

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

ES DE INTERÉS DE *IMAY LLC* PROVEER UN SEVICIO PROFESIONAL Y DE EXCELENCIA COMO AGENCIA DE VIAJES.

A CONTINUACION, TIENE UN DESGLOCE DE LAS CONDICIONES GENERALES QUE REGULAN TODA TRANSACCIÓN EFECTUADA CON NUESTRA COMPAÑÍA. ES MUY IMPORTANTE QUE LAS LEA DETENIDAMENTE YA QUE REALIZAR EL DEPÓSITO DE SU VIAJE INDICA QUE USTED ENTENDIÓ Y ESTÁ DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS CONDICIONES AQUÍ EXPUESTAS. EN LA EVENTUALIDAD QUE USTED TENGA ALGUNA PREGUNTA, PUEDE COMUNICARSE A LA OFICINA AL 939-525-0701 O POR CORREO ELECTRÓNICO A INFO@JULELY.COM.

I) Web

- Todas las tarifas publicadas son por persona, sujeto a disponibilidad y/o cambios sin previo aviso.
- El precio publicado del viaje siempre es en acomodo doble, por lo que, si usted desea un acomodo sencillo, deberá notificarlo y pagar un suplemento adicional al precio de venta.
- El responsable de la reserva deberá llenar el formulario de manera electrónica, disponible en www.julely.com. Luego contactará a la agencia para una orientación previa al viaje sobre el itinerario, visas, seguro de viaje, etc. Personas que hagan reservaciones para otros pasajeros, serán los responsables de comunicar todos los términos y condiciones que conlleve la compra realizada. Pasajeros que sus reservas sean hechas por un tercero, y no se hayan comunicado a la oficina durante todo el proceso de reserva, pagos y de reunión, no están exentos de las regulaciones y restricciones aquí estipuladas.
- **NO se garantiza el espacio en ningún viaje hasta que confirmemos su reservación.**

II) Pagos

- Todo trámite de reserva requiere un depósito por persona, el mismo se estipula en la información del viaje; no es reembolsable, ni transferible.
- Al momento de reservar su viaje debe proveer: **pasaporte, evidencia de depósito, dirección, correo electrónico y # de teléfono de los pasajeros incluidos en su reservación a info@julely.com o por WhatsApp al 939- 525-0701.** Todos los recibos realizados deben ser enviados y completamente visibles mostrando: fecha de depósito, # de transacción, # de cuenta, cantidad del dinero depositado, nombre y destino. En caso de realizar pagos para más de un viaje o para acreditar a un tercero, debe especificar la cantidad de cada uno por escrito. NO se adjudicarán pagos sin recibo.
- Aceptamos los siguientes métodos de pago: efectivo, depósito directo, transferencia bancaria, cheque, tarjeta de débito y crédito (fee 5%), PayPal (fee 5%) y Zelle.
- Usted se compromete a realizar todos los pagos a tiempo según establecidos en su factura.
- El pago final de su viaje debe ser recibido en nuestras oficinas 45 días antes a la fecha de salida del viaje a menos que la agencia estipule lo contrario por escrito en su factura.
- En caso de no poder cumplir con su pago mensual, puede realizar los depósitos de manera semanal, esto mantendrá su reserva activa. Incumplir en ello por más de 3 meses cancela su viaje sin derecho a reembolso.
- El incumplimiento del pago total a la fecha de vencimiento estipulada en la factura dará lugar a la cancelación automática de la reserva, sin derecho a reembolso. Tras dicha cancelación, el cliente contará con un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para reactivar su reserva, sujeto al pago del saldo pendiente más una penalidad mínima de \$100 USD p/p (o el monto determinado por la agencia). El vencimiento de este plazo sin que se realice el pago resultará en la pérdida definitiva del derecho a participar en el viaje y de cualquier suma abonada previamente.

