



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VIAJES ROXANA

Compromiso y Excelencia en el Turismo

VIAJES ROXANA SAC es una agencia de viajes y turismo debidamente acreditada ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Además, cuenta con afiliaciones destacadas, incluyendo la Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo (APAVIT), la Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL) y la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo (ASOTUR).

Fundada en 1986, **VIAJES ROXANA** ha mantenido un compromiso constante con la excelencia y la satisfacción del cliente a lo largo de más de tres décadas. La empresa ha forjado una reputación sólida en la industria turística, destacándose especialmente en segmentos como viajes de estudio, viajes de promoción y viajes para adultos mayores, entre otros.

Nuestros Valores

- Calidad y Profesionalismo:** Garantizamos servicios de alta calidad con personal altamente capacitado para asegurar una experiencia de viaje inolvidable.
- Satisfacción del Cliente:** Nuestra prioridad es cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes en cada viaje.
- Innovación y Adaptabilidad:** Nos mantenemos a la vanguardia en la industria turística, incorporando las últimas tecnologías y tendencias del mercado.
- Compromiso y Confianza:** Construimos relaciones duraderas con nuestros clientes basadas en la confianza y el compromiso mutuo.

Nuestra Experiencia

Con más de 30 años en el mercado, **VIAJES ROXANA** ha gestionado y organizado miles de viajes, consolidando nuestra experiencia en diversas áreas del turismo:

- Viajes de Estudio:** Diseñamos programas educativos y culturales para estudiantes.
- Viajes de Promoción:** Ofrecemos paquetes especiales para celebrar logros y promociones escolares.



- **Viajes para Adultos Mayores:** Creamos experiencias adaptadas a las necesidades y preferencias de nuestros clientes senior.

1. Responsabilidad del Usuario

- **Registro de Información:** VIAJES ROXANA recopilará información a través del registro del usuario, considerando válidos los datos proporcionados por el cliente al realizar su reserva. Es imprescindible que el cliente ingrese correctamente sus datos, asegurándose de que coincidan con la información detallada en su documento de identidad válido y vigente (DNI, pasaporte o carné de extranjería).
- **Modificaciones y Correcciones:** Al reservar y pagar los servicios o productos, no se permiten modificaciones ni correcciones. Cualquier cambio o corrección estará sujeto a penalidades y políticas establecidas por el proveedor del servicio.
- **Tarifas:** Las tarifas están expresadas en dólares americanos y soles, utilizando el tipo de cambio vigente del día, y están sujetas a disponibilidad o hasta agotar stock.
- **Responsabilidad del Cliente:** Es responsabilidad del cliente completar correctamente los datos, seleccionar fechas, destinos y especificaciones para adquirir el servicio. VIAJES ROXANA se deslinda de cualquier responsabilidad al ser un portal web de autoservicio.
- **Pasajero Frecuente:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por el registro ni la acumulación de millas en los programas de pasajero frecuente. El pasajero es responsable de gestionar este proceso directamente con la aerolínea.

2. Política de Cancelaciones

- **Notificación de Cancelaciones:** Deben ser notificadas por escrito a VIAJES ROXANA.

Cancelaciones Generales:

- Las cancelaciones deben ser notificadas por escrito a VIAJES ROXANA.
- Las solicitudes de cancelación están sujetas a las políticas de cada proveedor de servicios (hoteles, cruceros, aerolíneas, etc.).

- VIAJES ROXANA aplicará un cargo administrativo del 10% del total del servicio cancelado.
- Las cancelaciones solicitadas con más de 90 días de anticipación a la fecha de salida del crucero pueden estar sujetas a una penalidad del 20%.
- Las cancelaciones solicitadas entre 45 y 89 días antes de la fecha de salida pueden estar sujetas a una penalidad del 50%.
- Las cancelaciones solicitadas entre 30 y 44 días antes de la fecha de salida pueden estar sujetas a una penalidad del 75%.
- Las cancelaciones solicitadas con menos de 30 días de anticipación pueden estar sujetas a una penalidad del 100%.

Hotel:

- Cancelaciones realizadas con más de 30 días de anticipación: Sin penalidad o con una penalidad mínima (dependiendo de la política del hotel).
- Cancelaciones entre 15 y 29 días antes de la llegada: Penalidad del 50% del total de la reserva.
- Cancelaciones con menos de 15 días de anticipación: Penalidad del 100% del total de la reserva.
- No show: Penalidad del 100% del total de la reserva.
- Algunos hoteles pueden tener políticas específicas, especialmente durante temporadas altas o eventos especiales.

Crucero:

- Cancelaciones realizadas con más de 90 días de anticipación: Penalidad del 20% del total del crucero.
- Cancelaciones entre 45 y 89 días antes de la salida: Penalidad del 50%.
- Cancelaciones entre 30 y 44 días antes de la salida: Penalidad del 75%.
- Cancelaciones con menos de 30 días de anticipación: Penalidad del 100%.
- No show: Penalidad del 100%.

Transporte Terrestre:

- Cancelaciones realizadas con más de 7 días de anticipación: Sin penalidad.

- Cancelaciones entre 3 y 7 días antes del viaje: Penalidad del 50% del total del servicio.
- Cancelaciones con menos de 3 días de anticipación: Penalidad del 100% del total del servicio.
- No show: Penalidad del 100%.

Transporte Aéreo:

- Las políticas de cancelación varían según la aerolínea y la tarifa del boleto.
- Tarifas económicas o promocionales generalmente no permiten reembolsos ni cambios.
- Tarifas flexibles permiten cancelaciones con una penalidad que puede variar entre el 10% y el 50%.
- No show: Penalidad del 100%.
- VIAJES ROXANA aplicará un cargo administrativo adicional por la gestión de la cancelación.

Alquiler de Autos:

- Cancelaciones realizadas con más de 7 días de anticipación: Sin penalidad.
- Cancelaciones entre 3 y 7 días antes del alquiler: Penalidad del 20%.
- Cancelaciones con menos de 3 días de anticipación: Penalidad del 50%.
- No show: Penalidad del 100%.

Tour:

- Cancelaciones realizadas con más de 7 días de anticipación: Penalidad del 20%.
- Cancelaciones entre 2 y 7 días antes del tour: Penalidad del 50%.
- Cancelaciones con menos de 2 días de anticipación: Penalidad del 100%.
- No show: Penalidad del 100%.

Programas Turísticos:

- Cancelaciones realizadas con más de 30 días de anticipación: Penalidad del 10% del total del programa.
- Cancelaciones entre 15 y 29 días antes del inicio del programa: Penalidad del 50%.



- Cancelaciones con menos de 15 días de anticipación: Penalidad del 100%.
- No show: Penalidad del 100%

3. Política de Reembolsos

- **Tarifas Promocionales y Económicas:** No tienen reembolso, no son endosables y no permiten cambios.
- **Tarifas Flexibles:** Sujetos a penalidades y diferencias tarifarias.
- **Servicios Adicionales:** No reembolsables (ascensos de clase, asientos, equipaje extra).
- **Casos de Enfermedad:**
 - No se obliga la devolución desde un punto de vista legal.
 - Requiere certificado médico y se gestiona con el proveedor.

Reembolsos:

- Los reembolsos se procesarán utilizando el mismo método de pago original.
- VIAJES ROXANA no reembolsará el cargo administrativo aplicado.
- El tiempo de procesamiento de reembolsos puede variar entre 30 y 90 días.

Casos de Fuerza Mayor:

- En casos de fuerza mayor (desastres naturales, pandemias, conflictos políticos), las políticas de cancelación pueden ser flexibles, dependiendo de las regulaciones de cada proveedor de servicios.
- VIAJES ROXANA actuará como intermediario para negociar reembolsos o cambios con los proveedores de servicios.

Documentación:

- Para solicitar un reembolso, el cliente debe presentar la documentación pertinente, como copia del documento de identidad, comprobantes de pago, y cualquier otra documentación que respalde la cancelación (certificado médico, certificado de defunción, etc.).



Política de Reembolso de Boletos Aéreos, Hoteles, Tours, Tarjetas de Asistencia, Programas Turísticos, Cruceros y Alquiler de Autos

- **Tarifas Promocionales y/o Económicas:** No tienen reembolso, no son endosables y no permiten cambios.
- **Trámites de Reembolso:** Están sujetos a las normativas de la aerolínea, hotel, empresa de tours, proveedor de tarjetas de asistencia, operador de programas turísticos, compañía de cruceros o empresa de alquiler de autos.
- **Proceso de Reclamo:** Se realiza a través de los formularios de reclamos y quejas del proveedor correspondiente.
- **Intermediación de Viajes Roxana:** Actúa como intermediaria en las gestiones de reembolso, pero las decisiones y la responsabilidad final son del proveedor del servicio.
- **Tarifas Flexibles:** Están sujetas a las penalidades del proveedor y a diferencias tarifarias.
- **Servicios Adicionales Pagados:** Los servicios adicionales pagados (ascensos de clase, asientos, equipaje extra, etc.) no son reembolsables.
- **Casos de Enfermedad:** La devolución del dinero abonado por el ticket aéreo, hotel, tour, etc., no es obligatoria desde un punto de vista legal. El pasajero debe enviar un certificado médico con su diagnóstico para que Viajes Roxana gestione el caso con el proveedor, pudiendo así recuperar el dinero para ser canjeado por otro servicio. Todo está bajo las regulaciones y decisiones del proveedor del servicio.
- **Cargo Administrativo o Fee:** No es reembolsable.
- **Demora en el Proceso de Reembolsos:** Viajes Roxana no es responsable por la demora en el proceso de reembolsos

Reembolso por Motivos de Salud:

¿Qué es el reembolso por causa médica?

