

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA UTILIZAR EL PORTAL PARA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR LAX TRAVEL, S.A. Y TRAVEL EXPERIENCE, S.A. (DALEVIAJE) EN EL PORTAL EXCLUSIVOS PARA CLIENTES INDIVIDUALES DE PROMERICA**

Antes de utilizar el portal viajespromerica.com, y/o someter cualquier tipo de información personal o recibir ciertas divulgaciones u otra información relacionada con cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por Lax Travel y Daleviaje, debe leer el texto a continuación; el cual contiene los términos y condiciones bajo los cuales usted, como cliente de Banco Promerica, Sociedad Anónima y/o las empresas que formen parte del Grupo Financiero Promerica, según corresponda (en lo sucesivo e indistintamente, "PROMERICA") tendrá acceso para la adquisición de servicios turísticos a través de la plataforma y/o sitio web denominado VIAJESPROMERICA.COM.

- **PRESTACION DEL SERVICIO:** "PROMERICA" pone a disposición de sus clientes, el sitio web VIAJESPROMERICA.COM, como una plataforma por medio de la cual podrán acceder al catálogo de servicios turísticos (en lo sucesivo "Los Servicios"). Los servicios turísticos ofrecidos o disponibles para ser adquiridos por los clientes de PROMERICA, son comercializados por Lax Travel y Daleviaje y/o proveedores, socios comerciales o terceros elegidos por Lax Travel, tales como líneas aéreas, cadenas de hoteles, rentas de vehículos, cruceros, empresas turísticas, entre otros. PROMERICA no vende ni comercializa ninguna de las opciones o servicios que están a disposición de sus clientes. El acceso al portal de VIAJESPROMERICA.COM es un beneficio exclusivo para clientes PROMERICA. **El cliente reconoce y acepta que al adquirir cualquiera de LOS SERVICIOS, lo está haciendo de una entidad distinta y no vinculada con PROMERICA, por lo que desde ya libera de responsabilidad a PROMERICA en relación con la adquisición de LOS SERVICIOS que adquiera.**
- Para los efectos de los presentes términos y condiciones, Lax Travel, es una empresa constituida en Guatemala que opera bajo licencia IATA para vender directamente o ser el enlace con proveedores que venden servicios turísticos (Agencia de viajes emisora). El término "Usted" o "EL CLIENTE", se refiere al usuario de los servicios que ofrece VIAJESPROMERICA.COM a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes -sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares (la/s "Plataforma/s" y/o el "Sitio")-, o que utilicen en el futuro.
- VIAJESPROMERICA.COM es un canal exclusivo para clientes PROMERICA por medio del cual Lax Travel y Daleviaje, agencia de viajes en línea, presenta ofertas de servicios turísticos y permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los "Proveedor/es") ofrecer y comercializar dichos servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los "Servicio/s Turístico/s"), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.
- **VIAJESPROMERICA.COM no es el proveedor de los Servicios Turísticos; únicamente es la plataforma para la adquisición de los mismos. PROMERICA no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución o prestación del Servicio Turístico, los cuales son responsabilidad directa del Proveedor. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de VIAJESPROMERICA.COM, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de la Plataforma.**
- Al contratar Servicios Turísticos a través de VIAJESPROMERICA.COM, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los presentes términos y condiciones. Así mismo, Usted declara y garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de VIAJESPROMERICA.COM para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona de quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, usted declara que no es ciudadano ni residente de los Estados Unidos, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a VIAJES PROMERICA es verídica, exacta, actual y completa.
- **Estas condiciones son de carácter general que se aplican a los servicios proporcionados y/o que encontrará en VIAJES PROMERICA y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada**

**Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. PROMERICA no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.**

