

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El servicio que ofrece Bonilla Tours es el turismo en general, ya sea urbano, playa, pueblo mágico y/o viaje compartido, Viajes de compras 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 o de manera física en nuestros puntos de venta, seleccionando el paquete que más les acomode y de acuerdo a las necesidades y expectativas de cada turista.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, el usuario del servicio libera de cualquier responsabilidad a Bonilla Tours, 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 Bonilla Tours 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 (<https://www.bonillatours.com>) 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 con previa anticipación.
- Selección de asiento (s) en sus viajes.

Reservaciones

- Sólo podrán realizarse a través de la plataforma de reservaciones en la plataforma <https://www.bonillatours.com> o en la taquilla física.
- Para poder viajar es necesario contar con una reservación, la cual se autentican a través de un código QR que será verificada por el conductor del vehículo.
- Pueden hacerse reservaciones para viaje sencillo o redondo.
- EN RESERVACIONES GRUPALES EL ADMINISTRADOR SE PONDRÁ 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 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 al número 6181080474 dentro del plazo mínimo 3 horas antes de su viaje programado para reprogramar su regreso y notificar al conductor.
- 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 físicas en taquilla son de 10:30 am a 20:00 Hrs de lunes a sábado. domingos de 10:00 am a 14:00 hrs.

Formas de pago

- Si selecciona pago en <https://www.bonillatours.com> y por cualquier circunstancia el usuario no se presenta para abordar, Bonilla Tours Queda libre de reembolsar cualquier importe o contacte a la encargada de atención al cliente Yessenia Cardenas al teléfono 6186181080474
- Por seguridad, los niños mayores de 4 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 30 minutos antes del horario seleccionado en el punto de encuentro establecido en su reservación o itinerario.
- Para abordar, deberá presentar el código QR de su reservación.
- Para garantizar que los usuarios lleguen a tiempo a su destino, únicamente otorgamos 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 y se visualizan en el manifiesto del viaje.
- 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

- Hacer cambios en sus reservaciones NO tiene costo pero les pedimos que se informen con anticipación.

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 4 años deberá viajar en un asiento individual. En el caso de menores de 3 años, lo ideal es 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 dependiendo del tamaño.
- 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 estén en su transportadora (perros o gatos cuyo peso no exceda los 10 kg) y vayan en su respectiva transportadora, sin excepción.

- Las mascotas viajarán en el compartimiento de equipaje, salvo que se trate de animales de asistencia y precisen estar con su dueño.
- Es necesario contar y llevar cartilla de vacunación.
- 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 con sus datos al 6186181080474

- 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.