- Es un proceso mediante el cual los pasajeros imposibilitados de viajar debido a una emergencia médica pueden solicitar la devolución del importe pagado. Este proceso busca brindar una solución a aquellos pasajeros que, por motivos de salud, no pueden realizar su viaje planificado.

Requisitos para Solicitar un Reembolso por Causa Médica:

- Presentar un certificado médico que justifique la imposibilidad de viajar.
- Notificar a Viajes Roxana y/o al proveedor (aerolínea, hotel, etc.) con anticipación (72 horas) antes del vuelo o servicio sobre la situación médica.
- Enviar la solicitud de reembolso dentro de un plazo determinado.

Proceso de Reembolso:

- Notificar a Viajes Roxana y/o al proveedor sobre la situación médica.
- Presentar el certificado médico que justifique la imposibilidad de viajar.
- Enviar la solicitud de reembolso junto con la documentación solicitada.
- El proceso de respuesta del proveedor puede oscilar entre 30 a 180 días.
- En caso de aprobación, se procederá con el reembolso del dinero.
- Viajes Roxana se reserva el derecho de no reembolsar el cargo o fee administrativo.

Tiempo de Procesamiento de Reembolsos:

- El tiempo del proceso de reembolso puede variar según las restricciones y políticas del proveedor, evaluando el tipo de tarifa y clase adquirida. En algunos casos, el proceso puede llevar 30 días, mientras que en otros puede demorar meses. Es importante tener paciencia y mantenerse en contacto con el proveedor para obtener información actualizada sobre el estado de la solicitud.

Normativas de Protección al Consumidor:

- VIAJES ROXANA se adhiere a las normativas de protección al consumidor aplicables en cada jurisdicción, garantizando los derechos del cliente en caso de cancelaciones y reembolsos.

4. Documentación Requerida para realizar el viaje:

El cliente, como consumidor y/o usuario del servicio o producto adquirido con la empresa "Viajes Roxana", tiene el deber de informarse sobre la documentación y/o trámite necesario para su viaje. El cliente tiene la responsabilidad de gestionar toda la documentación, ya que las normativas de los proveedores de servicios, como

aerolíneas y hoteles, pueden ser volubles. Solicitamos a nuestros clientes planificar su viaje verificando lo siguiente:

- Visas
- Requisitos de formularios
- Permisos notariales (menores de edad)
- Permisos de tránsito
- Vacunas
- Toda la información que concierne al país o ciudad receptiva

El proceso de gestión y obtención de visas es obligación del cliente. Viajes Roxana queda absuelta de cualquier responsabilidad que el cliente o usuario pueda presentar

Responsabilidad del Cliente: Informarse y gestionar toda la documentación necesaria.

- **Viajes Nacionales:**
 - **Pasajero Peruano y/o Residente:** Documento de identidad.
 - **Pasajero Extranjero:** Pasaporte o carnet de extranjería vigente.
- **Viajes Internacionales:**
 - **Pasajero Peruano y/o Residente:** Pasaporte peruano con vigencia mínima de 6 meses. En los países de la Comunidad Andina es permisible viajar con el DNI vigente.
 - **Pasajero Extranjero:** Pasaporte vigente y cualquier otra documentación requerida por el país de destino.

Documentación para Viajes Nacionales:

- **Pasajero Peruano y/o Residente:** Los pasajeros deberán presentar su documento de identidad.
- **Pasajero Extranjero:** Los pasajeros extranjeros deberán presentar su pasaporte o carnet de extranjería vigente.

Documentación para Viajes Internacionales:

- **Pasajero Peruano y/o Residente:**
- Se deberá presentar el pasaporte peruano, el cual debe tener una vigencia mínima de 6 meses completando el viaje.
- En los países de la Comunidad Andina (Bolivia, Ecuador, Colombia), es permisible realizar el viaje portando el DNI vigente.

5- Mascotas

Restricciones para Pasajeros con Mascotas:

- Por motivos de restricción de espacio y de seguridad, pasajeros viajando con mascotas no podrán viajar en la fila 5 ni en las filas de Salida de Emergencia.

Precios:

- El precio comprende la tarifa neta + impuestos establecidos y el cargo por el servicio de intermediación de Viajes Roxana. El cliente es responsable de gestionar el pago según los medios disponibles.
- Los precios son expresados en dólares estadounidenses (USD) o soles (PEN).
- Los precios podrán modificarse en cualquier momento debido a incrementos en los costos de transporte, materia prima, impuestos, etc.

Reembolsos:

- Los servicios contratados no son reembolsables salvo en las siguientes condiciones:
 - Cuando exista un cambio por parte de la aerolínea y no se pueda proporcionar el servicio con las condiciones contratadas originalmente.
 - Los reembolsos se realizarán siempre por el mismo medio de pago con el que se haya realizado la compra.

A. Viajar con Mascotas en Avión

Reservación y Documentación:

- **Reservación Anticipada:** Se recomienda reservar con anticipación, ya que la mayoría de las aerolíneas tienen un límite de mascotas permitidas por vuelo.

- **Documentación:** Certificado de salud emitido por un veterinario, certificado de vacunas, y otros documentos específicos requeridos por el país de destino.
- **Permisos Adicionales:** En algunos casos, se requiere un permiso de importación/exportación para mascotas.

Requisitos de Transportadoras:

- **Transportadora Aprobada:** La mascota debe viajar en una transportadora aprobada por la aerolínea. Esta debe ser lo suficientemente grande para que la mascota pueda pararse, darse la vuelta y acostarse cómodamente.
- **Etiquetado:** La transportadora debe estar etiquetada con el nombre del dueño, dirección y número de contacto

Condiciones del Viaje:

- **Cabina:** Algunas aerolíneas permiten que las mascotas viajen en la cabina, si cumplen con el peso y tamaño permitido.
- **Bodega:** Mascotas más grandes deben viajar en la bodega, en una transportadora adecuada.
- **Clima:** Las aerolíneas pueden restringir el transporte de mascotas durante condiciones climáticas extremas.

Costos Adicionales:

- **Tarifas:** Las aerolíneas cobran una tarifa adicional por el transporte de mascotas, que varía según la aerolínea y el destino.

B. Viajar con Mascotas en Hotel

Política de Aceptación:

- **Hoteles Pet-Friendly:** Verificar que el hotel sea pet-friendly antes de realizar la reservación.
- **Límite de Mascotas:** Algunos hoteles tienen un límite en el número y tamaño de mascotas permitidas.

Requisitos:

- **Vacunas y Salud:** Certificado de vacunas y buena salud de la mascota.



- **Responsabilidad:** Los dueños deben ser responsables de cualquier daño causado por la mascota.

Condiciones de Estancia:

- **Áreas Designadas:** Algunas áreas del hotel pueden estar restringidas para mascotas.
- **Reglas de Comportamiento:** Las mascotas deben estar controladas y no deben causar molestias a otros huéspedes.
- **Tarifas Adicionales:** Pueden aplicarse tarifas adicionales por limpieza y estancia de la mascota.

Servicios Adicionales:

- **Amenidades:** Algunos hoteles ofrecen amenidades especiales para mascotas, como camas, cuencos de comida, y áreas de recreación.

C. Viajar con Mascotas en Crucero

Política de Aceptación:

- **Cruceros Pet-Friendly:** No todas las líneas de cruceros permiten mascotas. Es importante verificar con la línea de cruceros antes de reservar.
- **Límite de Mascotas:** Algunos cruceros permiten un número limitado de mascotas por viaje.

Requisitos:

- **Documentación:** Certificado de salud, certificado de vacunas, y cualquier otro documento requerido por la línea de cruceros y los puertos de destino.
- **Permisos Adicionales:** En algunos casos, puede requerirse un permiso especial para viajar con la mascota.

Condiciones de Estancia:

- **Zonas Designadas:** Las mascotas pueden estar restringidas a ciertas áreas del barco.
- **Reglas de Comportamiento:** Las mascotas deben estar bajo control en todo momento y no deben causar molestias a otros pasajeros.

- **Tarifas Adicionales:** Pueden aplicarse tarifas adicionales por el transporte y cuidado de la mascota durante el crucero.

Servicios Adicionales:

- **Amenidades y Servicios:** Algunas líneas de cruceros ofrecen servicios como áreas de recreo para mascotas, cuidadores y servicios de limpieza.

Recomendaciones Generales

- **Planificación Anticipada:** Siempre planifique con anticipación para cumplir con todas las normativas y requisitos.
- **Consulta Veterinaria:** Consulte a su veterinario antes de viajar para asegurarse de que su mascota esté en condiciones adecuadas para viajar.
- **Bienestar de la Mascota:** Asegúrese de que la mascota tenga suficiente agua, comida y comodidad durante el viaje.

