



POLÍTICAS GENERALES Y POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

BIENVENIDO A OTISA

Agradecemos su preferencia al elegir nuestros servicios turísticos. El presente documento establece las políticas generales de operación, reservación, uso de servicios, responsabilidades y cancelaciones aplicables a todos los servicios comercializados por OTISA.

La contratación de cualquiera de nuestros servicios implica la lectura, comprensión y aceptación total de las presentes políticas.

1. POLÍTICAS GENERALES

1.1 Reservaciones

- Toda reservación está sujeta a disponibilidad, hasta el momento de recibir la **confirmación de pago y reservación**.
- Una reservación se considera confirmada únicamente después de recibir el anticipo o pago correspondiente y comprobante de pago.

1.2 Pagos

- El pasajero es responsable de enviar su comprobante de pago y queda sujeto a validación y confirmación por parte del asesor de viaje.

- En caso de pagos internacionales o interbancarios, cualquier comisión bancaria corre por cuenta del cliente.

NOTA: Se toma en cuenta que las operaciones interbancarias internacionales pueden tardar entre 5 y 7 días hábiles en reflejarse.

1.3 Tarifas

- Las tarifas están sujetas a cambio sin previo aviso hasta el momento de la confirmación de la reservación, pago o anticipo de la misma.
- Una vez confirmado el servicio, la tarifa queda congelada conforme a las condiciones contratadas.

1.4 Documentación del viajero

- Es responsabilidad del pasajero contar con documentación vigente y necesaria para realizar el viaje.
- Para servicios nacionales: identificación oficial vigente (INE, licencia de conducir o pasaporte).
- Para servicios internacionales: pasaporte, visas, permisos migratorios, vacunas u otros requisitos aplicables.
- Para menores: Acta de nacimiento o CURP, cuando corresponda.
- OTISA no se hace responsable por negativa de acceso a los servicios derivada de documentación incompleta o vencida.

1.5 Puntualidad en tours y No Show

El pasajero deberá presentarse puntualmente en el horario y punto de reunión establecidos para el tour contratado. El cumplimiento de los horarios es indispensable para el correcto desarrollo de la operación y la experiencia del resto de los participantes.

Inicio del servicio:

- Para abordar el tour, el pasajero deberá presentarse con al menos 15 (quince) minutos de anticipación en el lobby del hotel o punto de encuentro asignado. La no presentación en tiempo y forma será considerada como No Show, implicando pérdida del servicio sin derecho a reembolso.

Durante el recorrido:

- Una vez iniciado el tour, el operador informará los horarios y puntos de reunión de cada parada o actividad. Los pasajeros contarán con una tolerancia máxima de 10 (diez) minutos para reincorporarse al grupo. Transcurrido dicho tiempo, deberán continuar el recorrido por cuenta propia.



1.6 Traslados compartidos desde y hacia el aeropuerto

- Los traslados compartidos aeropuerto-hotel y hotel-aeropuerto operan en horarios previamente establecidos. Si el pasajero llega después del horario asignado y no es posible integrarlo al traslado correspondiente, podrá incorporarse al siguiente traslado programado, sujeto a disponibilidad. Cuando se requiera un traslado fuera de los horarios establecidos, este podrá generar un cargo adicional a cargo del pasajero.
- En caso de retrasos, cambios o cancelaciones de vuelo, el pasajero deberá notificar oportunamente a OTISA; de lo contrario, la falta de notificación podrá considerarse como No Show o generar cargos adicionales, según corresponda.

1.7 Cambios por parte del cliente

- Toda solicitud de modificación está sujeta a disponibilidad y posibles cargos adicionales.
- Algunos servicios pueden ser no modificables o no reembolsables de acuerdo a las políticas del proveedor.

1.8 Operación, logística y modificaciones

- OTISA se reserva el derecho de modificar el orden de tours dentro de un paquete, así como el orden de visitas dentro de un recorrido, por razones operativas, logísticas o causas de fuerza mayor.
- Por razones de logística en determinados destinos o ciudades, puede ser necesario que el pasajero camine desde el punto de descenso del transporte hacia el atractivo o viceversa.

1.9 Equipaje y pertenencias

- OTISA no se hace responsable por objetos olvidados dentro de unidades de transporte, hoteles o espacios utilizados durante la operación. No obstante, podrá brindar apoyo y orientación para su recuperación; sin embargo, no tendrá obligación de indemnización o compensación económica.
- Es responsabilidad directa del pasajero cuidar sus pertenencias personales y documentación.
- Se permite únicamente 1 (una) maleta por pasajero con peso máximo de 23 kg, salvo condiciones distintas especificadas previamente en el servicio contratado.

