

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES CAPTA TRAVEL + EVENTS

**CAPTA TRAVEL + EVENTS** LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENER PRESENTE que:

- Los términos “**CAPTA**”, “**CAPTA TRAVEL + EVENTS**”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a CAPTA EXPERIENCIAS ACADÉMICAS SA DE CV. El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece CAPTA TRAVEL + EVENTS a través de cualquier canal de comercialización utilizado actualmente o que utilice en el futuro CAPTA TRAVEL + EVENTS para ofrecer Servicios.
- CAPTA TRAVEL + EVENTS es una sociedad que tiene por objeto la organización y comercialización de eventos de tipo social, turísticos y recreativos, así como la comercialización de asesoría en cuestiones de logística de eventos sociales, recreativos y turísticos
- CAPTA TRAVEL + EVENTS no es el proveedor de los servicios de eventos, recreativos o 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 de evento, recreativo o turístico. Cuando Usted contrata servicios de eventos, recreativos o turísticos a través de CAPTA TRAVEL + EVENTS, está celebrando un contrato directamente con el proveedor que ofrece sus servicios a través de nosotros. CAPTA TRAVEL + EVENTS actúa como intermediario entre Usted y los proveedores de servicios de eventos, recreativos o turísticos, y actúa en nombre y representación del proveedor.
- Al contratar servicios de eventos, recreativos o turísticos a través de CAPTA TRAVEL + EVENTS, Usted garantiza y declara bajo formal protesta de decir verdad que: (i) es mayor de edad; (ii) acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones, los cuales ha comprendido en su totalidad y manifiesta su consentimiento expreso para usar medios electrónicos; (iii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iv) sólo utiliza la intermediación de CAPTA TRAVEL + EVENTS para reservar o contratar servicios de eventos, recreativos o turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; y (v) toda la información que Usted brinda a CAPTA TRAVEL + EVENTS es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta CAPTA TRAVEL + EVENTS y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas conforme a su país de residencia, ni a las condiciones especiales que cada proveedor ha definido para la prestación de sus servicios de eventos, recreativos o turísticos. Antes de contratar, revise directamente las condiciones particulares de cada servicio y de cada proveedor. CAPTA TRAVEL + EVENTS no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada proveedor para la prestación de sus servicios de eventos, recreativos o turísticos.
- Usted entiende y acepta expresamente que la actividad de intermediación de CAPTA TRAVEL + EVENTS en la comercialización de servicios de eventos, recreativos o turísticos no garantiza que la actividad o destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. CAPTA TRAVEL + EVENTS no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes participen/viajen con Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia de la actividad o destino elegido. CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 la prestación del servicio de evento, recreativo o turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo. Asimismo, CAPTA TRAVEL + EVENTS no funge como prestador de servicios médicos ni asume responsabilidad legal, administrativa o asistencial frente a incidentes de salud. Usted debe contar con un seguro médico internacional vigente, siendo su responsabilidad exclusiva su contratación, cobertura y uso ante cualquier eventualidad. En caso de enfermedad, accidente o malestar, CAPTA TRAVEL + EVENTS podrá orientar o acompañar logísticamente dentro de sus posibilidades, siempre que ello no implique modificar, interrumpir o afectar el desarrollo del programa grupal. El acompañamiento a un incidente de salud no supondrá cambios a itinerarios, ni suspensión de actividades, ni costos extraordinarios asumidos por la agencia. Será responsabilidad de Usted y/o de su seguro médico coordinar traslados, hospitalización, compra de medicamentos o cualquier otra medida que corresponda.