Documentos Necessarios

1. **Certificado de Salud:** Emitido por un veterinario, generalmente dentro de los 10 días previos al viaje.
2. **Certificado de Vacunas:** Incluyendo vacunas contra la rabia y otras exigidas por el destino.
3. **Permiso de Importación/Exportación:** Si aplica, dependiendo del destino.
4. **Identificación de la Mascota:** Microchip y etiquetas con información de contacto del dueño.

Responsabilidad de VIAJES ROXANA:

- VIAJES ROXANA actúa como intermediario en la gestión del servicio de transporte de mascotas, siempre y cuando la aerolínea ofrezca dicho servicio.
- VIAJES ROXANA no se responsabiliza por el maltrato animal que pueda recibir la mascota o cualquier dificultad física que la mascota pueda experimentar por parte de las empresas prestadoras de servicios.

Políticas de Viaje con Mascotas por Aerolínea:

- **LATAM Airlines:** [Políticas de viaje con mascota](#)
- **Sky Airlines:** [Video informativo](#)
- **Aeroméxico:** [Políticas de viaje con mascota](#)
- **Copa Airlines:** [Política de transporte de mascotas en cabina](#)
- **Iberia:** [Políticas de viaje con mascota](#)
- **Plus Ultra:** [Políticas de viaje con mascota](#)
- **Avianca:** [Políticas de viaje con mascota](#)

6. Pagos

- **Moneda y Tipo de Cambio:** Todos los precios están expresados en dólares americanos con su equivalente en soles según la Ley Nº 29571. El tipo de cambio referencial es de 4.0, pero está sujeto a las regulaciones del día debido a la constante y volátil variación de precios de las monedas.
- **Designación de Especialista:** VIAJES ROXANA designa a un especialista para el envío de cuentas bancarias.

Pago Instantáneo:

- La venta, reserva y cobro a la tarjeta de crédito o débito se realizarán de manera simultánea.

Pago por Transferencia:

- La emisión del servicio o producto se realizará tras la comprobación del cobro.
- Los gastos de la transferencia deben ser asumidos por el cliente.
- El cliente debe enviar un correo electrónico confirmando el envío de la transferencia.
- Tras la comprobación de que el cobro se haya realizado en los términos establecidos y aceptados, se procederá a la emisión del producto o servicio.

Información Adicional de Pago:

- Se puede solicitar en cualquier momento por motivos de seguridad.

7. Verificación de los Datos en la Compra

De Manera Presencial:

- Al momento de adquirir un servicio o producto, el cliente debe identificarse con su documento de identidad (DNI/CE/CI/PASAPORTE), proporcionando los siguientes datos: nombres y apellidos, razón social, RUC, destino, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante (boleto o factura).
- Antes de la emisión, la especialista de VIAJES ROXANA indicará al pasajero la verificación de sus datos. Una vez recibida la conformidad, se procede con la emisión del servicio o producto solicitado.

Por Teléfono:

- Al adquirir un servicio o producto por teléfono, el cliente debe identificarse con su documento de identidad (DNI/CE/CI/PASAPORTE), proporcionando los siguientes datos: nombres y apellidos, razón social, RUC, destino, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante (boleto o factura).
- Antes de la emisión, la especialista solicita al cliente que escuche atentamente y confirme que todos los datos sean correctos. Una vez recibida la conformidad, se procede con la emisión del servicio o producto. Para mayor seguridad, las llamadas son grabadas.

Por WEB:

- El cliente debe registrar correctamente todos los datos solicitados y verificar que no haya información incorrecta después del registro. Posteriormente, el cliente recibirá un correo electrónico con el voucher y el código de reserva.
- Para evitar inconvenientes generados por un registro inadecuado, se recomienda que el cliente se comunique con VIAJES ROXANA para confirmar los detalles.

Incidencias Durante la Compra por Web

VIAJES ROXANA no se responsabiliza por inconvenientes durante el proceso de compra en línea causados por:

- Fallos en la conexión a internet del cliente.
- Fallos en la red de los prestadores de servicios.



- Fallos en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web.
- Fallos en la comunicación de enlace que impidan realizar la compra desde un aplicativo móvil.
- Falta de autorización para cualquier transacción del banco.

8. Cotizaciones y Reservas

Cotización:

- **Proceso de Cotización:** El proceso de cotización se inicia con una solicitud que detalla la fecha, número de personas, destino, y otros detalles relevantes. VIAJES ROXANA enviará el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.
- **Aceptación de la Cotización:** Una vez aceptada la cotización, VIAJES ROXANA enviará una orden de compra. El cliente debe realizar el pago; de lo contrario, la reserva se anulará.
- **Vigencia de las Cotizaciones:** La vigencia de las cotizaciones es indicada por el especialista de VIAJES ROXANA, ya que las tarifas son dinámicas y pueden cambiar.

Módulos de Cotización de VIAJES ROXANA:

1. **Motor de Reserva:** El proceso es inmediato y se realiza vía web. Este sistema genera un código de reserva y luego VIAJES ROXANA asigna a un especialista para comunicarse con el cliente.
2. **Comunicación Digital:** A través de Email, WhatsApp o redes sociales.
3. **De Manera Presencial:** En las oficinas ubicadas en Lima y provincias.

9. Reservas:

Hotel

1. Solicitud de Cotización:

- **Iniciación:** El cliente solicita una cotización proporcionando detalles como fecha de llegada y salida, número de personas, tipo de habitación, y cualquier otro requerimiento especial.

- **Envío de Cotización:** Viajes Roxana envía la cotización con el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.

2. Aceptación de la Cotización:

- **Confirmación del Cliente:** Una vez que el cliente acepta la cotización, Viajes Roxana envía una orden de compra.
- **Realización del Pago:** El cliente debe realizar el pago según las instrucciones proporcionadas. Si no se realiza el pago dentro del tiempo estipulado, la solicitud será anulada.

3. Registro de Datos:

- **Información Necesaria:** El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la reserva, incluyendo nombres completos, número de documento de identidad o pasaporte, detalles de contacto, y cualquier requerimiento especial (por ejemplo, dietas, necesidades de accesibilidad).

4. Asignación de Especialista:

- **Contacto Personalizado:** Una vez registrados los datos en la plataforma, Viajes Roxana asignará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para confirmar los detalles de la reserva y proporcionar asistencia adicional si es necesario.

5. Confirmación de la Reserva:

- **Envío de Voucher:** Viajes Roxana confirmará la disponibilidad del hotel y enviará un voucher de reserva al cliente, que incluirá el código de reserva y todos los detalles necesarios.
- **Documentación:** La confirmación incluirá información sobre los documentos necesarios y cualquier otro requisito específico del hotel.

6. Check-in y Estancia:

- **Presentación en el Hotel:** El cliente debe presentarse en el hotel con toda la documentación requerida y seguir las instrucciones proporcionadas.
- **Asistencia Durante la Estancia:** Cualquier incidencia o necesidad de asistencia durante la estancia debe ser comunicada al especialista asignado o al personal del hotel.

7. Post-Estancia:



- **Retroalimentación:** Después de finalizar la estancia, Viajes Roxana puede solicitar al cliente retroalimentación sobre la experiencia para mejorar futuros servicios.
- **Resolución de Incidencias:** Si hubo cualquier incidencia durante la estancia, el especialista de Viajes Roxana ayudará al cliente a resolver cualquier cuestión pendiente.

Transporte Aéreo:

1. Solicitud de Cotización:

- **Iniciación:** El cliente solicita una cotización proporcionando detalles como fecha de vuelo, número de pasajeros, destino, clase de servicio, y cualquier otra especificación relevante.
- **Envío de Cotización:** Viajes Roxana enviará la cotización con el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.

2. Aceptación de la Cotización:

- **Confirmación del Cliente:** Una vez que el cliente acepta la cotización, Viajes Roxana enviará una orden de compra.
- **Realización del Pago:** El cliente debe realizar el pago según las instrucciones proporcionadas. Si no se realiza el pago dentro del tiempo estipulado, la solicitud será anulada.

3. Registro de Datos:

- **Información Necesaria:** El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la reserva, incluyendo nombres completos, número de documento de identidad o pasaporte, detalles de contacto, y cualquier requerimiento especial (por ejemplo, dietas, necesidades de accesibilidad).

4. Asignación de Especialista:

- **Contacto Personalizado:** Una vez registrados los datos en la plataforma, Viajes Roxana asignará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para confirmar los detalles de la reserva y proporcionar asistencia adicional si es necesario.

5. Confirmación de la Reserva:

- **Envío de Voucher:** Viajes Roxana confirmará la disponibilidad del vuelo y enviará un voucher de reserva al cliente, que incluirá el código de reserva y todos los detalles necesarios.
- **Documentación:** La confirmación incluirá información sobre los documentos necesarios, como pasaportes y visas, y cualquier otro requisito específico del vuelo.

