

## POLÍTICAS DE SERVICIOS VUELELE®

Estas políticas forman parte integrante del Contrato de Mediación de Servicios Turísticos y de los Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma [www.vuelele.com](http://www.vuelele.com). Su aceptación es requisito indispensable para completar cualquier reserva.

### 1. Reservaciones y confirmaciones

- El usuario puede contratar servicios turísticos (transporte, alojamiento, actividades, entre otros) sin registro previo, directamente en la Plataforma.
- Es obligatorio proporcionar datos completos y veraces para procesar la compra (nombre, correo, teléfono, datos de pago, y en su caso, de pasajeros).
- Las tarifas publicadas se mantienen vigentes únicamente mientras la sesión esté activa y la transacción se concluya en una sola operación.
- La confirmación de la reserva está sujeta a la disponibilidad del servicio y a la validación del pago. Una vez confirmada, se enviará comprobante electrónico y documentos correspondientes al correo indicado por el usuario.

### 2. Validación de identidad y protección antifraude

- Todas las transacciones podrán someterse a mecanismos de autenticación reforzada, tales como 3DS, 3DS2, códigos OTP o equivalentes.
- VUELELE podrá solicitar documentación adicional para validar identidad antes de liberar un servicio.
- Si se detectan inconsistencias o indicios de fraude, VUELELE podrá cancelar la operación preventivamente, procediendo a reembolso si corresponde.

### 3. Condiciones de los Servicios

- Todos los servicios están sujetos a las políticas del proveedor (equipaje, check-in, documentación, cancelaciones, etc.).
- El usuario declara conocer y aceptar dichas condiciones, que estarán disponibles antes de confirmar la reserva.
- La agencia actúa como intermediaria y no es responsable por cambios, cancelaciones o decisiones operativas del proveedor.
- La agencia no será responsable por daños indirectos, pérdidas de oportunidad, gastos adicionales o perjuicios derivados de incumplimientos atribuibles exclusivamente al proveedor del servicio turístico.

### 4. Pagos y Confirmación

- El pago se realizará en pesos mexicanos salvo que se indique lo contrario, aplicando el tipo de cambio bancario vigente al momento del pago.
- Los pagos se procesan a través de los medios autorizados en la Plataforma y en el Contrato de Prestación de Servicios (Openpay de BBVA, tarjeta de crédito/débito, transferencia SPEI, entre otros).
- Las reservas se consideran confirmadas únicamente al acreditarse el pago total. La agencia se reserva el derecho de cancelar reservas no pagadas dentro del plazo indicado.



## 5. Precios y Errores Evidentes

El usuario acepta pagar el precio total de la experiencia de viaje, incluyendo impuestos y cargos adicionales indicados en la Plataforma al momento de la confirmación de la reserva.

En caso de que se detecte un error evidente o manifiesto en la publicación del precio o condiciones del servicio, tales como:

- Errores ortográficos o tipográficos.
- Omisiones o alteraciones en símbolos o abreviaturas de moneda.
- Uso incorrecto del “punto” y la “coma” en la separación decimal o de millares.
- Errores en la identificación o denominación de la moneda (por ejemplo, indicar MXN en lugar de USD, o viceversa).
- Inconsistencias ideológicas en la descripción que generen un precio desproporcionado o incompatible con el mercado.

La agencia podrá cancelar la reserva afectada y reembolsar íntegramente cualquier importe abonado por el usuario.

**Nota sobre precios dinámicos:** Los precios en la Plataforma son actualizados en tiempo real y pueden variar incluso en segundos debido a la demanda y disponibilidad del proveedor. La visualización de un precio en pantalla no garantiza su disponibilidad hasta que el sistema genere el comprobante de confirmación y se haya recibido el pago total.

## 6. Reservas Sujetas a Confirmación

- En ciertos casos, las reservas podrán quedar en estado “pendiente” hasta la confirmación final del proveedor.
- Si el servicio no puede confirmarse, se ofrecerá una alternativa o la devolución total del importe pagado.