1.10 Fuerza mayor

OTISA no será responsable por afectaciones, modificaciones, retrasos o cancelaciones derivadas de causas ajenas a su control tales como:

- Condiciones climáticas extremas
- Bloqueos carreteros
- Manifestaciones
- Cancelaciones gubernamentales
- Pandemias
- Fenómenos naturales
- Conflictos sociales o políticos
- Fallas operativas de terceros

En dichas circunstancias, OTISA priorizará la seguridad de los pasajeros, pudiendo modificar rutas, horarios, itinerarios, actividades o visitas según sea necesario. Asimismo, se procurarán alternativas operativas sujetas a disponibilidad y costos aplicables. **Los servicios no utilizados bajo estas condiciones no serán reembolsables.**





1.11 Responsabilidad operativa

- OTISA actúa como intermediario entre los pasajeros y los proveedores turísticos cuando la naturaleza del servicio así lo requiera.
- Cada proveedor es responsable directo de la adecuada prestación de los servicios que le correspondan.
- OTISA coordina y supervisa la experiencia general del viaje, procurando el adecuado desarrollo de los servicios contratados.
- OTISA no será responsable por actos, omisiones, incumplimientos o fallas atribuibles a proveedores independientes, siempre que dichas situaciones se encuentren fuera de su control directo. En estos casos, brindará el acompañamiento necesario para gestionar la situación con el proveedor correspondiente, cuando ello resulte procedente.

1.12 Conducta del pasajero

- El pasajero deberá mantener una conducta respetuosa hacia personal, operadores, guías y demás pasajeros.
- Queda prohibido poner en riesgo la integridad del grupo o incumplir reglamentos internos.
- OTISA podrá negar continuidad del servicio sin reembolso ante conductas inapropiadas.

1.13 Restricciones de seguridad y condiciones especiales

- Por razones de seguridad, infantes y mujeres embarazadas no podrán participar en actividades que impliquen velocidad, movimiento brusco o exposición a condiciones operativas de riesgo al aire libre, incluyendo de manera enunciativa, mas no limitativa recorridos en lancha, navegación rápida o actividades similares.
- En caso de que un infante no pueda participar en determinada actividad, deberá permanecer bajo el cuidado y supervisión de un familiar o acompañante responsable.
- La omisión de información relevante sobre embarazo, condición médica o restricciones físicas será responsabilidad exclusiva del pasajero.
- En el recorrido por el Cañón del Sumidero, los infantes podrán viajar conforme a las disposiciones de seguridad establecidas por el prestador del servicio de embarcaciones. En caso de que, al momento del abordaje, el proveedor determine que el infante debe ocupar un asiento propio por razones de seguridad, el costo correspondiente deberá ser cubierto directamente por el pasajero en el embarcadero, conforme a las tarifas vigentes del proveedor.

1.14 Menores de edad

- Se considera **menor de edad** al pasajero cuya edad se encuentre entre **2 y 11** años cumplidos al momento de iniciar el servicio. Para acreditar la edad, deberá presentar CURP, acta de nacimiento o cualquier documento oficial válido cuando sea requerido.
- La tarifa para menores será determinada al momento de la reservación con base en la edad proporcionada por el pasajero. En caso de que, durante la prestación del servicio, se verifique que la edad declarada no corresponde a la edad real del menor, el pasajero deberá cubrir los cargos adicionales correspondientes antes del inicio del servicio.
- Los menores de edad deberán viajar acompañados por sus padres, tutores legales o por un adulto responsable autorizado, quien deberá acreditar, cuando sea requerido, la relación o autorización correspondiente para viajar con el menor.





2. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

2.1 Cancelaciones por parte del pasajero

- Las cancelaciones deberán solicitarse por escrito mediante correo electrónico o canal oficial de atención.
- Las modificaciones o cancelaciones estarán sujetas a penalidades calculadas sobre el importe total de la reserva conforme a la siguiente tabla:

Periodo antes del inicio del viaje	Penalidad
15 a 20 días	60%
6 a 14 días	80%
5 días o menos	100%
No Show	100%

2.2 Reembolsos

- Los reembolsos autorizados se procesarán en un plazo aproximado de **15 a 30** días hábiles posteriores a la aprobación.
- El método de devolución dependerá del medio original de pago o política administrativa vigente.
- Comisiones bancarias o cargos administrativos pueden no ser reembolsables.

2.3 Aclaraciones y reclamaciones

Cualquier aclaración relacionada con los servicios prestados deberá notificarse por escrito a OTISA dentro de los 14 (catorce) días naturales siguientes a la fecha de conclusión del servicio, con la finalidad de facilitar su análisis y atención.

3. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

Al realizar el pago de anticipo o liquidación, el pasajero manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes políticas generales y de cancelación.

OTISA

Fecha de actualización: Agosto 2026