- **PROMERICA y Lax Travel dejan constancia de que la adquisición de Servicios Turísticos por medio de VIAJES PROMERICA, no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. PROMERICA y Lax Travel no son responsables directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. PROMERICA y Lax Travel no son responsables por acontecimientos 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 Turístico y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.**
- Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar, previa lectura de estos términos y condiciones (la "Solicitud de Compra"), debe revisar los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. De esta forma evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de PROMERICA, Lax Travel o VIAJES PROMERICA.COM. Se aclara especialmente que PROMERICA, Lax Travel o VIAJES PROMERICA.COM no tienen 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 las políticas de cada Proveedor.
- En ocasiones puede ocurrir una diferencia en la tarifa seleccionada durante el último paso mientras completa el formulario con datos de los viajeros, datos fiscales y datos de su tarjeta de crédito, si hubiese una discrepancia de tarifa, la reservación no será generada. Dicha discrepancia le será notificada vía correo electrónico para que inicie nuevamente el proceso. Estos cambios ocurren debido a que el inventario de las aerolíneas está publicado en tiempo real a todo el mundo.
- Al realizar la compra de un boleto aéreo por medio de VIAJES PROMERICA.COM que origine en Guatemala recibirá 2 facturas, la 1ª emitida por la aerolínea directamente y la 2ª emitida por Lax Travel, S.A. por el monto de financiamiento correspondiente a los plazos/cuotas seleccionados y/o al servicio de gestión por emisión en la plataforma, según corresponda. Cuando el boleto aéreo no se origina en Guatemala estos no son afectos a IVA por lo que en esos casos solamente recibirá una factura por el monto de financiamiento correspondiente a los plazos/cuotas seleccionados y/o al servicio de gestión por emisión en la plataforma, según corresponda. Cuando se trate de otro servicio turístico como hoteles, autos, tarjeta de asistencia, paquetes u otros los cuales son servicios prestados en el extranjero, recibirá el voucher correspondiente al servicio turístico el cual no está afecto a IVA y una factura por el monto de financiamiento correspondiente a los plazos/cuotas seleccionados, si fuere el caso. Las facturas y/o voucher electrónicos los recibirá en el correo ingresado en información de contacto en la plataforma.
- El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de VIAJES PROMERICA.COM.
- **TERMINACIÓN DEL SERVICIO: PROMERICA podrá suspender temporal o definitivamente el acceso, uso o servicio proporcionado de la plataforma, sin responsabilidad de su parte y sin necesidad de formalidad o declaración judicial previas, en cualesquiera de los casos siguientes: 1. Por el incumplimiento de EL CLIENTE de cualesquiera de las obligaciones establecidas en los presentes términos y condiciones; 2. Por la violación de EL CLIENTE a cualesquiera prohibiciones contenidas en los presentes términos y condiciones, las leyes y disposiciones aplicables o a las políticas que PROMERICA establezca en el futuro, las cuales se considerarán parte inseparable e incorporada a los presentes términos y condiciones desde el momento en que se pongan a disposición de EL CLIENTE; 3. Por solicitud de EL CLIENTE, en cuyo caso, éste será responsable**

de cualquier daño y/o perjuicio ocasionado a terceros, sujeto a las disposiciones establecidas en los presentes términos y condiciones; 4. Por decisión unilateral de PROMERICA, con o sin expresión de causa, sin necesidad de dar aviso previo; 5. Por habersele suspendido o bloqueado alguna cuenta o producto a EL CLIENTE; 6. Por mal uso de la plataforma o de la información proporcionada o contenida en la misma por parte de EL CLIENTE; o por proporcionar o utilizar información o datos falsos; o por no tener la debida diligencia en la custodia de su información, identificación, contraseñas o claves de acceso personal; 7. Por cualesquiera otras circunstancias establecidas en los presentes términos y condiciones o la normativa y disposiciones aplicables.