6. Pre-Vuelo Comunicación:

- **Información Adicional:** Antes de la fecha del vuelo, el especialista de Viajes Roxana proporcionará al cliente cualquier información adicional necesaria, como horarios de embarque, puntos de encuentro, y recomendaciones para el viaje.
- **Confirmación de Documentación:** El especialista también confirmará los detalles de la documentación necesaria para el viaje y cualquier requerimiento especial previamente especificado.

7. Vuelo:

- **Presentación en el Aeropuerto:** El cliente debe presentarse en el aeropuerto con toda la documentación requerida y seguir las instrucciones proporcionadas por la aerolínea.
- **Asistencia Durante el Vuelo:** Viajes Roxana se asegurará de que todos los servicios incluidos en el vuelo se proporcionen de acuerdo con lo especificado en la reserva. Cualquier incidencia o necesidad de asistencia durante el vuelo debe ser comunicada al especialista asignado o al personal de la aerolínea.

8. Post-Vuelo:

- **Retroalimentación:** Despues de finalizar el vuelo, Viajes Roxana puede solicitar al cliente retroalimentación sobre la experiencia para mejorar futuros servicios.
- **Resolución de Incidencias:** Si hubo cualquier incidencia durante el vuelo, el especialista de Viajes Roxana ayudará al cliente a resolver cualquier cuestión pendiente.

Tours

Solicitud de Cotización:

- El cliente inicia el proceso solicitando una cotización, detallando la fecha, número de personas, destino y cualquier otra especificación relevante.
- VIAJES ROXANA enviará la cotización con el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.

Aceptación de la Cotización:

- Una vez que el cliente acepta la cotización, VIAJES ROXANA enviará una orden de compra.
- El cliente debe realizar el pago según las instrucciones proporcionadas. Si no se realiza el pago, la reserva será anulada.

Registro de Datos:

- El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la reserva, incluyendo nombres y apellidos de los pasajeros, número de documento de identidad o pasaporte, detalles de contacto, y cualquier otra información requerida.

Asignación de Especialista:

- Una vez registrados los datos en la plataforma de reserva, VIAJES ROXANA asignará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para confirmar los detalles de la reserva y proporcionar asistencia adicional si es necesario.

Confirmación de la Reserva:

- VIAJES ROXANA confirmará la disponibilidad del tour y enviará un voucher de reserva al cliente, que incluirá el código de reserva y todos los detalles necesarios para el tour.

Pre-Tour Comunicación:

- Antes de la fecha del tour, el especialista de VIAJES ROXANA proporcionará al cliente cualquier información adicional necesaria, como horarios de recogida, puntos de encuentro, y recomendaciones para el tour.

Durante el Tour:

- VIAJES ROXANA se asegurará de que todos los servicios incluidos en el tour se proporcionen de acuerdo con lo especificado en la reserva. Cualquier incidencia o necesidad de asistencia durante el tour debe ser comunicada al especialista asignado.



Tarjeta de Asistencia de Salud

Solicitud de Cotización:

- El cliente inicia el proceso solicitando una cotización para la tarjeta de asistencia de salud, proporcionando detalles como destino, duración del viaje, tipo de pasajero (individual, grupo, familiar, etc.), y cualquier cobertura adicional necesaria.
- VIAJES ROXANA enviará la cotización con el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.

Aceptación de la Cotización:

- Una vez que el cliente acepta la cotización, VIAJES ROXANA enviará una orden de compra.
- El cliente debe realizar el pago según las instrucciones proporcionadas. Si no se realiza el pago, la solicitud será anulada.

Registro de Datos:

- El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la emisión de la tarjeta de asistencia, incluyendo nombres y apellidos de los pasajeros, número de documento de identidad o pasaporte, detalles de contacto, fecha de inicio y fin del viaje, y cualquier información médica relevante.

Asignación de Especialista:

- Una vez registrados los datos en la plataforma, VIAJES ROXANA asignará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para confirmar los detalles de la asistencia y proporcionar asistencia adicional si es necesario.

Emisión de la Tarjeta:

- VIAJES ROXANA emitirá la tarjeta de asistencia de salud y enviará un voucher al cliente. Este voucher incluirá el número de póliza, detalles de contacto de emergencia, y todas las instrucciones necesarias para activar y utilizar la tarjeta durante el viaje.

Activación de la Tarjeta:

- El cliente debe activar la tarjeta de asistencia de salud antes de iniciar el viaje. Esto generalmente implica llamar a un número de atención al cliente o activar la tarjeta a través de un portal en línea.

Durante el Viaje:

- En caso de emergencia médica, el cliente debe ponerse en contacto con la central de asistencia médica utilizando los números de teléfono proporcionados en el voucher. La central coordinará la atención médica necesaria y, si es necesario, emitirá una carta de garantía para los servicios médicos.
- El cliente debe seguir las instrucciones de la central de asistencia y no debe automedicarse. Todos los gastos médicos deben ser notificados primero a la empresa aseguradora para garantizar la cobertura.

Post-Viaje:

- Si el cliente incurre en gastos médicos que deben ser reembolsados, debe guardar todos los recibos y documentos pertinentes. El proceso de reembolso puede tardar entre 15 a 30 días.
- VIAJES ROXANA puede solicitar retroalimentación del cliente sobre el servicio de asistencia de salud para mejorar futuros servicios.

Cruceros

Solicitud de Cotización:

- El cliente inicia el proceso solicitando una cotización para el crucero, proporcionando detalles como fecha, número de personas, destino, duración del crucero, tipo de cabina y cualquier otra especificación relevante.
- VIAJES ROXANA enviará la cotización con el precio en la moneda vigente y los canales de pago disponibles.

Aceptación de la Cotización:

- Una vez que el cliente acepta la cotización, VIAJES ROXANA enviará una orden de compra.
- El cliente debe realizar el pago según las instrucciones proporcionadas. Si no se realiza el pago, la solicitud será anulada.

Registro de Datos:

- El cliente debe proporcionar toda la información necesaria para la reserva, incluyendo nombres y apellidos de los pasajeros, número de documento de identidad o pasaporte, detalles de contacto, y cualquier otra información requerida.

- También se debe especificar cualquier requerimiento especial como dietas, necesidades de movilidad, etc.

Asignación de Especialista:

- Una vez registrados los datos en la plataforma, VIAJES ROXANA asignará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para confirmar los detalles de la reserva y proporcionar asistencia adicional si es necesario.

Confirmación de la Reserva:

- VIAJES ROXANA confirmará la disponibilidad del crucero y enviará un voucher de reserva al cliente, que incluirá el código de reserva y todos los detalles necesarios para el crucero.
- La confirmación incluirá información sobre los documentos necesarios, como pasaportes y visas, y cualquier otro requisito específico del crucero.

Pago del Crucero:

- Para garantizar la reserva, el cliente debe cancelar el importe del crucero según las condiciones especificadas en la cotización.
- Los pagos pueden realizarse a través de los canales de pago especificados en la cotización. Algunos cruceros pueden requerir un depósito inicial seguido del pago del saldo antes de la fecha de salida.

Pre-Crucero Comunicación:

- Antes de la fecha del crucero, el especialista de VIAJES ROXANA proporcionará al cliente cualquier información adicional necesaria, como horarios de embarque, puntos de encuentro, y recomendaciones para el crucero.
- El especialista también confirmará los detalles de la documentación necesaria para el viaje y cualquier requerimiento especial previamente especificado.

Embarque y Crucero:

- El cliente debe presentarse en el puerto de embarque con toda la documentación requerida y seguir las instrucciones proporcionadas por la línea de cruceros.
- VIAJES ROXANA se asegurará de que todos los servicios incluidos en el crucero se proporcionen de acuerdo con lo especificado en la reserva.
- Cualquier incidencia o necesidad de asistencia durante el crucero debe ser comunicada al especialista asignado o al personal de la línea de cruceros.



Post-Crucero:

- Después de finalizar el crucero, VIAJES ROXANA puede solicitar al cliente retroalimentación sobre la experiencia para mejorar futuros servicios.
- Si hubo cualquier incidencia durante el crucero, el especialista de VIAJES ROXANA ayudará al cliente a resolver cualquier cuestión pendiente.

Post-Tour:

Retroalimentación y Mejora Continua:

- **Encuesta de Satisfacción:** Al finalizar el tour, VIAJES ROXANA solicitará a los clientes que completen una encuesta de satisfacción para evaluar su experiencia.
- **Comentarios y Sugerencias:** Se anima a los clientes a proporcionar comentarios detallados y sugerencias específicas para ayudar a mejorar los futuros servicios.
- **Atención Personalizada:** Nuestro equipo de atención al cliente puede contactar a los clientes para discutir su retroalimentación y resolver cualquier inquietud que haya surgido durante el tour.
- **Incentivos por Retroalimentación:** En algunos casos, se pueden ofrecer incentivos, como descuentos en futuros viajes o servicios adicionales, por completar la encuesta de retroalimentación.
- **Uso de Retroalimentación:** La información recopilada se utilizará para identificar áreas de mejora y garantizar que se mantenga un alto estándar de calidad en todos nuestros servicios turísticos.
- **Privacidad y Confidencialidad:** Todas las respuestas y comentarios serán tratados con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines de mejora del servicio.

