

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **TRAVEL CONNECT RV SA DE CV**

El servicio que ofrece TRAVEL CONNECT RV SA DE CV es el turismo en general, ya sea urbano, playa, pueblo mágico y/o viaje compartido etc. Transportando y hospedando a personas desde y hacia puntos específicos, así como los más emblemáticos de cada ciudad o destino que desea conocer turísticamente hablando en toda la república mexicana. Las reservaciones se realizan a través de la plataforma virtual operada por la empresa, seleccionando el paquete que más les acomode y de acuerdo a las necesidades y expectativas de cada turista.

TRAVEL CONNECT RV SA DE CV tiene permisos de Autotransporte Federal, en cumplimiento con la Ley de Caminos y Puentes, y cuenta con una póliza de seguro vigente de Responsabilidad Civil en favor de sus operadores y de todos los pasajeros.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el usuario del servicio libera de cualquier responsabilidad a TRAVEL CONNECT RV SA DE CV, así como a sus socios y empleados, en el entendido de que cualquier responsabilidad civil será asumida por la aseguradora contratada.

Le sugerimos que se tome un momento para leer y comprender los siguientes términos y condiciones, pues se trata de información útil para que decida la conveniencia de contratar nuestros servicios.

El usuario es el responsable del uso que le dé a cada traslado de turismo la oferta como tal de TRAVEL CONNECT RV SA DE CV son de turismo en general.

En caso de dudas, problemas o requerir atención personalizada, puede contactarnos vía WhatsApp al 5528383200.

### **Registro de Usuarios**

Es indispensable ingresar en nuestra plataforma virtual ([www.rvconnect.com.mx](http://www.rvconnect.com.mx)) para poder hacer reservaciones y gestionar las mismas.

Dicho registro consta de los siguientes datos:

- Nombre (sin abreviaturas)
- Apellidos Completos (sin abreviaturas)
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono de contacto

Al registrarse, el usuario podrá:

- Realizar directamente reservaciones de viajes sencillos y/o redondos.
- Gestionar cambios en sus fechas y/u horarios (siempre y cuando se realicen dentro de un plazo de 12 horas previas a viaje originalmente programado).
- Selección de asiento (s) en sus viajes.

## Reservaciones

- Sólo podrán realizarse a través de la plataforma de reservaciones en la plataforma [www.rvconnect.com.mx](http://www.rvconnect.com.mx)
- Para poder viajar es necesario contar con una reservación, la cual se autenticará a través de un código QR que será verificada por el conductor del vehículo.
- Pueden hacerse reservaciones para viaje sencillo o redondo.
- Se pueden hacer reservaciones grupales, pero en caso de requerirse algún cambio de fecha o cancelación, se hará en conjunto. EN RESERVACIONES GRUPALES EL ADMINISTRADOR SE PONDRA EN CONTACTO CON USTEDES.
- Las reservaciones en línea están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, y hasta 5 MIN antes de la salida, siempre sujeto a disponibilidad.
- Al contar con una reservación se garantiza el (los) lugar (es) en el vehículo para el viaje en la fecha y el horario seleccionados. Su itinerario de viaje le será enviado a su dirección de correo electrónico proporcionada.
- Deberá liquidar su (s) reserva (s) antes del viaje.
- El comprobante de su reservación avala su seguro de viajero. Consérvelo hasta concluir su viaje.
- En caso de no presentarse para abordar su unidad en la fecha y hora seleccionadas, no habrá reembolsos.
- Si la reservación fuera para viaje redondo y no se presentará en el viaje de ida, deberá cancelar el regreso a través de la plataforma dentro del plazo mínimo 12 horas antes de su viaje programado para evitar que se haga el cargo por el mismo.
- En el caso de que no pudiera realizar el viaje por causas atribuibles a la empresa, se le reembolsará el pago de su viaje o se le asignará nueva fecha y horario, previo acuerdo entre ambas partes.
- Los horarios de atención para asistencia en las reservaciones son de 9:00 am a 20:00 Hrs de lunes a viernes. Sábados y domingos de 10:00 am a 18:00 hrs.

## Formas de pago

- Al abordar el vehículo deberá presentar el código QR que avala su reserva.
- Si selecciona pago en [www.rvconnect.com.mx](http://www.rvconnect.com.mx) y por cualquier circunstancia el usuario no se presenta para abordar, TRAVEL CONNECT RV SA DE CV. Queda libre de reembolsar cualquier importe
- Por seguridad, los niños mayores de 3 años deben ocupar un asiento de forma individual, por lo que debe hacerse la reservación y el pago por cada infante que vaya a viajar.

## Abordaje y descenso

- Deberá presentarse por lo menos 10 minutos antes del horario seleccionado en el punto de encuentro establecido en su reservación o itinerario. En Querétaro: Oficina (peñaflor) Plaza Patio, Wal-Mart Bernardo Quintana, Comer del Estadio (plaza colinas), MAC San Juan del Río. En la CDMX: Metro chabacano, Metro Chilpancingo, Reloj de la Ford o terminal de Tepotzotlán.