- **POLÍTICA DE PRIVACIDAD, MANEJO DE DATOS Y UTILIZACIÓN DE COOKIES:** Al utilizar las plataformas web y/o descargar aplicaciones y/o utilizarlas, EL CLIENTE acepta las condiciones de la política de privacidad de información y manejo de datos y de utilización de cookies por parte de PROMERICA contenidas en la presente cláusula y subsiguientes.
- **PROMERICA reconoce la naturaleza de los datos personales y los derechos de privacidad de la información y manejo de datos. A través del uso de las plataformas electrónicas o similares EL CLIENTE podrá ser requerido a proporcionar, entre otros, nombre de usuario, claves o contraseñas personales, ubicación, números de cuenta e información personal y/o de inicio de sesión; o bien, la plataforma podrá recopilar, distribuir, almacenar, acceder a y/o utilizar esos u otros datos; por lo que información personal y/o privada de EL CLIENTE estará disponible para la plataforma o aplicación, la cual la mantendrá suficientemente segura, sujeta a los presentes términos y condiciones. La plataforma y/o aplicación y los servicios amparados bajo los presentes términos y condiciones pueden ser prestados a través de Internet. EL CLIENTE está enterado que este medio no es un sistema que garantice totalmente la seguridad de las comunicaciones y envíos; y entiende y acepta los aspectos de confidencialidad y riesgos asociados con el uso de este medio; por ejemplo: envío de información confidencial por medio de medios electrónicos, actualización de datos, riesgos de sitios fraudulentos, entre otros. Bajo estas condiciones EL CLIENTE reconoce y asume la responsabilidad por el uso que él o terceras personas hagan de la plataforma o aplicación, funcionalidades y/o sistema objeto de este contrato. Cualquier contravención a lo dispuesto en esta cláusula o demás términos o condiciones expuestas, así como a las leyes, dará derecho a VIAJES PROMERICA para iniciar las acciones administrativas y/o judiciales correspondientes.**
- PROMERICA podrá desarrollar y utilizar tecnologías avanzadas, tales como inteligencia artificial, sistemas de aprendizaje automático, realidad aumentada y/o identificadores de publicidad, para que EL CLIENTE pueda utilizar los servicios y/o beneficios que la plataforma y/o aplicación de manera adecuada, independientemente de su capacidad física o la región geográfica donde se encuentre.
- PROMERICA se reserva el derecho a eliminar contenido que EL CLIENTE comparta en caso de que se infrinja alguna de estas disposiciones, así como a tomar medidas en relación con la cuenta de EL CLIENTE (si corresponde) por los motivos establecidos en los presentes términos y condiciones. Del mismo modo, VIAJES PROMERICA puede deshabilitar la cuenta de EL CLIENTE en caso de que infrinja repetidamente los derechos de propiedad intelectual o industrial de VIAJES PROMERICA o de otras personas. EL CLIENTE puede compartir libremente su información o contenido con terceras personas, salvo que esto constituya una violación a alguna disposición aplicable, o afecte derechos o propiedad de terceros. Sin perjuicio de lo anterior, al utilizar la plataforma o descargar la aplicación o utilizarla, EL CLIENTE otorga permiso para usar la información propia o de terceros, datos que proporciona o el contenido que comparte (incluso en redes sociales).
- Si fuere el caso, EL CLIENTE autoriza a que se actualice el software que usa o descarga; así como instalar mejoras, versiones con mejoras, actualizaciones y funciones adicionales a fin de continuar con la utilización de la plataforma o aplicación. PROMERICA se reserva cualesquiera derechos del contenido protegido por derechos de propiedad intelectual o industrial que sean propiedad de PROMERICA o sus entidades relacionadas o vinculadas que ponga a disposición en los productos o servicios, tales como imágenes, diseños, vídeos o sonidos que se ofrezcan. EL CLIENTE no puede modificar, descompilar, extraer, alterar o manipular, o intentar modificar, descompilar, extraer, alterar o manipular el código fuente de la plataforma o la aplicación, así como crear obras derivadas a partir del mismo, salvo que obtenga autorización por escrito de parte de PROMERICA. Cualquier acto o intento directo o indirecto de realizar cualquiera de las acciones descritas anteriormente, darán derecho a PROMERICA a tomar todas las medidas administrativas y judiciales que considere pertinentes.