10. Proceso de Reclamo:

A. Presentación del Reclamo:

- **Formulario del Proveedor:** El cliente debe completar y enviar el formulario de reclamo proporcionado por el proveedor correspondiente (aerolínea, hotel, tour operador, etc.). Este

formulario generalmente se encuentra en el sitio web del proveedor o puede ser facilitado por VIAJES ROXANA.

- **Documentación Necesaria:** Adjuntar toda la documentación requerida, como comprobantes de pago, tickets, recibos, certificados médicos (si aplica), y cualquier otra evidencia que respalte el reclamo.

B. Intermediación de VIAJES ROXANA:

- **Asistencia en el Proceso:** VIAJES ROXANA actúa como intermediario, asistiendo al cliente en la presentación del reclamo y proporcionando orientación sobre los pasos a seguir.
- **Comunicación con el Proveedor:** VIAJES ROXANA se encargará de comunicar el reclamo al proveedor y hacer seguimiento para asegurar que el proceso avance.

C. Responsabilidad del Proveedor:

- **Decisión Final:** La responsabilidad final y la decisión sobre el reclamo recaen exclusivamente en el proveedor del servicio. VIAJES ROXANA no tiene autoridad para aprobar o rechazar los reclamos.
- **Políticas del Proveedor:** El reclamo será evaluado de acuerdo con las políticas y normativas del proveedor, las cuales pueden variar considerablemente.

D. Demora en el Proceso:

- **Tiempo de Respuesta:** El tiempo de respuesta puede variar dependiendo del proveedor y la naturaleza del reclamo. Algunos procesos pueden tomar semanas o incluso meses.
- **No Responsabilidad por Demoras:** VIAJES ROXANA no es responsable por cualquier demora en el proceso de reembolso o resolución del reclamo, ya que este depende del proveedor.

E. Cargo Administrativo:

- **No Reembolsable:** El cargo administrativo o fee cobrado por VIAJES ROXANA no es reembolsable. Este cargo cubre los costos operativos y de gestión incurridos durante la asistencia con el reclamo.

11. Servicios:

Hotel

- Viajes Roxana actúa como intermediario en la gestión del reclamo, pero la responsabilidad final es del proveedor.
- **Emisión de Voucher:** VIAJES ROXANA emite al cliente un voucher que permite hacer efectiva la prestación del servicio hotelero.
- **Responsabilidad por Daños y Pérdidas:** VIAJES ROXANA no se hace responsable por cualquier pérdida o daño causado por el cliente. Los huéspedes serán responsables de las pérdidas, daños o lesiones personales que puedan causar en el hotel. El hotel puede reclamar tales cantidades a través de los datos de débito o tarjeta de crédito suministrados en el momento de la reserva o de la llegada.
- **Duración Mínima de Estancia:** VIAJES ROXANA puede estar sujeta a una duración mínima de estancia, que se detallará en el Acuerdo de Tarifas o según lo confirmado por escrito.
- **Disponibilidad y Tarifas:** Cualquier reserva que quede fuera del Acuerdo de Tarifas está sujeta a disponibilidad. VIAJES ROXANA se reserva el derecho de ofrecer tarifas alternativas.
- **Regulaciones Sanitarias y Protocolos:** En respuesta a las regulaciones globales, todos los hoteles asociados cumplen con estrictos protocolos sanitarios, incluyendo la desinfección regular de habitaciones y áreas comunes.
- **Políticas de Cancelación:** Las políticas de cancelación pueden variar según el hotel y la tarifa reservada. Se recomienda revisar las condiciones específicas al momento de la reserva. Algunas tarifas pueden no ser reembolsables o estar sujetas a penalidades por cancelación.
- **Acceso y Disponibilidad de Instalaciones:** La disponibilidad de instalaciones como piscinas, gimnasios y restaurantes puede estar limitada o sujeta a reserva previa debido a regulaciones sanitarias o mantenimiento. Los huéspedes deben verificar la disponibilidad y las restricciones al momento del check-in.
- **Requisitos de Identificación:** Todos los huéspedes deben presentar un documento de identidad válido y una tarjeta de crédito o débito al momento del check-in para cubrir cualquier gasto adicional o daños.

Responsabilidad de Viajes Roxana:

1. Intermediación en la Gestión de Reclamos:

- Viajes Roxana actúa como intermediario en la gestión de reclamos relacionados con los servicios hoteleros. Ayuda a facilitar el proceso, pero la responsabilidad final recae en el proveedor del servicio (el hotel).
-

2. Emisión de Voucher:

- Viajes Roxana emite al cliente un voucher que permite hacer efectiva la prestación del servicio hotelero. Este documento confirma la reserva y los detalles del alojamiento.

3. Cumplimiento de Protocolos Sanitarios:

- Todos los hoteles asociados cumplen con estrictos protocolos sanitarios, incluyendo la desinfección regular de habitaciones y áreas comunes, para garantizar la seguridad y bienestar de los huéspedes.

No Responsabilidad de Viajes Roxana:

1. Pérdidas o Daños Causados por el Cliente:

- Viajes Roxana no se hace responsable por cualquier pérdida o daño causado por el cliente durante su estancia. Los huéspedes serán responsables de las pérdidas, daños o lesiones personales que puedan causar en el hotel. El hotel puede reclamar tales cantidades a través de los datos de débito o tarjeta de crédito suministrados en el momento de la reserva o de la llegada.

2. Duración Mínima de Estancia:

- Viajes Roxana puede estar sujeta a una duración mínima de estancia impuesta por el hotel. Estas condiciones se detallarán en el Acuerdo de Tarifas o según lo confirmado por escrito.

3. Disponibilidad y Tarifas:

- Cualquier reserva que quede fuera del Acuerdo de Tarifas está sujeta a disponibilidad. Viajes Roxana se reserva el derecho de ofrecer tarifas alternativas según la disponibilidad en el momento de la reserva.

4. Políticas de Cancelación:

- Las políticas de cancelación pueden variar según el hotel y la tarifa reservada. Viajes Roxana no se responsabiliza por las penalidades



aplicadas por el hotel debido a cancelaciones. Se recomienda revisar las condiciones específicas al momento de la reserva.

5. Acceso y Disponibilidad de Instalaciones:

- La disponibilidad de instalaciones como piscinas, gimnasios y restaurantes puede estar limitada o sujetas a reserva previa debido a regulaciones sanitarias o mantenimiento. Viajes Roxana no se responsabiliza por la disponibilidad de estas instalaciones durante la estancia.

6. Requisitos de Identificación:

- Todos los huéspedes deben presentar un documento de identidad válido y una tarjeta de crédito o débito al momento del check-in para cubrir cualquier gasto adicional o daños. Viajes Roxana no es responsable si el huésped no cumple con estos requisitos y se le niega el alojamiento.

Transporte Aéreo

- **Emisión de Ticket:** VIAJES ROXANA emite al cliente el ticket aéreo de la empresa que permite hacer efectiva la prestación del servicio.
- **Boleto Personal:** El boleto de viaje es personal. Para cualquier cambio de fecha o ruta, es necesario avisar con al menos 72 horas de antelación a su viaje, previa coordinación con VIAJES ROXANA.
- **Cambios y Penalidades:** Todo cambio está sujeto a penalidades y políticas establecidas por la empresa prestadora del servicio. Es importante revisar las condiciones específicas al momento de la reserva.
- **Responsabilidad del Pasajero:** El pasajero es el titular del boleto de viaje y el único facultado para realizar cualquier solicitud respecto a las condiciones contratadas y detalladas en el presente documento.
- **Política de No Show:** VIAJES ROXANA aplica el NO SHOW al cliente cuando el pasajero no cancela con tiempo su fecha de salida (mínimo 42 horas antes del viaje), presentando documentación solicitada
- **Disponibilidad de Tarifas:** No todas las tarifas estarán disponibles en todos los vuelos. Las tarifas y la disponibilidad de asientos son determinadas por la aerolínea.

- **Verificación de Documentación:** La aerolínea se reserva el derecho a solicitar la documentación incluida en su reserva para verificar la autenticidad de los datos.
- **Compensaciones:** VIAJES ROXANA está absuelta de las compensaciones o flujos de selección de pasajeros voluntarios.
- **Medidas Sanitarias y Seguridad:** En respuesta a las regulaciones globales, todas las aerolíneas asociadas cumplen con estrictos protocolos sanitarios para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- **Política de Equipaje:** Las políticas de equipaje pueden variar según la aerolínea y la tarifa. Los pasajeros deben revisar las condiciones específicas al momento de la reserva.
- **Políticas de Cancelación:** Las políticas de cancelación pueden variar según la tarifa y la aerolínea. Es importante revisar las condiciones específicas al momento de la reserva. Generalmente, las tarifas económicas o promocionales no permiten reembolsos ni cambios, mientras que las tarifas flexibles pueden ofrecer opciones más favorables. Las normativas mundiales en turismo establecen que los pasajeros tienen derecho a un reembolso o a ser reubicados en otro vuelo en caso de cancelación por parte de la aerolínea. En situaciones de fuerza mayor, como condiciones meteorológicas adversas o restricciones sanitarias, las políticas de cancelación y reembolso pueden ser ajustadas según la legislación vigente y las condiciones específicas de la aerolínea.
- **Overbooking:** La práctica de overbooking o sobreventa está contemplada por la ley. Según la normativa internacional, los pasajeros tienen derecho a ser compensados. En la Unión Europea, esto se rige por el Reglamento (CE) N° 261/2004, mientras que en Estados Unidos se regula bajo el Departamento de Transporte (DOT) y sus normas de compensación por denegación de embarque involuntaria.