- Usted entiende y acepta que los itinerarios de viaje o programas de eventos proporcionado por CAPTA TRAVEL + EVENTS contemplan un conjunto específico de servicios incluidos, tales como transporte, hospedaje, entradas, alimentos y/o experiencias. Cualquier solicitud que Usted haga para cambiar, ampliar o mejorar dichos servicios (por ejemplo: cambios de categoría de habitación, mejora de asientos en vuelos, adquisición de alimentos o bebidas fuera de los contemplados como incluidos, traslados no especificados en el itinerario, entre otros), será exclusivamente su responsabilidad y deberá ser cubierta por cuenta propia. CAPTA TRAVEL + EVENTS no está obligada a gestionar, costear o mediar en dichos servicios adicionales o mejoras individuales, salvo en aquellos casos en que así se haya pactado expresamente por escrito con anterioridad. En ningún caso estos cambios afectarán la ejecución de programas de eventos o itinerarios de viaje, ni podrán ser exigidos a título de derecho. De igual forma, si Usted decide realizar actividades, desplazamientos o consumos por cuenta propia fuera de programas de eventos o itinerarios de viaje acordados, todos los gastos, riesgos y consecuencias derivadas de estas decisiones serán asumidos únicamente por Usted, sin que esto implique responsabilidad alguna para CAPTA TRAVEL + EVENTS o su personal.
- Antes de confirmar su solicitud de compra y previa aceptación expresa de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise directamente los términos y condiciones particulares aplicables al servicio de evento, recreativo o turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su evento o viaje como lo planeó. Los términos y condiciones de cada servicio de evento, recreativo o turístico son establecidas por cada proveedor sin injerencia de CAPTA TRAVEL + EVENTS. Se aclara especialmente que CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 los términos y condiciones de cada proveedor.
- La contratación de servicios de CAPTA TRAVEL + EVENTS implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones, que se consideran un contrato de adhesión, aún cuando el presente documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Su lectura y comprensión le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación del evento o viaje.

## **SI USTED CONTRATA SERVICIOS DE EVENTOS, RECREATIVOS O TURÍSTICOS A TRAVÉS DE CAPTA TRAVEL + EVENTS, TENGA PRESENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES:**

- I. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA?** Cuando Usted realiza una Solicitud de Compra a CAPTA TRAVEL + EVENTS y/o confirma la solicitud de reserva con cualquiera de nuestros agentes, nos autoriza a gestionar su reserva y se compromete a realizar el/los respectivo/s pago/s. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones telefónicas u electrónicas 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 en los plazos y fechas estipulados para cada evento o viaje. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada unilateralmente por el proveedor, sin responsabilidad para éste último. Además, en las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor.

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, de manera enunciativa más no limitativa, por incumplimiento de los pagos, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), CAPTA TRAVEL + EVENTS 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.

- II. ¿CÓMO DEBEN SER LOS DATOS PERSONALES QUE HAY QUE PROPORCIONAR?** Usted deberá proporcionar toda la información que cualquiera de nuestros agentes le solicite con datos exactos, completos, actuales y verídicos para poder realizar reservas válidas de servicios de eventos, recreativos o turísticos a través de CAPTA TRAVEL + EVENTS. Al declarar sus datos personales, 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. CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 proporcionados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VII.

- III. ¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?** Usted deberá declarar una dirección de correo electrónico y un número telefónico al agente de ventas de CAPTA TRAVEL + EVENTS. Ese correo y número es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico y número proporcionados como punto de contacto sean correctos y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo y/o número. Tenga presente que si el correo electrónico o número declarado por Ud. contiene algún error, no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. Puede contactarnos vía telefónica o por correo electrónico y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí.
- IV. FACTURACIÓN** CAPTA TRAVEL + EVENTS está obligado a emitir factura por las operaciones que realice en términos de los artículos 29 y 29a del Código Fiscal de la Federación. En este caso, la operación es la organización y comercialización de eventos de tipo social, turísticos y recreativos y/o lo comercialización de asesoría en cuestiones de logística de eventos sociales, recreativos y turísticos. Con base en la regla 2.7.1.3 de la resolución miscelánea fiscal para 2023, CAPTA TRAVEL + EVENTS facturará el servicio de evento, recreativo o turístico por cuenta del proveedor.
- V. ¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?** Usted deberá declarar sus datos fiscales al agente de ventas de CAPTA TRAVEL + EVENTS para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 la corrección de la factura dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante.
- VI. ¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO OBTENER A TRAVÉS DE CAPTA TRAVEL + EVENTS?** La información publicada en los distintos documentos y medios utilizados por CAPTA TRAVEL + EVENTS (redes sociales, brochures, folletos, flyers, panfletos, entre otros) relativa a precios, cualidades y características de los servicios de eventos, recreativos o turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los proveedores de los servicios de eventos, recreativos o turísticos. En su calidad de intermediario, CAPTA TRAVEL + EVENTS le informa acerca de las características de estos servicios, 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. CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 de servidores o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los proveedores de los servicios de eventos, recreativos o turísticos.