III) Aéreos

- En la compra de un boleto aéreo es requerido copia del pasaporte vigente o identificación real. En caso de no presentar copia y solo proveer los nombres de los pasajeros por escrito, debe tener en cuenta que; por política de las aerolíneas, si el nombre provisto por usted no coincide con el que aparece en el documento, el dinero del boleto aéreo no es reembolsable. En caso contrario y el nombre provisto por usted tiene un error en cuanto a alguna letra e inicial (error mínimo), la corrección de dicho error conllevará una penalidad impuesta por la aerolínea (puede variar) y en adición deberá pagar el cargo por servicio de la agencia por corrección de este. La persona a cargo de la reserva será la responsable de pagar la totalidad de las penalidades antes de realizar dicha corrección.
- Los boletos aéreos no son reembolsables, ni transferibles. **NO SE PERMITEN CAMBIOS DE NOMBRES COMPLETOS, AEROPUERTOS, AEROLÍNEAS O DESTINOS.**
- Las aerolíneas y sus afiliadas se reservan el derecho de cambiar, retrasar, alterar o cancelar los itinerarios de vuelo en cualquier momento; Imay LLC no tiene control de estas situaciones. Es responsabilidad del pasajero únicamente reconfirmar, cambiar o querrellarse directamente con la aerolínea y en los viajes grupales, un representante de la agencia realizará la confirmación o reprogramación del vuelo.
- Si no se presenta el día de su viaje sin importar la razón, tenga en cuenta que se considera un “no show” y NO tendrá derecho a reembolso.
- Todo registro “check in” debe ser realizado por el pasajero, excepto en los viajes grupales.
- El paquete aéreo es en clase económica, los ascensos son posibles por un pago adicional establecido por la aerolínea, pero debe ser solicitado por escrito, antes de realizar el depósito de la reserva.
- **RECOMENDAMOS comprar un seguro de viaje desde el momento del depósito inicial.**

IV) Equipaje y extras

- La mayoría de las líneas aéreas ya no se encuentran asignando asientos ni equipaje. Para añadir algún servicio debe ser antes del registro (check in). El precio de estos es por persona y varían dependiendo de la aerolínea. Luego de realizado el registro, los mismos pueden ser añadidos en el aeropuerto. Tenga en cuenta que la compra de asientos y equipaje no es reembolsable.
- El equipaje está sujeto a las especificaciones y medidas según cada aerolínea. Los pasajeros son responsables de orientarse y buscar información adicional, así como los cargos por exceso de equipaje.
- Las políticas y precios varían constantemente. La agencia NO se hace responsable de cambios en tarifas adicionales impuestas, cambios en las medidas establecidas ni por cargos en el exceso de equipaje. Esto aplica a objetos personales, equipaje de mano (carry on), equipaje facturado (bodega) y equipaje especial (todo aquello que no es maleta).
- El exceso de equipaje deberá ser pagado por el pasajero cuando le sea requerido por la línea aérea en cualquier aeropuerto.
- Bultos y equipaje de mano deberán ser manejados y cuidados únicamente por el pasajero en todo momento.
- De tener algún problema con su equipaje ya sea por daños, pérdida o retraso deberá realizar una querrela directamente a la aerolínea.
- Siempre y cuando la aerolínea lo permita, trataremos de asignarle asientos previos a la realización del viaje. No obstante, no podemos asegurar que en el caso de parejas o familias los asientos estén juntos o cercanos. Si el pasajero tiene alguna preferencia en específica se le recomienda que haga la compra del asiento con anticipación; aún así no se garantiza disponibilidad.