Responsabilidades de VIAJES ROXANA en Transporte Aéreo

1. **Emisión de Tickets:** VIAJES ROXANA es responsable de emitir al cliente el ticket aéreo de la empresa correspondiente, permitiendo hacer efectiva la prestación del servicio.

2. **Asesoría y Coordinación:** VIAJES ROXANA debe proporcionar asesoría y coordinar cualquier cambio de fecha o ruta en los boletos, siempre y cuando se haga con al menos 72 horas de antelación y de acuerdo con las políticas de la aerolínea.
3. **Información y Transparencia:** VIAJES ROXANA debe informar claramente a los clientes sobre las tarifas, políticas de equipaje, políticas de cancelación y penalidades antes de que se realice la reserva y compra del boleto.
4. **Asistencia en No Show:** VIAJES ROXANA debe aplicar la política de No Show y coordinar con el cliente para evitar que el pasajero pierda su boleto por no cancelar a tiempo.
5. **Cumplimiento de Normativas:** VIAJES ROXANA debe asegurarse de que todas las prácticas y servicios cumplan con las normativas internacionales y locales, como las regulaciones de overbooking y las políticas de compensación.

No Responsabilidades de VIAJES ROXANA en Transporte Aéreo

1. **Acumulación de Millas:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por el registro ni la correcta acumulación de millas en programas de pasajero frecuente. Este proceso debe ser gestionado directamente por el pasajero con la aerolínea.
2. **Compensaciones por Overbooking:** VIAJES ROXANA no es responsable de las compensaciones directas a los pasajeros en casos de overbooking. Esta responsabilidad recae en la aerolínea, que debe cumplir con las normativas vigentes sobre compensación.
3. **Verificación de Documentación:** VIAJES ROXANA no es responsable de la autenticidad de los documentos de viaje del pasajero. La aerolínea se reserva el derecho de verificar la documentación incluida en la reserva.
4. **Política de No Show:** Aunque VIAJES ROXANA aplica la política de No Show, no es responsable por la pérdida del boleto si el pasajero no cancela su viaje a tiempo según los términos especificados.
5. **Condiciones de Vuelo y Servicios a Bordo:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por las condiciones del vuelo, los servicios a bordo, la puntualidad de los vuelos ni por situaciones imprevistas como retrasos, cancelaciones por condiciones meteorológicas, problemas técnicos o cualquier otra circunstancia fuera de su control.

6. Equipaje: VIAJES ROXANA no se responsabiliza por la política de equipaje de la aerolínea ni por la pérdida, daño o retraso del equipaje. Estas cuestiones deben ser gestionadas directamente con la aerolínea según sus políticas específicas.

Transporte Terrestre

- **Emisión de Ticket:** VIAJES ROXANA emite al cliente el ticket terrestre de la empresa que permite hacer efectiva la prestación del servicio.
- **Boleto Personal:** El boleto de viaje es personal. Para cualquier cambio de fecha o ruta, es necesario avisar con al menos 72 horas de antelación a su viaje, previa coordinación con VIAJES ROXANA.
- **Cambios y Penalidades:** Todo cambio está sujeto a penalidades y políticas establecidas por la empresa prestadora del servicio. Es importante revisar las condiciones específicas al momento de la reserva.
- **Responsabilidad del Pasajero:** El pasajero es el titular del boleto de viaje y el único facultado para realizar cualquier solicitud respecto a las condiciones contratadas y detalladas en el presente documento.
- **Medidas Sanitarias y Seguridad:** En cumplimiento con las regulaciones globales, todas las empresas de transporte terrestre asociadas han implementado estrictos protocolos de limpieza y desinfección para garantizar la seguridad de los pasajeros.
- **Política de Equipaje:** Las políticas de equipaje pueden variar según la empresa de transporte. Los pasajeros deben revisar las condiciones específicas al momento de la reserva.

Responsabilidades de VIAJES ROXANA en Transporte Terrestre

- **Emisión de Tickets:** VIAJES ROXANA es responsable de emitir al cliente el ticket terrestre de la empresa correspondiente, permitiendo hacer efectiva la prestación del servicio.
- **Asesoría y Coordinación:** VIAJES ROXANA debe proporcionar asesoría y coordinar cualquier cambio de fecha o ruta en los boletos, siempre y cuando se haga con al menos 72 horas de antelación y de acuerdo con las políticas de la empresa prestadora del servicio.

- **Información y Transparencia:** VIAJES ROXANA debe informar claramente a los clientes sobre las tarifas, políticas de equipaje, políticas de cancelación y penalidades antes de que se realice la reserva y compra del boleto.
- **Cumplimiento de Normativas:** VIAJES ROXANA debe asegurarse de que todas las prácticas y servicios cumplan con las normativas internacionales y locales, especialmente en relación con medidas sanitarias y protocolos de seguridad.

No Responsabilidades de VIAJES ROXANA en Transporte Terrestre

- **Condiciones del Servicio:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por las condiciones del servicio prestado por la empresa de transporte terrestre, incluyendo la puntualidad de los viajes, la calidad de los vehículos y la comodidad durante el trayecto.
- **Verificación de Documentación:** VIAJES ROXANA no es responsable de la autenticidad de los documentos de viaje del pasajero. La empresa de transporte terrestre se reserva el derecho de verificar la documentación incluida en la reserva.
- **Política de Equipaje:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por la política de equipaje de la empresa de transporte terrestre ni por la pérdida, daño o retraso del equipaje. Estas cuestiones deben ser gestionadas directamente con la empresa de transporte según sus políticas específicas.
- **Compensaciones:** VIAJES ROXANA no es responsable de las compensaciones directas a los pasajeros en caso de retrasos, cancelaciones u otras incidencias. La responsabilidad recae en la empresa de transporte terrestre, que debe cumplir con las normativas vigentes sobre compensación.
- **Medidas Sanitarias y Seguridad:** Aunque VIAJES ROXANA debe informar y asegurarse de que las empresas de transporte terrestre cumplan con las medidas sanitarias y de seguridad, no se responsabiliza por la implementación efectiva de estas medidas durante el viaje.
- **Incidencias y Fuerza Mayor:** VIAJES ROXANA no se responsabiliza por incidencias derivadas de causas de fuerza mayor, como condiciones meteorológicas adversas, desastres naturales, huelgas, bloqueos de carretera, o cualquier otra circunstancia fuera de su control.

Alquiler de Autos

- **Intermediación:** Viajes Roxana actúa como una agencia de viajes intermediaria entre las empresas de alquiler de autos y el pasajero.
- **Proceso de Reserva:** El proceso de reserva se realiza a través de la plataforma web o en los canales de atención al cliente.
- **Requisitos de Edad:** Para alquilar un auto, el pasajero debe ser mayor de edad (la regulación de la edad depende de la empresa prestadora del servicio). No hay límite de edad siempre y cuando se presente la documentación vigente.
- **Tarifas:** Las tarifas varían según el modelo, kilometraje, días, tipo de seguro vehicular, entre otros. Lo que se incluye en la propuesta comercial está sujeto a las indicaciones y características solicitadas por el pasajero.
- **Verificación del Vehículo:** El pasajero debe verificar las características del vehículo solicitado y, en caso de inconformidad, debe solicitar cambios a la empresa rentadora del servicio.
- **Documentación:** El pasajero y cualquier conductor adicional deben presentar la documentación solicitada, como la licencia de conducir original y vigente con fotografía. La empresa prestadora del servicio se reserva el derecho de verificar y aceptar las licencias de conducir según sus normas.
- **Entrega del Vehículo:** Durante la entrega del vehículo, el pasajero debe revisar las condiciones y características del auto.
- **Multas de Tránsito:** El pasajero será responsable del pago de multas de tránsito ocurridas durante el periodo de alquiler. Estos importes serán cargados a la tarjeta de crédito del cliente al momento de la devolución del vehículo.
- **Políticas de Cancelaciones, Cambios y Reembolsos:** Estas políticas están sujetas a las normativas de la empresa prestadora del servicio.
- **Devolución del Vehículo:** Los detalles de la devolución del vehículo (lugar, hora, etc.) estarán especificados en el contrato de renta y solo pueden ser modificados con autorización previa de la empresa prestadora del servicio. En caso de incumplimiento, la empresa podrá tomar acciones para recuperar la posesión del auto.
- **Responsabilidad Técnica:** Viajes Roxana no se responsabiliza por accidentes o problemas técnicos que presente el vehículo.

Responsabilidad de Viajes Roxana:

1. Intermediación en la Gestión de Reservas:

Viajes Roxana actúa como intermediario en la gestión de reservas de alquiler de autos. Facilita la conexión entre el cliente y la empresa de alquiler, asegurando que los términos de la reserva se cumplan.