CAPTA TRAVEL + EVENTS 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 de evento, recreativo o turístico ofertado. Le aconsejamos leer los términos y condiciones de los proveedores. Cualquier enlace y puntos de dirección a otros sitios de Internet, recursos y auspiciantes (en cualquier dirección) a otros sitios de terceros, mantenidos por terceros, no constituyen una recomendación de parte de CAPTA TRAVEL + EVENTS de cualquier tercero, sus sitios web o el contenido de éstos. Asimismo, CAPTA TRAVEL + EVENTS puede proporcionar herramientas para permitir la interacción entre Usted y un sitio de terceros, como por ejemplo una Red Social. CAPTA TRAVEL + EVENTS no es responsable en forma alguna de los sitios o recursos de terceros, y el uso de estos sitios y recursos no se regirá por estos términos y condiciones. CAPTA TRAVEL + EVENTS podrá, en cualquier momento y a su exclusivo criterio, obtener acceso o utilizar cualquier perfil u otra información sobre Usted que haya proporcionado a Meta® y/o a cualquier otra red social o sitio web de un tercero ("Red Social"). En

tal caso, Usted otorga su consentimiento expreso a CAPTA TRAVEL + EVENTS para que: (i) CAPTA TRAVEL + EVENTS pueda acceder y difundir la información o el contenido que forme parte de su perfil público dentro de la Red Social; (ii) El contenido del perfil público proveniente de la Red Social pueda ser considerado como generado por Usted; y (iii) El perfil público continuará rigiéndose por los términos y condiciones y por la Política de Privacidad de la Red Social de origen.

**VII. ¿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, permisos y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para salida de menores del país de residencia u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando sea una escala y 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/>.

**VIII. ¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?** Cuando Usted reserva uno o más servicios de eventos, recreativos o turísticos a través de CAPTA TRAVEL + EVENTS, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al servicio de evento, recreativo o turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de CAPTA TRAVEL + EVENTS (la “Comisión por Intermediación”). Recuerde que CAPTA TRAVEL + EVENTS actúa en nombre y representación del proveedor de los servicios de eventos, recreativos o turísticos y que los valores correspondientes al precio o tarifa de éstos son trasladados (endosados) al proveedor. CAPTA TRAVEL + EVENTS le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de servicios 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 de evento, recreativo o turístico son los informados en la documentación utilizada por CAPTA TRAVEL + EVENTS y/o por los agentes en forma previa a realizar su Solicitud de Compra.

**IX. ¿QUÉ PASA SI PAGO EN EFECTIVO, MEDIANTE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS O CON TARJETA DE DÉBITO/ CRÉDITO?** Tenga presente que cuando Usted informa a CAPTA TRAVEL + EVENTS los datos de su cuenta o tarjeta de débito/crédito (mediante formulario o al agente de venta telefónica), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del servicio (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 débito o crédito, tenga presente que:

- a. La Comisión por intermediación de CAPTA TRAVEL + EVENTS (de corresponder) podría aplicarse íntegro en la primera cuota a pesar de que haya elegido la opción de pago en cuotas para el resto del precio o tarifa.
- b. 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.
- c. 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 CAPTA TRAVEL + EVENTS y dependen y/o varían conforme lo pactado por Usted 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.

- d. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del servicio de evento, recreativo o turístico lo permitan, CAPTA TRAVEL + EVENTS no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto CAPTA TRAVEL + EVENTS no percibe dichos intereses.
- e. El precio a pagar podría ser cobrado en moneda nacional (pesos mexicanos), en dólares o euros, según se trate de prestaciones locales o extranjeras. En caso de ser cobrados en moneda extranjera, el cargo se efectuará contra el cupo internacional de su tarjeta o contra el tipo de cambio interbancario publicado el día de la transacción (monto a la venta). En todo caso, cualquiera sea la moneda de cobro, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted. Recuerde que frente a operaciones internacionales, algunos bancos y empresas operadoras de tarjeta de crédito imponen ciertos cargos, además de impuestos, que podrían corresponder de acuerdo con la ley extranjera pertinente. Adicionalmente, su banco podría convertir los precios a la divisa local y cobrar un cargo por conversión. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado por CAPTA TRAVEL + EVENTS, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado por nosotros. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional en el caso de pago con tarjeta. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco.
- f. Para ciertos destinos, el proveedor del servicio turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el servicio turístico contratado. En estos casos, CAPTA TRAVEL + EVENTS se lo indicará al momento de la compra y Usted recibirá una factura emitida por dicho proveedor. Tenga en cuenta que en estos casos, el cargo será efectuado por su tarjeta de crédito en Dólares Estadounidenses por el monto en dicha moneda indicado en detalle de su pago.