## 7. Límite de Reservaciones

- No se podrán reservar más de cinco habitaciones para la misma propiedad y fechas a través de la Plataforma.
- Si se excede este límite, la agencia podrá cancelar las reservas adicionales y aplicar cargos administrativos cuando corresponda.
- Para reservas mayores, el usuario deberá contactar directamente al Centro de Atención a Clientes.

## 8. Cambios, Cancelaciones y “No Show”

- Las políticas de cambios y cancelaciones varían según el tipo de servicio y el proveedor, y se informarán antes de finalizar la compra.
- Cualquier solicitud de cambio o cancelación está sujeta a:
  - Disponibilidad del servicio.
  - Penalidades y/o diferencias tarifarias del proveedor.
  - Posibles tarifas de gestión de VUELELE, informadas antes de proceder.



- Las solicitudes deben enviarse por escrito a los medios de contacto oficiales y serán válidas únicamente cuando la agencia las confirme por escrito.
- Se considerará “No Show” cuando el usuario no se presente en la fecha, hora y lugar establecidos sin aviso previo o cancelación dentro del plazo permitido.
- En estos casos, el servicio podrá considerarse como utilizado, sin derecho a reembolso, salvo disposición distinta del proveedor.

## 9. Reservas No Reembolsables

- Las tarifas marcadas como “no reembolsable/no cancelable” no admiten cambios ni devoluciones bajo ninguna circunstancia.

## 10. Reembolsos

Cuando proceda, el reembolso se realizará por el mismo medio de pago y a nombre del titular original, previa validación de identidad, que podrá incluir:

- Presentación de identificación oficial vigente.
- Verificación de coincidencia con los datos del pago original.
- Firma de carta de autorización cuando corresponda.

No se realizarán reembolsos en efectivo.

El plazo máximo de ejecución del reembolso por parte de VUELELE es de hasta 30 días hábiles desde la confirmación de cancelación por el proveedor.

La agencia no es responsable por retrasos atribuibles a bancos o procesadores de pago.

## 11. Cancelaciones por Parte del Proveedor

- Si un proveedor (hotel, aerolínea, tour, etc.) cancela el servicio, la agencia gestionará la reprogramación o el reembolso.
- La agencia no es responsable por cancelaciones ajenas a su gestión directa, tales como sobreventas, decisiones gubernamentales, condiciones climáticas o eventos de fuerza mayor.

## 12. Fuerza Mayor

- En casos de fuerza mayor que impidan la prestación del servicio, la agencia y/o el proveedor podrán modificar, reprogramar o cancelar la reserva conforme a la ley y las políticas aplicables, sin responsabilidad adicional para la agencia.

## 13. Política en Materia de Contracargos

En caso de que el usuario inicie un contracargo con su institución financiera después de haber recibido total o parcialmente el servicio contratado, la agencia se reserva el derecho de:

- Presentar la evidencia documental y electrónica que acredite la contratación y prestación del servicio.
- Presentar evidencia de la transacción que incluya trazabilidad técnica (IP, fecha, hora, dispositivo, método de pago, aceptación de Términos y Condiciones y contrato).



- Negar futuros servicios al usuario que haya incurrido en contracargos improcedentes.
- Iniciar las acciones legales correspondientes para recuperar montos, gastos y comisiones derivados del contracargo.
- VUELELE podrá retener fondos o suspender reembolsos hasta que se resuelva el procedimiento bancario.
- Si el contracargo es improcedente, el usuario deberá reembolsar a VUELELE el monto del servicio y los gastos en que haya incurrido.

En caso de contracargos por fraude o uso no autorizado del medio de pago, la agencia colaborará con las autoridades competentes y con el procesador de pagos para la investigación y resolución del caso.

*Última actualización a 12 de agosto de 2025*