V) Documentación

- Al momento de viajar es requisito tener un pasaporte vigente, cuya fecha de expiración deberá tener una validez que exceda los 6 meses a partir de la fecha de regreso. Este requisito puede cambiar en cualquier momento. Es responsabilidad del pasajero gestionar y buscar información sobre cualquier requerimiento o documentación adicional a esos destinos; incluyendo: visas, e-ticket, tarjeta de llegada, ETA, etc. La agencia puede proveer el servicio de gestión por un pago adicional al precio de la visa. No obstante, no garantizamos la entrada al destino sin derecho a reembolso u otros gastos relacionados. En el caso que el pasajero realice dicha gestión, la agencia NO es responsable por: documentación incompleta, errónea, etc incluyendo negación de entrada al país sin derecho a reembolso u otros gastos relacionados.
- Existen destinos que requieren que el pasajero gestione su visado, permiso de entrada, vacuna(s) u otro requerimiento de entrada con antelación al viaje. Es responsabilidad del pasajero hacer todas las gestiones pertinentes y pagar las mismas, ya que no están incluidas en los precios de venta. Imay LLC no se hace responsable de eventos relacionados a NO tener los documentos para la entrada al país. NO se reembolsará el monto total pagado por falta de documentos para el viaje.
- Si tiene un pasaporte que no es americano debe hacer las gestiones pertinentes con los Consulados correspondientes en cuanto a la documentación requerida. Algunos destinos tienen requerimientos adicionales.
- Cada país o ciudad puede tener impuestos gubernamentales que se paguen a la entrada y salida del país. Es responsabilidad de los pasajeros investigar sobre esas tasas y de llevar dinero extra para el pago de éstas. Si los impuestos están incluidos en su viaje lo encontrará por escrito en su factura.
- Si usted compró la parte aérea por su cuenta y no a través de nuestra agencia, es su responsabilidad gestionar todo directamente con la aerolínea. Una vez tenga su boleto debe entregar copia exacta del itinerario; teniendo en cuenta que no realizamos reembolsos por servicios no utilizados en caso de un retraso (delay), cambio, cancelación, alteración, etc. De hacer alguna modificación, es su obligación notificar a nuestro personal para salvaguardar la coordinación del servicio. Lo que usted haga por su cuenta es su responsabilidad.
- Menores de 18 años deberán viajar con sus padres o encargados legalmente. En caso de no tener ambos padres en el viaje, quien realizó la reservación deberá verificar la información requerida para menores y diligenciar los documentos (afidávit) que autoricen la salida del menor. No hay reembolso si no puede viajar.
- Algunos países requieren visa de entrada, la misma se tramita previamente al viaje o a la llegada. Es responsabilidad del pasajero orientarse sobre el tema y verificar si califica. El precio varía dependiendo del país y están sujetas a cambios sin previo aviso según legislación. No están incluidas a menos que se especifique lo contrario por escrito en su factura. En caso de ser negada su visa, los pagos no son reembolsables.

VI) Responsabilidades

- Imay LLC actúa solamente como intermediario entre los clientes y los prestadores de servicios, líneas aéreas, hoteles, transportistas, guías, etc. En consecuencia, nuestra compañía NO se hace responsable por: inconvenientes, deficiencias, actos de guerras, robos, retrasos, cancelaciones, huelgas, cambio de itinerario, sobre venta de boletos, quiebra, condiciones climatológicas, enfermedades, accidentes, epidemias o cualquier otra situación que ocurriera ajena a nuestra voluntad; previo a la realización del viaje, durante y después que pueda afectar la operación.
- Imay LLC no es responsable de hechos ocurridos antes, durante y después del viaje. Esto incluye: accidentes, lesiones físicas o condiciones de salud que le aquejen al pasajero. Cada persona es responsable de orientarse sobre el itinerario, buscar información adicional, consultar con su médico y comprar un seguro de viaje. De no sentirse bien en el destino y decide retornar debe pagar la penalidad o consultar con su aseguradora ya que la agencia no pagará por cambios en tarifa de ninguna clase.
- Los horarios de salida del país son estrictos por lo que para vuelos internacionales se exige estar tres horas antes en el aeropuerto, los pasajeros son responsables de estar a tiempo.
- Una vez iniciado el viaje, si el pasajero cancela cualquier porción de la excursión o noche de hotel, no podrá pedir reembolso alguno sin importar la razón.
- Los itinerarios de las excursiones pueden ser modificados, omitidos y alterados por los operadores de las excursiones, e Imay LLC no se hace responsable.