**X. ¿CÓMO OPERA EL DERECHO DE REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO DE COMPRA?** CAPTA TRAVEL + EVENTS le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en México opera el derecho de revocación del consentimiento de compra en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios. Para ejercer este derecho y recibir el valor pagado, Usted deberá dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de compra de los servicios, notificar a CAPTA TRAVEL + EVENTS su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. El derecho de revocación del consentimiento no aplica si la prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de compra. CAPTA TRAVEL + EVENTS realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al proveedor de servicios turísticos, para efectos de proceder con la devolución de su dinero, mediante un crédito, una reversión de cargo a su tarjeta de débito o crédito o la devolución del monto abonado, de acuerdo con el medio más conveniente de devolución. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, CAPTA TRAVEL + EVENTS requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

Exclusivamente para las reservas de tiquetes aéreos y de acuerdo con la Ley de Aviación Civil, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes en el lapso de (24) veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la compra del boleto.

En estos casos el transportador o agencia de viajes, podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo enumerado en el presente numeral.

El transportador o agencia de viajes, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa. La retención que se hace al pasajero se efectuará a favor del transportador. Lo dispuesto en el presente numeral no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales.

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

Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y siempre y cuando la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada lo permitiera, CAPTA TRAVEL + EVENTS realizará las gestiones de solicitud y seguimiento ante el proveedor del servicio de evento, recreativo o turístico correspondiente, no obstante, tanto los plazos de contestación como la decisión final, serán del proveedor del servicio de evento, recreativo o turístico.

Tome en cuenta que CAPTA TRAVEL + EVENTS cobrará un cargo (“cargo por servicio”) asociado a la gestión administrativa que se efectúa en el proceso de cancelación y/o cambio de los servicios turísticos inicialmente adquiridos, este cargo será de cien dólares americanos (100 USD).

El Cargo por Servicio cobrado por CAPTA TRAVEL + EVENTS es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación o cambios de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo por Servicio no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por CAPTA TRAVEL + EVENTS.

Tenga en cuenta que, si la fecha de ejecución del servicio es próxima, CAPTA TRAVEL + EVENTS no puede garantizar que el proveedor del servicio de evento, recreativo o turístico emita una resolución de la cuestión. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas directamente por los proveedores de los servicios de eventos, recreativos o turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones se pondrán a su disposición mediante solicitud a cualquiera de nuestros agentes vía telefónica o por correo electrónico. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay servicios de eventos, recreativos y 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 CAPTA TRAVEL + EVENTS. Cuando Usted solicita un cambio, éste se regirá 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 abonada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la “Diferencia de Tarifa”). Recuerde que las tarifas de eventos y turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de evento o viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).

- g. En el caso de devoluciones aprobadas por el proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de débito o crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, CAPTA TRAVEL + EVENTS 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).
- h. 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 asistir a un evento o 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.

## **XII. ¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA O UN SERVICIO?**

Si Usted no se presenta a utilizar su reserva o un servicio 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 o servicio en todo o en parte, o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva o servicio, le recomendamos comunicarlo previamente a CAPTA TRAVEL + EVENTS para conocer las restricciones aplicables.

**XIII. ¿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-, lo podrá hacer a través del correo electrónico de CAPTA TRAVEL + EVENTS [contacto@capta-agency.com](mailto:contacto@capta-agency.com). Recuerde que CAPTA TRAVEL + EVENTS es una plataforma de intermediación, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas de los proveedores que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

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. CAPTA TRAVEL + EVENTS 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, CAPTA TRAVEL + EVENTS se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que CAPTA TRAVEL + EVENTS podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de CAPTA TRAVEL + EVENTS, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a CAPTA TRAVEL + EVENTS a la dirección que le será indicada. Una vez que CAPTA TRAVEL + EVENTS 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.

Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los proveedores de los servicios de eventos, recreativos o turísticos, deben ser gestionados a través de CAPTA TRAVEL + EVENTS. 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 de eventos, recreativos o turísticos. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el **20 de junio de 2025**.