fecha el importe será abonado en algún otro viaje o se hará una devolución total.
 - a. Para viajes "express" el mínimo es de 7 pasajeros
 - b. Para viajes con duración de 2 o más días el mínimo es de 13 pasajeros.
10. XAMAN EK se reserva el derecho de hacer modificaciones en el itinerario y costos en cualquier momento.
11. Si se solicita, una vez hecho el primer pago de reservación, la agencia entregará al usuario un contrato de servicios, el cual será proporcionado por Xaman Ek. Este contrato deberá ser llenado por el agente de viajes, y firmado por el titular del viaje y agente.
12. En un lapso no mayor a 24 horas hábiles posteriores al primer pago se enviará un enlace con la información de la reserva a las agencias para que éstas lo hagan llegar a los usuarios.

tarifas.

1. Se consideran ADULTOS a partir de los 12 años de edad cumplidos.
2. Se consideran ADULTOS MAYORES en base al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)
El usuario deberá entregar una copia de su credencial al coordinador de viaje al momento de abordar, en caso contrario deberá pagar la diferencia entre tarifas.
3. Se consideran MENORES hasta los 11 años de edad.
4. Se consideran INFANTES hasta los 3 años de edad.
5. Los infantes podrán ir sentados en las piernas de sus padres o tutores y no pagar el costo del transporte, únicamente pagarán los costos de hospedaje y servicios que lo requieran.

sobre las penalizaciones.

1. En caso de cambio de nombre de titular del viaje no habrá penalización alguna, el nuevo titular deberá conservar las mismas características de la reservación original, y no habrá límite de tiempo para este cambio.
Excepto en los casos que haya servicios aéreos, férreos, marítimos, de hospedaje, o cualquiera cuyo proveedor penalice el cambio de titular.
 2. Cancelaciones recibidas mayores a 30 días antes del viaje, no tendrán penalización, salvo en el caso que hayan generado gastos de reservación de hoteles, transporte u otros derivados del viaje, en este caso el usuario deberá cubrir dichos gastos.
 3. Cancelaciones recibidas entre 15 y 29 días antes del viaje, tendrán un cargo del 30% sobre el valor total del programa por gastos administrativos.
 4. Cancelaciones o cambios recibidos 14 días o menos antes del viaje, o la no presentación de los pasajeros (NO SHOW), tendrán un cargo del 100% sobre el valor total.
 5. Se podrá realizar cambio de tour por cualquier otro disponible, sin penalización por parte de XAMAN EK o la agencia, siempre y cuando se realice con más de 15 días de anticipación, sólo se deberá cubrir los gastos originados por cancelación de los servicios de los proveedores (hoteles, transporte, etc) en caso que los hubiera. El cliente deberá realizar el pago necesario para cubrir el porcentaje mínimo de reservación del nuevo viaje.
-

durante el viaje.

1. Es responsabilidad del titular y usuarios el presentarse puntualmente a los tiempos asignados por el coordinador, por respeto a los otros usuarios no habrá tolerancia, en caso de no presentarse puntualmente se le dejará en el punto de partida, destino intermedio, o final; el cliente asumirá los gastos que de esta acción se deriven, XAMAN EK o la agencia no se harán responsables en caso de que ocurra algún percance al separarse del grupo.
2. Es responsabilidad del titular el traer consigo el pase de abordar y mostrarlo al coordinador en el punto de reunión acordado.
3. Por motivos de seguridad, únicamente habrá ascenso y descenso de pasajeros en los lugares asignados por XAMAN EK.
4. Es responsabilidad exclusiva de los adultos la seguridad e integridad de los menores de edad que asisten con ellos al viaje.
5. Apelando a la buena intención de los pasajeros, XAMAN EK da por supuesto que el contratante es MAYOR DE EDAD, y aquellos menores de edad van acompañados de su padre o tutor legal, o en su defecto con permiso de los antes mencionados, y tanto XAMAN EK como la agencia, nos deslindamos de cualquier responsabilidad que esto ocasione.
6. En caso que el titular o usuarios adquieran lugares a precio de MENORES, y dichos "menores" superen el límite de edad, se le cobrará la diferencia y no se les permitirá abordar hasta que hagan el pago correspondiente.
7. Para viajes internacionales, los menores de edad requieren forzosamente ir acompañados de sus padres o tutores, o en su defecto llevar una carta notariada firmada por ambos padres o tutores, copia de identificaciones oficiales tanto de los padres o tutores, como del menor.
8. Es responsabilidad de cada pasajero llevar la documentación correspondiente en viajes internacionales.
9. XAMAN EK no se hace responsable por objetos olvidados durante el viaje.
10. Tanto XAMAN EK cómo los pasajeros se sujetarán a las normas y políticas de los lugares a visitar y de los prestadores de servicios.
11. El titular acepta que los pagos de entradas o accesos, actividades, alimentos y bebidas, y propinas dentro del viaje corren por su cuenta, salvo los incluidos por Xaman Ek. Y que los montos de estos pagos no son responsabilidad de Xaman Ek y pueden variar a los mostrados en el itinerario del viaje.
12. El titular acepta que los tiempos son estimados y que puede haber modificaciones del itinerario o actividades en cualquiera de las etapas del viaje debido a condiciones climáticas severas, accidentes, falla en los servicios de los proveedores, hechos fortuitos así como de bloqueos o interrupciones del tránsito vehicular en los trayectos, entre otros imprevistos.
13. Si cualquier pasajero desea o requiere retirarse del viaje en alguna etapa del trayecto, por cualquier causa, deberá de comunicarlo oportuna y claramente al coordinador de viaje y firmar una carta responsiva que confirma que el pasajero es responsable de su propia integridad, transporte y hospedaje.