- El identificador de publicidad, en caso de que se incluya en la plataforma o en la aplicación se utilizará para analizar los anuncios y los usuarios. VIAJES PROMERICA podrá establecer funcionalidades para deshabilitar total o parcialmente, anuncios y publicidad. EL CLIENTE explícitamente autoriza a que el identificador de publicidad, en caso de utilizarse, pueda vincularse a información de identificación personal o asociarse a cualquier identificador de dispositivo persistente (por ejemplo, SSAID, dirección MAC o IMEI). Asimismo, si se crea un nuevo identificador de publicidad, EL CLIENTE explícitamente autoriza a que pueda vincularse a un identificador de publicidad anterior o a sus datos derivados. VIAJES PROMERICA respetará la opción de EL CLIENTE para inhabilitar la publicidad basada en intereses o los anuncios personalizados, si fuere el caso. Sin perjuicio de lo anterior, VIAJES PROMERICA podrá incluir publicidad contextual, limitar la frecuencia, dar seguimiento de conversiones, elaborar informes y detección de fraudes y/o de problemas de seguridad.
- **Al utilizar VIAJES PROMERICA el CLIENTE acepta que podrán instalarse cookies propias y/o de terceros para mejorar los servicios y mostrar publicidad relacionada con las preferencias del usuario mediante el análisis de sus hábitos de navegación. Estos archivos de datos no tienen capacidad de leer información del disco duro del usuario, o de interacciones en otros sitios web. El usuario acepta la instalación de cookies en sus dispositivos y renuncia a interponer reclamos generados resultado de esta actividad. Salvo lo dispuesto en los presente términos y condiciones, PROMERICA se compromete a no compartir información generada por cookies con terceras personas o entidades relacionadas, y a almacenarlas de manera cifrada en servidores locales de VIAJES PROMERICA.**
- **INFORMACIÓN: EL CLIENTE reconoce que la información que se ha suministrado o suministre es verídica y autoriza expresa e irrevocablemente a PROMERICA y a las empresas que forman parte del Grupo Financiero para que realicen consultas, verificaciones y confirmaciones que estimen necesarias en los burós de crédito, registros, centrales de riesgos u otras fuentes de información, públicas o privadas, sobre información relacionada con, pero no circunscrita a datos personales, referencias personales, financieras, laborales o comerciales; y en general sobre la información y/o documentación que tengan u obtengan, entre otras; asimismo, autoriza expresa e irrevocablemente a PROMERICA y a las empresas que forman parte del Grupo Financiero que, sin necesidad de autorización previa ni posterior notificación, a capturar, utilizar, ordenar, guardar, consultar, digitalizar, procesar o de cualquier otra forma manejar y/o administrar la información obtenida por medio de las solicitudes, contratos, relaciones y transacciones comerciales relacionadas y/o derivadas de los mismos para efectos de compilación, análisis, prospección, perfilar, diseño y ofrecimiento de productos y servicios; y en general para utilizarla para el giro de sus actividades; así como a reportar, proporcionar y compartir la información que se proporcione o la que se derive directa o indirectamente de la misma o de las relaciones contractuales y transacciones realizadas, con burós de crédito, registros, centrales de riesgos u otras fuentes de información, públicas o privadas para almacenarla, procesarla, clasificarla, realizar análisis, perfiles, elaborar puntajes, scores o historiales crediticios, compartirla con otras entidades para fines comerciales, financieros o crediticios, entre otros; liberando a cualquiera de las entidades relacionadas, así como a los burós de crédito, centrales de riesgos u otras fuentes de información, de cualquier responsabilidad que pudiere existir conforme a la legislación vigente en relación con la información proporcionada, adquirida, compartida o utilizada. EL CLIENTE expresamente autoriza a PROMERICA a tratar sus datos personales de manera manual o automatizada, así como a compartir información personal o cualquier otra información relacionada con EL CLIENTE, entre sociedades miembros del mismo conglomerado financiero, subsidiarias, filiales, agentes y oficinas representativas, y terceras personas, con la finalidad de dar cumplimiento a los fines relacionados con las funciones permitidas a PROMERICA por la ley u obligaciones contractuales, incluso pero no limitado a compartir información con fines de Prevenir el Riesgo de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, así como para contacto y envío de publicidad, siempre garantizando el sigilo y confidencialidad de la información.**
- **IDENTIFICACION Y CLAVE DE ACCESO PERSONAL:** Para acceder a los sistemas de información a la plataforma de VIAJES PROMERICA.COM, PROMERICA podrá implementar y/o exigir una identificación definida por "EL CLIENTE" o proporcionada por "PROMERICA" y una clave de acceso personal, las cuales serán estrictamente confidenciales, personales e intransferibles, consistentes en combinaciones de caracteres, signos y/o números. La identificación y/o claves de acceso personal podrán ser proporcionados por primera vez por PROMERICA. En su caso, PROMERICA podrá establecer y/o actualizar los

mecanismos y/o dispositivos de seguridad y/o requerir el cambio de identificación y/o claves de acceso según fuere pertinente. Si así lo requiere el sistema, EL CLIENTE estará obligado a utilizar los factores de autenticación basados en información que solo el usuario posea. Los factores de autenticación podrán consistir en contraseñas de un solo uso (Token), generadas por medio de dispositivos de hardware o enviados, según lo defina PROMERICA, al teléfono móvil o dirección electrónica que EL CLIENTE haya registrado, mediante protocolo SMS (Short Message Service) u otros protocolos equivalentes; o provistas por otros medios que ofrezca o establezca PROMERICA. Si fuere el caso, el uso de dispositivos de hardware podrá tener un costo para EL CLIENTE lo cual se comunicará oportunamente por los medios que establezca PROMERICA.