- Cuando la transportación se lleve a cabo en autobuses, vehículos propios o alquilados, en caso de accidente, el viajero debe reclamar directamente a la compañía dueña del transporte mediante la legislación vigente del país donde el vehículo se encuentre registrado.
- Antes de cada viaje Imay LLC realiza una reunión de grupo para explicar: itinerario aéreo, terrestre, excursiones, hoteles, equipaje, moneda, vestimenta, internet, visas, seguros de viajes, etc. La misma puede ser presencial o virtual.
- Los hoteles usados en nuestras excursiones son categoría turista. Si el cliente desea hoteles de una categoría superior, deberá solicitar una cotización, la cual se le proporcionará. En gran parte de los hoteles en cualquier destino no habrá cuartos o camas grandes; las habitaciones en general son pequeñas y en el caso de Europa, muy sencillas. Las habitaciones triples son realmente habitaciones dobles, es decir dos camas usualmente tamaño “twin”, con una cama plegable adicional para la tercera persona (rollaway bed) o un sofá cama pequeño. Específicamente en Europa, las habitaciones dobles siempre son dos camas “twin” incluso para matrimonios. De igual forma, el pasajero debe tener claro que se ha indicado que no todos los hoteles tienen aire acondicionado y que la agencia no tiene control.
- Los registros (check-in) de los hoteles usualmente son luego de las 3:00 PM y las salidas (check-out) a las 11:00 AM, en algunos casos puede variar. Imay LLC no es responsable por el cambio de dichos horarios ni por las sobreventas (overbooking) en habitaciones de hotel. Una vez iniciado el viaje si no está conforme con el hotel confirmado, cualquier cambio efectuado es responsabilidad del pasajero y debe asumir los costos de acomodación o cambio de hotel.
- En caso de que los paquetes especifiquen que incluyen u ofrecen desayuno, éstos son incluidos por el hotel. Si el pasajero no está satisfecho, podrá pedirlo a la carta y asumir el costo. Los desayunos tienen horarios asignados de acuerdo con las políticas de cada hotel. En caso de que tenga un traslado, excursión o se retire antes de las horas asignadas, perderá ese beneficio no siendo compensado por ello. Los servicios de “room service” o “box breakfast” tienen costo adicional y no compensa el desayuno previo a menos que se estipule lo contrario.
- En caso de comprar un paquete con almuerzos o cenas, tenga presente que se rige de acuerdo con las políticas de cada hotel, restaurante, tour operador o crucero.
- Toda venta de paquete y/o excursión en oferta publicada es final. Imay LLC no realizará ajustes por cambios en el precio del paquete y/o excursión posterior al depósito o pago total. Los precios que se ofrecen corresponden a las ofertas de hoteles, boletos de avión y servicios disponibles al momento de la publicación. Por tanto, con el pago parcial o total de la excursión, el pasajero acepta que el precio es final y no se ajustará, aunque reduzca posterior a la compra.
- Nos reservamos el derecho de admisión, así como la expulsión de pasajeros que perturben de forma significativa el buen desarrollo del viaje antes o durante.
- La reventa de nuestros paquetes sin autorización está prohibida y regulada. Si usted desea ser parte de nuestro equipo de venta, puede escribirnos a info@julely.com.

VII) Acompañantes

- Contamos con la alternativa de acompañante de viaje para aquellos pasajeros que deseen economizarse el suplemento de acomodo sencillo. No garantizado. Si no le conseguimos compañero, si su acompañante no viaja, o si tienen algún altercado, usted o ambos son responsables de asumir el precio adicional. Imay LLC no es responsable por las costumbres individuales de las personas y/o cualquier acto o situación que surja entre usted y el compañero de habitación.

VIII) Crucero

- Todo crucero se reserva con un depósito, no reembolsable y debe estar pago en su totalidad 95 días antes a la fecha de salida.
- Si usted cancela su crucero, una vez haya pagado la totalidad del mismo, la cantidad será reembolsada según las políticas de cada naviera y dependerá si le concede un crédito o no.
- Cada pasajero es responsable de hacer las gestiones de registro, descargar la aplicación, realizar la compra de excursiones, reservaciones de restaurantes o cualquier gestión adicional a través de la aplicación. Del pasajero no tener acceso, haremos la gestión por un cargo de \$20 USD por persona.
- Es compulsorio contar con pasaporte vigente. En algunos casos el certificado de nacimiento original acompañado de un ID vigente es válida (solo en cruceros que empiezan y terminan en Estados Unidos). Es responsabilidad del pasajero orientarse sobre los requisitos y/o documentación para viajar, ya que puede variar en cualquier momento.
- Le recomendamos comprar las excursiones directamente con el barco.