14. El usuario acepta y declara que las diversas actividades de turismo de aventura, recorridos y excursiones en lugares remotos conllevan un riesgo el cual asume deslindando a Xaman Ek de cualquier responsabilidad por percances, muerte, accidentes y/o hechos fortuitos.
 15. La asignación de lugares irá en función al orden de reservaciones GARANTIZADAS. Si por motivos de salud o edad el cliente requiere lugares en particular favor de hacérselo saber al momento de la reservación, para ubicarlo en los lugares que solicita o los más cercanos. Esto sujeto a disponibilidad.
 16. No se permite fumar ni ingerir bebidas alcohólicas o estupefacientes dentro del transporte, se les pedirá respetuosamente que desciendan de la unidad, nos reservamos el derecho de admisión en caso de llegar bajo los efectos del alcohol o estupefacientes.
 17. El coordinador del viaje es el responsable de tomar las decisiones de permanecer en el lugar, continuar o suspender el viaje teniendo como prioridad principal la seguridad absoluta de los participantes, en cualquier caso no habrá reembolso parcial o total.
 18. El coordinador del viaje podrá dar por concluido los servicios contratados a toda persona que moleste o ponga en peligro la integridad de los demás miembros del grupo o el staff del viaje, de ser necesario, se pondrá a disposición de la autoridad competente sin reembolso alguno, manteniendo siempre la seguridad y bienestar de nuestros pasajeros y staff de viaje como una prioridad.
 19. El seguro de viajero es vigente únicamente mientras el viajero se encuentre a bordo del autobús o camionetas de transporte. Fuera del transporte cada participante es responsable de su propia integridad y seguridad en caso de no seguir las indicaciones pertinentes del staff o los guías locales.
 20. En caso de fallas mecánicas del transporte, trataremos de solucionar el problema en el menor tiempo posible, reparando, rentando unidades alternas o cambiando por completo la unidad en que viajamos. La unidad prestadora del servicio de transporte, estará en función del número de pasajeros y de las condiciones de los caminos, pudiendo ser autobuses o camionetas equipadas (sprinter).
 21. El usuario acepta que características del transporte como espacio entre asientos, asientos no reclinables, capacidad de la cajuela y desperfectos o fallas imprevistas son temas ajenos a Xaman Ek y estos no se prestan a descuentos o reembolsos de ningún tipo.
 22. En los viajes donde se incluye alojamiento, en caso de existir algún problema de disponibilidad, se efectuará cambio en los hoteles elegidos y el o los hotel(es) que debe reemplazarlo será de categoría similar o superior.
 23. En caso de algún desperfecto provocado por el usuario, este deberá cubrir el monto correspondiente de la reparación o el valor total.
-

situaciones ajenas a la empresa.

1. Xaman Ek no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración ya sea mental o física que resulte de lo se menciona a continuación:

- a. Actos u omisiones de cualquier otra persona que no sean empleados de Xaman Ek.
- b. Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, clima, o cualquier otra causa ajena al control directo de Xaman Ek.
- c. Incumplimiento del cliente en llevar consigo la documentación requerida para su viaje como: cupón de servicios, en ese caso usted no tendrá derecho a ningún reembolso.
- d. Omisión de seguimiento de instrucciones por parte del cliente en horarios de salida, hora y fecha de entrada y salida de hoteles, política de canje de cupones.

2. Xaman Ek mantiene actualizada la base de datos respecto a precios de los servicios no contemplados en el costo al público, es decir, los gastos adicionales o extra; no obstante, existe la posibilidad de que se realicen modificaciones o proporcionen información errónea respecto a la vigencia de algunas tarifas.



aviso de privacidad.

La protección de los datos personales es muy importante para nosotros, razón por la cual, este AVISO DE PRIVACIDAD, elaborado para dar cumplimiento a la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES, tiene como fin informarle el tipo de datos personales que recabamos, cómo los usamos, manejamos y aprovechamos y con quien los compartimos.

Se puede solicitar información personal de los usuarios y clientes, que varía según el caso, relativa a: su nombre, edad, número telefónico, correo electrónico, sus datos patrimoniales como números de cuentas bancarias, entre otros; comprobantes oficiales que acrediten su identidad y la información que usted declara.

Xaman Ek recaba y usa los datos personales para el cumplimiento de las siguientes finalidades: conocer y confirmar su identidad; registrar a su nombre el o los viajes adquiridos con la empresa, enviar información relevante acerca de nuestro servicio, dar cumplimiento a la entrega de los documentos o indicaciones requeridas para su viaje así como para entender y atender sus necesidades; cumplir con los requerimientos legales que le son aplicables y verificar la información que se proporciona.

Para la recolección de datos personales, seguimos todos los principios que marca la Ley como la licitud, calidad, consentimiento, información, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad. Los datos personales serán recabados por medio de las agencias a través de medios ópticos, sonoros, visuales, o por cualquier otra tecnología legalmente permitida, en nuestras redes sociales. Los datos personales serán tratados por el personal de Xaman Ek, a efecto de prestar los servicios que Usted solicita, los cuales sólo podrán ser transferidos a personas ajenas a Xaman Ek, como pueden ser abogados, notarios o corredores públicos, para formalizar documentos que así lo requieran, así como para el cumplimiento de obligaciones legales ante las autoridades que así lo soliciten. Si no se manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.