- **EL CLIENTE reconoce que para utilizar la autenticación mediante protocolo SMS será necesario contar con un operador de telefonía móvil reconocido en territorio nacional, por lo que libera de responsabilidad a PROMERICA por fallas o interrupciones en el servicio, ataques cibernéticos o eventos de ingeniería social, y/o por atrasos en el envío o no recepción de la información para acceso al sistema. En caso fuere necesario, PROMERICA podrá modificar el o los procedimientos descritos en los presentes términos y condiciones, notificando a EL CLIENTE por medio de su página Web o por cualquier otro medio que estime pertinente.**
- **La identificación, clave de acceso personal y/o Token sustituirán o harán las veces de la firma autógrafa de EL CLIENTE. Por tanto, se entiende que toda la información, operación, consulta o gestión que se realice o remita utilizando dicha identificación, clave de acceso o Token, según el caso, se entenderá firmada, aceptada y autorizada en forma expresa y legítima por EL CLIENTE; y la constancia emitida por los sistemas automatizados de PROMERICA será suficiente para probar la existencia de dicha operación, consulta o gestión. Para los efectos correspondientes, EL CLIENTE reconoce y acepta que todas las transacciones, gestiones o consultas en el servicio, utilizando dichas claves de acceso personal o Tokens, serán bajo su total responsabilidad. EL CLIENTE tendrá la opción de cambiar su clave de acceso personal cuando lo estime conveniente. En caso de extravío del dispositivo de hardware o cambio de teléfono móvil o dirección electrónica, EL CLIENTE podrá solicitar la reposición del dispositivo o actualización del número de teléfono móvil o correo electrónico por medio del procedimiento que PROMERICA ponga a su disposición y según los costos aplicables.**
- **REGISTRO DE OPERACIONES: EL CLIENTE acepta que las órdenes impartidas por éste, a través de los medios habilitados y dispositivos utilizados al efecto para la utilización del Servicio, serán tenidas como prueba de aprobación y expresión de su voluntad. Asimismo, autoriza y acepta como válidos los registros generados en VIAJES PROMERICA.COM en las formas y métodos que la institución considere necesarios para el registro de los mismos. EL CLIENTE autoriza expresamente a grabar las operaciones que realice y a que éstas sean presentadas, eventualmente, como medio de prueba en acción judicial donde PROMERICA sea parte o sea requerido.**
- **NOTIFICACIONES: EL CLIENTE señala como domicilio para efectos de notificaciones el que aparece en los registros de PROMERICA. Cualquier cambio de domicilio de EL CLIENTE deberá ser notificado previamente por escrito a PROMERICA. De no cumplirse con este requisito de notificación de cambio de domicilio, se tomarán como válidas aquellas notificaciones realizadas en el domicilio establecido en los registros de PROMERICA.**
- **ACTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES: EL CLIENTE acepta que PROMERICA pueda realizar actualizaciones a las plataformas, aplicaciones y/o funcionalidades para la prestación de los Servicios y que la continuación en el uso de dichas plataformas, aplicaciones y/o funcionalidades; así como la realización de cualquier operación, consulta o gestión se debe de entender como aceptación de dichas actualizaciones, así como de los ajustes o actualizaciones a los términos o condiciones aplicables.**
- **SEPARABILIDAD: La invalidez, ilegalidad, ineficacia o inexigibilidad de una o varias de las disposiciones de los presentes términos y condiciones, no afectará la validez, legalidad, eficacia y exigibilidad de las restantes.**
- **REGULACIONES: Cualquier aspecto no contemplado en los presentes términos y condiciones estará sujeto a las Leyes y reglamentos vigentes aplicables y a las cláusulas de los contratos de los diferentes productos contratados por EL CLIENTE en lo que fuere aplicable.**

- **COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN:** Para los efectos correspondientes, **EL CLIENTE** renuncia al fuero de su domicilio y se somete a la competencia de los tribunales de la ciudad capital.

## CONDICIONES ESPECIALES

### SI USTED CONTRATA SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE VIAJES PROMERICA, TENGA PRESENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

1. **¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA?** Cuando Usted envía una Solicitud de Compra a través de la Plataforma de VIAJES PROMERICA.COM, Usted nos autoriza a gestionar su reserva y a cursar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones 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. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada por el Proveedor. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios se producirá con la emisión de el/los tickets/s electrónico/s o el envío del voucher – lo que aplique - y su facturación. En las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher – lo que aplique - da fe de la aceptación de las condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

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, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), VIAJES PROMERICA.COM 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.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la carpeta de Spam y/o ingrese a Mis Reservas en la Plataforma con el usuario y clave que le hemos enviado por correo electrónico, desde allí podrá realizar gestiones y/o evacuar sus dudas.

2. **¿QUÉ DATOS PERSONALES HAY QUE INGRESAR?** Usted deberá completar todos los campos con datos exactos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de VIAJES PROMERICA.COM. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma, 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. PROMERICA 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 ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI.
3. **¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto”. **Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted.** Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico ingresado por Ud. contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. puede ingresar a Mis Reservas y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí.

4. **¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?:** Usted deberá ingresar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. VIAJES PROMERICA 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 a través de un correo electrónico a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt) la corrección de la factura siempre y cuando se encuentre en el mismo mes de la compra. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como VIAJES PROMERICA o VIAJES PROMERICA.COM.

Los servicios prestados en el extranjero no están sujetos a pago del impuesto de valor agregado IVA, por lo que este tipo de servicios no son afectos y no se emitirá una factura por ellos, solamente se emitirá un voucher para ser presentado al prestador del servicio para recibir el mismo previamente pagado.