- Para abordar, deberá presentar el código QR de su reservación.
- Para garantizar que los usuarios lleguen a tiempo a su destino, únicamente otorgaremos 5 minutos de tolerancia en espera. Una vez transcurrido ese tiempo, el conductor dará comienzo al viaje. Situaciones excepcionales se valorarán y gestionarán de mutuo acuerdo entre empresa y usuarios.
- Los puntos de descenso están preestablecidos. En Querétaro: Plaza Patio, Comer del Estadio, MAC San Juan del Río. En la CDMX: Metro Chabacano, Metro Chilpancingo, Reloj de la Ford o terminal de Tepotzotlán. Situaciones excepcionales se valorarán y gestionarán de mutuo acuerdo entre empresa y usuarios.
- Cabe tener en cuenta que algún punto de encuentro o descenso puede cambiar a causa de situaciones ajenas a la empresa, tales como obras, bloqueos, accidentes etc. En tal caso, se les informará a los usuarios con antelación si ello fuera posible. De otro modo, se acordará con los usuarios una opción conveniente.

### **Cancelaciones**

- Cancelaciones con menos de 24 horas de anticipación tendrá una penalización de 30 % del costo total pagado.
- Hacer cambios en sus reservaciones NO tiene costo si es con 24 horas de anticipación, de no ser así tendrá un costo extra de \$69 (sesenta y nueve pesos 00/100) por cada boleto modificado, pero están sujetos a disponibilidad de la nueva fecha seleccionada.

### **Obligaciones, prohibiciones y restricciones**

- Nuestra prioridad es la seguridad, tranquilidad y satisfacción de nuestros usuarios y colaboradores, por lo que es necesario ceñirse a ciertas normas de conducta y al cumplimiento de disposiciones oficiales.
- Todos los viajeros deberán acatar instrucciones y medidas implementadas por la empresa en caso de contingencia o petición expresa de las autoridades.
- Todo niño mayor de 3 años deberá viajar en un asiento individual. En el caso de menores de 3 años, lo ideal es que el adulto responsable utilice un portabebés. Pero si decidiera llevar al pequeño en su regazo, será el único responsable de cualquier posible percance derivado de la falta de este implemento.
- El uso del cinturón de seguridad es obligatorio durante todo el viaje.
- No se permitirá el abordaje de personas en evidente estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier sustancia psicotrópica o estupefaciente.
- Se tendrá tolerancia cero a conductas inapropiadas, tales como (pero no limitadas a) el uso de lenguaje vulgar, comentarios o referencias sexuales, acoso, gritos, insultos, violencia física y/o verbal, muestras excesivas de afecto (besos, tocamientos), etc.
- Se prohíbe fumar, así como la ingesta de bebidas alcohólicas y el consumo de sustancias psicotrópicas dentro de la unidad.
- No se permite llevar consigo ni transportar armas de fuego, punzocortantes o sustancias prohibidas en ropa, accesorios, bolsas, maletas, etc.

## **Equipaje**

- Cada pasajero podrá llevar una maleta de mano y una maleta mediana en el compartimento de equipaje interno de la unidad.
- En caso de llevar maletas o paquetes adicionales, estarán sujetos al espacio disponible y tendrán un costo extra de \$50 (cincuentas pesos 00/100) por maleta extra.
- No se permitirán paquetes ni bultos al interior de la cabina porque representan un riesgo a la seguridad de los pasajeros.

## **Mascotas**

- Está permitido viajar con mascotas, siempre y cuando sean de razas pequeñas (perros o gatos cuyo peso no exceda los 10 kg) y vayan en su respectiva transportadora, sin excepción.
- Las mascotas viajarán en el compartimento de equipaje, salvo que se trate de animales de asistencia y precisen estar con su dueño.
- Si es de raza mediana o grande, se deberá reservar un lugar para la mascota y el dueño deberá llevar un protector de asiento, o se le cobrará el equivalente a \$1,500 (Mil quinientos pesos 00/100) por concepto de limpieza.
- Queda estrictamente prohibida la transportación de animales exóticos o en peligro de extinción (aves, mamíferos, reptiles y peces), a menos que presenten los permisos expedidos por la SEMARNAT. En caso de acreditar la legalidad, el transporte se ajustará a las condiciones establecidas en párrafos anteriores.

## **Prohibiciones**

No se permite transportar en el equipaje ni en la ropa o bolsos personales:

- Materiales y residuos peligrosos, psicotrópicos y estupefacientes, salvo que su posesión o traslado sea lícita conforme a las disposiciones legales aplicables.
- Armas de fuego y explosivos.
- Alimentos y perecederos, cuando no se cumplan las condiciones de higiene y seguridad adecuadas, de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Dinero o títulos de crédito al portador o negociables.
- Cualquier otro bien cuyo tránsito requiera de permiso específico o bien lo restrinja alguna ley en particular, sin que se cuente con dicho permiso específico.
- Cualquier otro artículo, material o cosa que ponga en riesgo a los pasajeros y a su equipaje.

## **Facturación**

En caso de requerir factura electrónica, es necesario se solicite a través de nuestro [www.rvconnect.com.mx](http://www.rvconnect.com.mx) o al correo [reservasrvconnect@gmail.com](mailto:reservasrvconnect@gmail.com)

- Sólo se podrán facturar reservaciones solicitadas, confirmadas y pagadas dentro del mes corriente.
- Una vez emitida la factura, ya no se podrá hacer ningún cambio o cancelación en la misma.