2. Emisión de Voucher:

Viajes Roxana emite un voucher al cliente que permite hacer efectiva la prestación del servicio de alquiler de autos. Este documento confirma la reserva y los detalles del alquiler.

3. Asesoramiento y Asistencia:

Viajes Roxana proporciona asesoramiento y asistencia al cliente durante el proceso de reserva, ayudando con cualquier duda o necesidad especial que pueda surgir antes del alquiler.

No Responsabilidad de Viajes Roxana:

1. Pérdidas o Daños Causados al Vehículo:

Viajes Roxana no se hace responsable por cualquier pérdida o daño causado al vehículo durante el periodo de alquiler. Esta responsabilidad recae completamente en el cliente y la empresa de alquiler de autos.

2. Multas y Sanciones

Cualquier multa, sanción, o infracción cometida durante el uso del vehículo es responsabilidad exclusiva del cliente. Viajes Roxana no se hace responsable de estos cargos adicionales.

3. Condiciones y Políticas de la Empresa de Alquiler:

Las condiciones y políticas del alquiler (incluyendo seguro, combustible, kilometraje y restricciones de uso) son determinadas por la empresa de alquiler de autos y no por Viajes Roxana. El cliente debe revisar y aceptar estas condiciones al momento de la reserva.

4. Disponibilidad y Cambios:

La disponibilidad del vehículo y cualquier cambio en la reserva están sujetos a la política de la empresa de alquiler de autos. Viajes Roxana no puede garantizar la disponibilidad ni aceptar responsabilidad por cambios realizados por la empresa de alquiler.

5. Problemas Mecánicos o Fallos del Vehículo:

Viajes Roxana no es responsable por problemas mecánicos, fallos del vehículo, o cualquier inconveniente técnico que ocurra durante el periodo de alquiler. El cliente debe contactar directamente a la empresa de alquiler para resolver estas cuestiones.

6. Documentación Requerida:

El cliente es responsable de presentar toda la documentación requerida (licencia de conducir válida, identificación, tarjeta de crédito) al momento de recoger el vehículo. Viajes Roxana no se hace responsable si el cliente no cumple con estos requisitos y se le niega el servicio.

12. Tipos de Aerolínea Aerea:

Aerolíneas con Tarifas LOW COST:

Regulaciones de Tarifa:

- Recomendamos al pasajero verificar las regulaciones de la tarifa en su ticket aéreo o con la aerolínea.
- Viajes Roxana no se hace responsable de los cobros adicionales por parte de las aerolíneas low cost.

¿Qué son las aerolíneas low cost?

- Este concepto de servicios surgió en la década de los 90 principalmente en los Estados Unidos y posteriormente se extendió por Europa y demás partes del mundo.
- Las aerolíneas de bajo coste permiten viajar a un mayor número de usuarios por todo el mundo ofreciendo tarifas económicas.

Características del Servicio de una Aerolínea Low Cost:

- Limitación en el número de maletas.
- No ofrecen servicio de comida a bordo.
- Los asientos son asignados de forma aleatoria.
- No cuentan con ningún tipo de primera clase.
- Los asientos no poseen ningún tipo de tecnología inteligente o son poco cómodos.



Tipos de Tarifa Aérea:

Tarifa Económica (Economy Class):

- Es la tarifa más básica y económica.
- Incluye solo el asiento y un equipaje de mano.
- Generalmente no es reembolsable y tiene restricciones en cambios.

Tarifa Económica Premium (Premium Economy):

- Ofrece más comodidad y espacio que la tarifa económica estándar.
- Puede incluir servicios adicionales como comidas mejoradas y entretenimiento a bordo.

Tarifa Ejecutiva (Business Class):

- Ofrece asientos más amplios y cómodos, con más espacio para las piernas.
- Incluye servicios adicionales como comidas gourmet, acceso a salas VIP y prioridad en el check-in y embarque.

Tarifa Primera Clase (First Class):

- Es la tarifa más lujosa con el máximo confort y servicio.
- Incluye asientos que se convierten en camas, comidas gourmet, y un nivel de servicio exclusivo.

Tarifas Flexibles:

- Permiten cambios y cancelaciones con poca o ninguna penalización.
- Generalmente son más costosas que las tarifas no reembolsables.

Tarifas Promocionales:

- Ofrecen precios muy bajos, pero con muchas restricciones.
- No permiten cambios ni reembolsos.

13. Pérdidas: Servicio de Transporte Terrestre / Aéreo / Hotel

Pérdida Física del Boleto de Viaje:

- **Uso del Boleto Virtual:** En caso de extravío o pérdida física del boleto de viaje, el pasajero puede utilizar su boleto virtual para embarcar. Este boleto virtual se puede presentar en formato digital desde un dispositivo móvil o impreso.
- **Reimpresión del Boleto Físico:** Si el pasajero requiere un boleto físico, puede solicitar la reimpresión sin costo alguno en la agencia de **VIAJES ROXANA**, con al menos 24 horas de antelación a la hora de embarque. Esto asegura que el pasajero tenga suficiente tiempo para obtener el documento necesario.

Responsabilidades del Pasajero:

- VIAJES ROXANA no se responsabiliza por cualquier pérdida, daño o inconveniente que pueda sufrir el pasajero en áreas de hotel, avión, tour, transporte terrestre, o cualquier otro servicio. Es responsabilidad exclusiva del pasajero asegurar sus pertenencias y gestionar cualquier incidencia relacionada con la pérdida de bienes.
- **Objetos Personales y Equipaje:** La custodia de objetos personales y equipaje es responsabilidad del pasajero. VIAJES ROXANA no se hace responsable por pérdidas, daños o robos de pertenencias en hoteles, aeropuertos, vehículos de transporte terrestre, durante tours o cualquier otro lugar o servicio utilizado.
- **Documentación de Viaje:** El pasajero es responsable de la custodia y gestión de su documentación de viaje, incluyendo boletos, pasaportes, visas y cualquier otro documento necesario. En caso de pérdida, el pasajero debe gestionar la reemisión o sustitución de estos documentos con las autoridades pertinentes o proveedores de servicios

14. Política de Equipaje

- Viajes Roxana no se responsabiliza de la custodia del equipaje y de la documentación del pasajero.
- El pasajero debe considerar las dimensiones de los equipajes permitidos por la tarifa pagada. Si no cumple los estándares de dimensiones o exceso de peso, la aerolínea aplicará un cargo adicional.
- **Tipos de Equipaje Permitido:**
 - Artículo personal: 35 x 45 cm.
 - Maleta de mano: 55 x 50 cm.
 - Equipaje documentado: peso máximo 23 kg.
- **Responsabilidad de la Aerolínea:** Según Indecopi, es responsabilidad de la empresa de transporte aéreo los equipajes de los usuarios. Si ocurre algún contratiempo con las maletas, los pasajeros podrán reclamar a la aerolínea para cubrir los daños.
- **Código Penal Actual en Perú**

El Código Penal del Perú establece las responsabilidades y sanciones para diferentes delitos. En el contexto de los viajes y servicios turísticos, es

importante destacar que según las normativas de Indecopi, es responsabilidad de la empresa de transporte aéreo (aerolínea) gestionar y responder por cualquier contratiempo relacionado con el equipaje de los usuarios. Los pasajeros pueden presentar reclamaciones a la aerolínea para cubrir daños o pérdidas de equipaje (LP) (LP).

- Estas políticas y procedimientos están diseñados para proteger a los consumidores y asegurar que las reclamaciones y gestiones de equipaje se manejen de manera eficiente y conforme a la ley.

Pasos para la Pérdida de Equipaje:

Identificar que se perdió:

- Muchas veces la gente se confunde. Antes de entrar en pánico, hay que ser paciente, buscar el equipaje en todos los lugares posibles y mantener la calma.

Reportar y Contactar a la Aerolínea de Inmediato:

- No abandonar el aeropuerto hasta hablar con un especialista de la aerolínea, ubicados en la oficina de reclamo de equipaje.
- Tener la etiqueta de la maleta registrada.
- Llamar a la aerolínea si no se encuentra un representante.
- Reportar la pérdida mediante formularios.
- Preguntar al representante de la aerolínea sus políticas de compensación y en qué medida se reembolsará.
- Si un vuelo está operado por varias aerolíneas, llamar a la última aerolínea del último vuelo, ya que es la responsable de la maleta al destino final.

Solicitar el Envío de la Maleta a Casa o Hospedaje:

- Consultar a la aerolínea sobre la opción de envío del equipaje antes de salir del aeropuerto.
- Solicitar a la aerolínea un número gratuito para poder llamar y recibir actualizaciones sobre el reclamo del equipaje perdido.
- El representante de la aerolínea debe indicar el informe del equipaje extraviado con las pautas de reembolso.

Solicitar el Reembolso del Monto por el Equipaje Registrado:

- Consultar la política de la aerolínea en caso de pérdida de equipaje.