5. **¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE VIAJES PROMERICA.COM?:** La información publicada en la Plataforma de VIAJES PROMERICA.COM relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, VIAJES PROMERICA.COM le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, 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. PROMERICA 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 del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. VIAJES PROMERICA.COM 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 Turístico disponible en la Plataforma.
6. **¿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 y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando 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/>. Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero.

En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (Documento de Identificación Nacional o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones: (i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el pasaporte, en donde consten los datos de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres, además de demostrar la relación parental con el documento citado, deberá acompañar la autorización de viaje expedida por el padre ausente, ante la autoridad competente y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres. Sin perjuicio de ello, revise la Documentación de Viaje necesaria

según el tipo de transporte, el Proveedor, y el origen y/o destino del transporte ya que los requisitos podrían variar según Usted viaje por mar, por tierra o por aire y según cada Proveedor. En el caso de que el/los menor/es no viaje/n acompañado/s de un mayor responsable por favor revise las políticas de menor no acompañado de cada Proveedor.

7. **¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?:** Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de VIAJES PROMERICA.COM, Usted debe pagar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de VIAJES PROMERICA (el “Cargo de Gestión”). Recuerde que VIAJES PROMERICA actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. VIAJES PROMERICA.COM le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y pagar sus reservas de Servicios Turísticos 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 Turístico son los informados en la Plataforma en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra.

**Existen tarifas aéreas con equipaje incluido como sin equipaje, observe en la plataforma la inclusión o exclusión de maletas previo a seleccionar la tarifa mas conveniente a sus necesidades. Para conocer los costos de equipaje en las tarifas que no lo incluyan, VIAJES PROMERICA ofrece una sección de consulta directa con las aerolíneas para obtener mayor información de costos, pesos, restricciones por épocas, longitudes de las maletas y más. Es responsabilidad de cada cliente el revisar dichos costos.**

8. **PAGOS CON TARJETA DE CRÉDITO.** Tenga presente que cuando Usted ingresa a VIAJES PROMERICA.COM los datos de tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (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 plazos/cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:
- a. El Cargo de Gestión de VIAJES PROMERICA.COM (de corresponder)
  - b. **Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en plazos/cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de plazos/cuotas seleccionada para el pago.**
  - c. **Si Usted 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 VIAJES PROMERICA.COM y dependen y/o varían conforme lo pactado por Ud. 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 plazos/cuotas.**
  - d. **De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, PROMERICA no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto PROMERICA no percibe dichos intereses.**
  - e. El precio a pagar será cobrado en Quetzales al tipo de cambio oficial del banco de Guatemala, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted.

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

Si Usted solicita un cambio o cancelación, y la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, VIAJES PROMERICA.COM realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud, pero la decisión final será del Proveedor del Servicio Turístico. La forma de proceder y las

condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios 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 VIAJES PROMERICA.COM.

- a. Las gestiones en VIAJES PROMERICA se realizan on-line y en tiempo real. Cuando Ud. solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará 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 pagada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la "Diferencia de Tarifa"). Recuerde que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).
  - b. En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un pago en cheque o transferencia bancaria al titular de la tarjeta de crédito con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, VIAJES PROMERICA 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).
  - c. 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 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.
  - d. El Cargo de Gestión cobrado por VIAJES PROMERICA.COM es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por VIAJES PROMERICA.COM. Asimismo, en el supuesto de que Usted solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, VIAJES PROMERICA.COM podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.
10. **¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA?** Si Usted no se presenta a utilizar su reserva 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 en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt) para conocer las restricciones aplicables.
11. **CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS TURÍSTICOS CON DESTINO CUBA:** Según las regulaciones vigentes en Estados Unidos, los viajes a Cuba para actividades turísticas se encuentran vedados para ciudadanos, residentes o personas sujetas a la jurisdicción norteamericana. Esta regla tiene algunas excepciones (como, por ejemplo: visitas familiares; trabajo oficial para el gobierno de Estados Unidos, gobiernos extranjeros y algunas organizaciones no gubernamentales; actividad periodística; investigación y reuniones profesionales; etc.). Actualmente VIAJES PROMERICA.COM no cuenta con los recursos para poder verificar estas excepciones durante el proceso de compra online, por lo que momentáneamente no nos encontramos en condiciones de poder ofrecer este destino a ciudadanos comprendidos en las referidas excepciones. Más información en <https://cu.usembassy.gov/es/u-s-citizen-services-es/local-resources-of-u-s-citizens-es/viajes-a-cuba/>
12. **¿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-, solicitar el re-envío vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante

las 24 horas al link “Mis reservas”; con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que VIAJES PROMERICA.COM es una agencia de viajes en línea y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. También puede realizar una consulta escribiendo a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt)