IX) Cambios, Posposiciones, Cancelaciones y Créditos

- No se permiten cambios de ningún tipo en los viajes grupales a menos que sea notificado previamente por escrito a info@julely.com al momento de realizar su reserva. Entre los cambios solicitados pueden ser: cambio de aeropuerto, extensión del viaje, añadir otro país, excursiones adicionales, etc. Es importante mencionar que el cambio debe ser aprobado por ambas partes y el pasajero pagará el suplemento adicional que esto conlleve.
- Por otro lado, si estuviéramos obligados a posponer, cambiar o cancelar el viaje, a causa de pandemias, levantamientos violentos, guerras, cierre de fronteras, evacuaciones, desastres naturales, decisiones de nuestros proveedores o cualquier otra fuerza mayor, trabajaríamos el viaje según sea el caso. En caso de calificar para un crédito de viaje, el tiempo de uso dependerá de la aerolínea u operadores. Luego del tiempo establecido perderá el mismo si no fué utilizado.
- Toda cancelación debe ser solicitada por escrito teniendo en cuenta que el monto total pagado por su viaje no es reembolsable.
- Todas las cancelaciones aéreas y terrestres no son reembolsables sin importar la razón de su cancelación.
- Todas las tarifas son NO reembolsables. No tendrá derecho a devolución de las cantidades abonadas, ni a crédito, ya que los operadores solicitan depósitos y pagos en fechas específicas. En caso de tener que cancelar su viaje, debe consultar con su aseguradora. Sujeto a la póliza escogida.
- Todos los viajes requieren un mínimo de pasajeros, de no llegar a la cantidad establecida conforme al destino tendrán derecho a un crédito o a un reembolso.

X) Seguro de viaje

- El pasajero es el único responsable por la compra de su póliza de seguro de viaje.
- Recomendamos que lo compre desde el momento de su reservación.
- Puede comprarlo con la aseguradora de su preferencia. Es importante que se oriente al respecto con los profesionales, ya que nosotros NO somos agentes de seguro.
- Si el pasajero opta por no adquirir un seguro de viaje es el único responsable de cualquier gasto adicional que incurra debido a la falta de este, entiéndase: cancelación de viaje, fallecimiento de un familiar, accidente, enfermedad, interrupción del viaje, pérdida de equipaje, entre otros que le ocurran antes, durante y después de su viaje.
- Es responsabilidad del pasajero consultar con su médico si puede o no realizar el viaje.

XI) Consentimiento de Fotos

- El pasajero entiende que las fotos y/o grabaciones de video pueden ser colocadas en internet, en afiches promocionales, etc. El mismo está de acuerdo en que puede ser identificado por nombre y/o título en formato digital, impreso u otro método de comunicación. A su vez renuncia al derecho de aprobar o vetar el producto final.
- El pasajero acepta que todos lo anterior y cualquier reproducción de estos son y seguirán siendo propiedad de Imay LLC.
- Si no desea aparecer en las fotos y/o videos, le recomendamos estar atento para evitar participar de las fotos o videos del viaje. Esto también aplica si el pasajero lleva menores de 18 años.
- El uso o el fin que le puedan dar a las fotos y/o videos realizados en el viaje entre compañeros y personal ajeno a la agencia, es completamente independiente al uso y fin de Imay LLC, dejando ver que NO somos responsable.
- Aparecer en las fotos o videos NO conllevara ningún tipo de remuneración económica ni otro bien por parte de la agencia.

XII) Derecho de documentos, derecho de admisión y personal externo.

- El pasajero acepta que todo documento enviado por cualquier tipo de comunicación es solamente para uso personal durante su viaje. Queda prohibido la reproducción, divulgación, distribución, venta y exposición de información siendo esto propiedad de Imay LLC, sin limitarse a los tours operadores y el manejo no autorizado de reservas aéreas. El incumplir en esta cláusula conllevará el derecho de admisión o cancelación inmediata de su viaje.
- Imay LLC es una empresa con principios donde se promueve un ambiente sano y de respeto, donde se valora la diversidad y se prohíbe cualquier tipo de discriminación, acoso o trato indigno. No cumplir con nuestros principios conllevará a la cancelación inmediata de su viaje, por lo que el pasajero será responsable de todos los gastos adicionales que eso implique, sin reembolso alguno.

Certifico que he leído y estoy de acuerdo con las regulaciones y responsabilidades antes descritas. Acepto libre y voluntariamente este documento en pleno uso de mis facultades y estoy consciente de la responsabilidad que esto conlleva. Doy fe que el pago del depósito y pagos subsiguientes dan por entendido que acepto los términos y condiciones aquí descritos.

Si usted no esta de acuerdo con este contrato tiene derecho a realizar la cancelación del viaje por escrito a info@julely.com y solicitar un reembolso total dentro de las primeras 72 horas (3 días) de haber realizado el depósito inicial de su viaje.