- a. 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 escribiendo a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt). De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. VIAJES PROMERICA.COM 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, VIAJES PROMERICA.COM se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. **Lo anterior, sin perjuicio de que VIAJES PROMERICA.COM o Lax Travel podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.**
- b. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de VIAJES PROMERICA.COM, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a VIAJES PROMERICA.COM y a la dirección que le será indicada. Una vez que VIAJES PROMERICA.COM 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.
- c. Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Turísticos, deben ser gestionados a través de VIAJES PROMERICA. 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 Turísticos. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

- [HOTELES Y ALOJAMIENTOS](#)
- [AUTOS](#)

## HOTELES Y ALOJAMIENTOS

Cada hotel, hospedaje y/o departamento (el “Alojamiento”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias.

1. **RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS:** Muchos Alojamientos ofrecen, para la misma habitación, una “tarifa reembolsable” o una “tarifa no reembolsable” (más económica). Si reserva una tarifa “no reembolsable” el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos reservar una “tarifa reembolsable”. Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. VIAJES PROMERICA no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.
2. **INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO:** La información específica del Alojamiento como nombre, ubicación, categorización, horarios de check-in y check-out, y servicios incluidos se encuentra suficientemente detallada en la Plataforma. Le aclaramos que toda la información exhibida en la Plataforma es proporcionada y actualizada en línea directamente por cada Alojamiento. Ellos son responsables exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad y los otros datos que aparecen en la Plataforma. Revise los comentarios de otros pasajeros para verificar que el Alojamiento se ajusta a sus preferencias y necesidades. PROMERICA no es ni debe ser tenido como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Alojamiento.

Usted acepta que en VIAJES PROMERICA se cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, que incluye impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión.

3. **CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO:** VIAJES PROMERICA ofrece los Alojamientos en su Plataforma según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso VIAJES PROMERICA ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el *overbooking* es una práctica habitual en el mercado turístico y, en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El *overbooking* puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un alojamiento/habitación alternativa/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. VIAJES PROMERICA, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que Usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.
4. **PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO:** Recuerde que, si Usted no se presenta en el Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt).
5. **SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas en la Plataforma. VIAJES PROMERICA no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.
6. **MENORES:** Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.
7. **EQUIPAJE - DEPÓSITO DE BIENES DE VALOR:** Si Usted lleva consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros, debe hacerlo saber al Alojamiento y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el Alojamiento. **La responsabilidad del Alojamiento se limita al valor declarado de los efectos depositados. Tenga en cuenta que si sus efectos son excesivamente valiosos en relación con la importancia del Alojamiento, o los mismos causaran molestias al Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.**
8. **HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT:** Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su reservación están expresados en horario local del lugar de destino.

## AUTOS

Cada empresa rentadora de autos (la/s "Rentadora/s") tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos (el/los Auto/s).

1. **RESERVA DE AUTOS, TARIFA:** VIAJES PROMERICA garantiza que el precio informado en la Plataforma para el alquiler de Autos incluye la renta del auto por un período determinado (día, semana, mes), kilometraje ilimitado y la totalidad de los requisitos y seguros mínimos requeridos para retirar el Auto y circular legalmente en el destino elegido, sin contratar seguros ni elementos adicionales. Salvo que se indique lo contrario en la Plataforma, la tarifa de renta no incluye el pago de multas, infracciones, arrastre de grúas, gasolina, dejar el auto en otra ciudad, ni cualquier otro servicio adicional.
2. **INFORMACIÓN DE AUTOS:** Cuando Usted reserva un Auto en la Plataforma está realizando una reserva para una clase de Autos, y no para vehículos de marcas, años o modelos específicos, ni de características especiales que no sean comunes a todos los vehículos de la clase. La Rentadora garantiza el tamaño y capacidad del Auto, sin embargo, la marca y modelo de los vehículos están sujetos a disponibilidad y ubicación.

**PREPAGO A VIAJES PROMERICA:** Usted acepta que mediante la plataforma de VIAJES PROMERICA se cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva indicada en base al tipo de tarifa seleccionado.

3. **SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS:** De acuerdo a lo establecido por cada Rentadora Usted puede adquirir reservas reembolsables y no reembolsables. En el caso de que la reserva adquirida permita reembolso, la reserva podrá ser cancelada en cualquier momento, siempre que Usted notifique a VIAJES PROMERICA y/o a la Rentadora su voluntad en ese sentido con al menos 72 horas de antelación al retiro del Auto. Pasado ese plazo no podrán efectuarse reembolsos. En caso de proceder, los reembolsos se gestionarán a través de una solicitud por correo electrónico a [reservaciones@bancopromerica.com.gt](mailto:reservaciones@bancopromerica.com.gt) y podrán demorar entre 30 y 45 días hábiles hasta su efectiva acreditación. VIAJES PROMERICA requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Sin embargo, las reservas confirmadas y abonadas a través de VIAJES PROMERICA no admiten modificaciones por lo que Usted tiene la opción de cancelar su reserva hasta 48 horas antes del retiro del Auto y completar una nueva Solicitud de Compra con las condiciones deseadas, en dicho momento si hubiese una diferencia de tarifa tendrá que pagar por la diferencia de la misma.
4. **PERÍODO DE ALQUILER - DEVOLUCIÓN DEL AUTO:** Los períodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas. La duración de su alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en su reservación. Cuando el Auto fuera retirado o entregado fuera de horas de oficina, la Rentadora podrá cobrar cargos adicionales. Si Usted desea prolongar el período de alquiler o si devuelve el auto más tarde de la fecha y hora indicada en su reservación, la Rentadora podrá aplicar cargos en base a la tarifa diaria local. Le aconsejamos llegar al lugar de entrega del Auto con tiempo suficiente. Tenga en cuenta que en el caso que Usted desee devolver el Auto alquilado en un lugar distinto al de donde lo recogió, la Rentadora podrá aplicar un recargo adicional excepto cuando este servicio ya esté incluido en la reserva adquirida por Usted.
5. **DOCUMENTACIÓN:** Cuando Usted se presente ante la Rentadora deberá presentar: (i) el documento de su reservación de servicio enviado por VIAJES PROMERICA; (ii) una licencia de conducir vigente, válido en el lugar de destino y expedido con una antigüedad mínima de dos años; y (iii) una tarjeta de crédito internacional con cupo suficiente para hacer frente a la garantía. En algunos casos puede requerirse el pasaporte. Si va a viajar a un destino internacional, le podrán exigir, asimismo, la presentación de una licencia internacional e interamericana de conducir. Fundamentalmente, se la podrán exigir en el caso de encontrarse involucrado en problemas de tránsito o para acreditar la condición de conductor extranjero ante las autoridades de tránsito.
6. **GARANTÍA:** Usted Deberá presentar una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el Auto. En la misma, la Rentadora realizará el bloqueo del monto correspondiente a la franquicia a modo de garantía que podrá ser de hasta el doble de la tarifa abonada o a abonar por el alquiler del Auto.
7. **CARGOS ADICIONALES:** Le hacemos saber que, durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos a su cargo no reclamados por la Rentadora en forma inmediata (como multas por infracciones de tránsito o daños, roturas o faltantes sufridos por el Auto). Usted deberá abonar dichas multas y cargos adicionales cuando le sean reclamados por la Rentadora. Estos cargos adicionales dependen de las políticas de cada Rentadora y son cobrados directamente por ésta sin intervención ni injerencia alguna de VIAJES PROMERICA.
8. **SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN DESTINO:** En el destino la Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de VIAJES PROMERICA. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a PROMERICA, quien no es responsable por los valores que Usted deba abonar por tales conceptos.
9. **IMPUESTOS Y TASAS:** En ciertos destinos, el servicio adquirido no incluye impuestos locales y/o recargos estatales, que Usted deberá abonar al momento de retirar el Auto, directamente a la Rentadora. Esta situación le será suficientemente informada en la Plataforma.
10. **PEAJES:** En ciertas jurisdicciones Usted podrá contratar directamente con la Rentadora un servicio de telepeaje (como, por ejemplo, el SUN PASS en el estado de Florida, en Estados Unidos), que le permitirá trasladarse cómodamente y evitar multas. Ese servicio podrá ser libremente contratado por Usted directamente a la Rentadora. Reiteramos que PROMERICA no se hace responsable por tales conceptos y valores.
11. **CONDUCTORES MENORES DE 26 AÑOS:** En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 21 y 26 años, en las cuales podrán regir restricciones y/o cargos adicionales que deberán abonarse en destino. Dichos importes no se encuentran incluidos en la tarifa.

12. **JURISDICCIÓN EXTRAÑA:** Si Usted planea cruzar una frontera estatal, asegúrese antes de completar su Solicitud de Compra que el Auto esté autorizado para transitar por tal destino. Algunas Rentadoras pueden prohibir o cobrar un costo adicional por transitar en una jurisdicción extraña. Revise las condiciones que establezca la Rentadora en este punto.

**ACEPTACIÓN:** Reconoce que la utilización de la plataforma y/o la descarga o utilización de la aplicación de que se trate constituye la aceptación voluntaria de las obligaciones, términos y condiciones establecidas por PROMERICA, las cuales ha leído y comprendido a satisfacción.