- Todas las compensaciones por pérdida de equipaje están sujetas a las regulaciones y políticas de la aerolínea.
- Viajes Roxana no se responsabiliza por el extravío de los equipajes, es responsabilidad de la aerolínea.
- Si el equipaje se extravía por más de 24 horas, las aerolíneas pueden compensar a los viajeros con una asignación de ropa, por lo que es importante notificar inmediatamente después de la pérdida.
- La aerolínea no realizará ningún proceso de pérdida de equipaje si el pasajero reportó tarde

Si no Encuentran la Maleta:

- Las aerolíneas tienen la obligación de compensar al pasajero llenando el formulario y detallando el valor del contenido perdido y gastos incidentales.
- Es recomendable tener fotos del equipaje antes de abordar.
- Los precios de reembolso oscilan entre USD 50.00 a USD 80.00 por día durante 5 días, por gastos incidentales como ropa, artículos de tocador, cable para celular, entre otros.
- El pasajero debe guardar los recibos de cada compra para recibir la compensación.

Política de Equipaje para Grupos – VR

Viajes Roxana ha desarrollado un sistema avanzado para la gestión de equipaje en grupos de viajeros, utilizando etiquetas de maleta con tecnología NFC. Este sistema ofrece dos opciones principales para asegurar la correcta identificación y seguimiento del equipaje:

Intranet para Grupo:

- **CHECK IN de Equipaje:** Antes del vuelo, cada pasajero debe realizar un CHECK IN de su maleta a través de la intranet del grupo. Este proceso incluye los siguientes pasos:
 - **Acceso a la Intranet:** El pasajero ingresa a la intranet mediante las credenciales proporcionadas por Viajes Roxana.

- **Registro de la Maleta:** El pasajero registra su maleta subiendo una foto de la misma. Esta foto debe mostrar claramente la maleta y cualquier identificador visible.
- **Confirmación del Registro:** Una vez subida la foto, el sistema generará una confirmación de registro que el pasajero debe conservar.
- **Evidencia de Registro:** La foto subida actúa como evidencia del estado y la apariencia de la maleta antes del vuelo, lo que ayuda a resolver cualquier disputa sobre daños o pérdida del equipaje.

Beneficios del Sistema de Etiquetado de Equipaje:

- **Seguridad:** El uso de fotos y etiquetas NFC reduce el riesgo de pérdida y facilita la identificación rápida del equipaje.
- **Eficiencia:** El proceso de CHECK IN en la intranet es sencillo y rápido, asegurando que todos los pasajeros cumplan con los requisitos de equipaje antes del vuelo.
- **Resolución de Disputas:** La foto de registro sirve como evidencia en caso de que se produzcan daños o pérdida del equipaje, facilitando la resolución de disputas con la aerolínea.
- **Tranquilidad:** Las etiquetas NFC proporcionan una capa adicional de seguridad, permitiendo una fácil identificación del equipaje.

15. Check-in Web / Boarding Pass

- **Definición:** El check-in es la facturación de tu vuelo, mediante el cual obtienes tu Boarding Pass o tarjeta de embarque. La tarjeta de embarque es el documento que contiene los datos del pasajero y el vuelo, necesario para cada paso previo a abordar el avión.
- **Responsabilidad del Pasajero:** El pasajero es responsable de gestionar su check-in web antes de la salida de su vuelo, de acuerdo con las normativas y políticas de la empresa prestadora del servicio.
- **Problemas Técnicos:** Si el pasajero no puede realizar el check-in web, existen varias probabilidades:
 - El vuelo tuvo algún cambio de hora o fue cancelado. Se recomienda revisar la nueva opción de vuelo sugerido y luego comunicarse con la aerolínea.

- Problemas técnicos en la plataforma de la aerolínea. El pasajero debe realizar el check-in de manera presencial en los counters de autoatención en el aeropuerto, el mismo día del viaje (3 horas antes de la salida).
- **Responsabilidad de Viajes Roxana:** Viajes Roxana no se responsabiliza por la emisión de la tarjeta de embarque en la plataforma de la aerolínea.

¿Qué se necesita para hacer el check-in online?

1. **Verificar disponibilidad del servicio:** Lo primero que debes hacer es asegurarte de que la aerolínea ofrezca la opción de check-in online en su sitio web. Algunas aerolíneas incluso tienen su propia aplicación desde donde se puede realizar este trámite.
2. **Cuándo se puede hacer el check-in online:** La mayoría de las aerolíneas permiten hacer el check-in desde 48 horas hasta 24 horas antes de la salida del vuelo. Es recomendable establecer una alarma para no olvidarse y hacerlo con tiempo.
3. **Datos requeridos:** Para realizar el check-in, las aerolíneas generalmente solicitan dos datos fundamentales: el nombre y apellido del pasajero y el código de reserva.
4. **Dónde encontrar el código de reserva:** El código de reserva se encuentra en el ticket aéreo que te llega al email de confirmación al momento de emitir el pasaje. Está ubicado en la parte superior y consta de letras y números.

16. Política de Cambios en su Boleto Aéreo

1. **Regulaciones y restricciones:** Los pasajes aéreos están sujetos a distintas regulaciones, políticas y restricciones según la tarifa y clase comprada.
2. **Proceso de cambio del ticket aéreo:** El pasajero debe comunicarse con la agencia. Viajes Roxana designará a un especialista que se pondrá en contacto con el cliente para asesorarlo sobre los datos necesarios para proceder con el cambio, que incluyen motivo de cambio, nueva fecha, horario, etc. Todo cambio está sujeto a las regulaciones de la clase y tarifa del ticket aéreo. Además, Viajes Roxana cobrará una tarifa administrativa por la intermediación de la solicitud.
 - Los horarios para realizar cambios son de lunes a viernes de 09:00 am a 18:00 hrs.

- Políticas de NO SHOW: Si el pasajero genera un NO SHOW (no se presenta en el aeropuerto para abordar su vuelo), pierde la totalidad del boleto aéreo por regulaciones de la aerolínea.

3. Tarifas Flexibles: Estas tarifas permiten cambios dependiendo de la clase y tarifa de la aerolínea, pero todo está sujeto a las políticas de la empresa prestadora del servicio.

4. Tarifas Promocionales:

Lo bueno:

- Los tickets aéreos tienen tarifas atractivas que incluyen impuestos y tasas.
- El pasajero tiene la oportunidad de viajar a bajo costo recibiendo un servicio de calidad a un precio inigualable.

Lo malo:

- No permite cambios.
- No permite reembolsos.
- No permite endosos.
- Todo cambio está sujeto a las regulaciones y penalidades de la aerolínea.

17. Sobreventa o Overbooking

Sobreventa de Vuelos:

Las aerolíneas suelen confirmar reservas para un número de pasajeros que excede la cantidad de asientos disponibles en la aeronave. Esta práctica se conoce como "overbooking" y se realiza para compensar los "no show", es decir, los pasajeros que no se presentan para abordar su vuelo. El sistema interno de las aerolíneas puede prever con gran exactitud cuántos pasajeros no se presentarán, permitiendo maximizar el uso de los aviones y mantener la rentabilidad. Sin la práctica del overbooking, los "no show" causarían pérdidas económicas significativas para las aerolíneas, ya que los asientos reservados no podrían ser vendidos a otros pasajeros, y los aviones despegarían con asientos vacíos. El overbooking beneficia al mercado aerocomercial al mantener los aviones llenos, lo que a su vez permite ofrecer tarifas más competitivas y bajas (low cost).

Compensación por Overbooking:

Si tu vuelo es afectado por overbooking, la aerolínea solicitará a algunos pasajeros que renuncien voluntariamente a su asiento a cambio de ciertos beneficios. La compañía ofrecerá diversas opciones de compensación a los pasajeros afectados.

Información Importante: Derechos de los Usuarios de Transporte Aéreo

Causas Externas de Demoras y Cancelaciones:

Las demoras y cancelaciones debidas a causas externas no son responsabilidad de la aerolínea. En estos casos, la compañía aérea no tiene la obligación de compensar al pasajero, pero debe informar oportunamente a cada pasajero sobre la situación. Las causas externas incluyen:

- **Condiciones Meteorológicas Desfavorables:** Tormentas con lluvias o nieve, vientos que exceden los límites de seguridad, erupciones volcánicas, huracanes.
- **Inestabilidad Política:** Países en riesgo, como atentados terroristas que pueden bloquear el espacio aéreo.
- **Problemas en los Aeropuertos:** Fallos informáticos en las torres de control, cierre de pistas, etc.
- **Enfermedades Epidémicas**

Políticas de Overbooking:

- Las aerolíneas sobrevenden vuelos para combatir el "no show".
- Si un vuelo es cancelado por overbooking, la aerolínea solicitará a los pasajeros que renuncien voluntariamente a su asiento a cambio de determinados beneficios. La compañía ofrecerá opciones de compensación a los pasajeros afectados.

Causas Externas:

- Las demoras y cancelaciones por causas externas no son responsabilidad de la aerolínea. La compañía aérea no tiene la obligación de compensar al pasajero, pero debe informar de manera oportuna la situación a cada pasajero.
- Causas externas incluyen: condiciones meteorológicas desfavorables, inestabilidad política, problemas en los aeropuertos y casos de enfermedades epidémicas

Información importante adicional:

- Transporte Aéreo
- Derechos de los Usuarios de Transporte Aéreo

18. Responsabilidades y No Responsabilidades de Viajes Roxana

Responsabilidades de Viajes Roxana

1. Intermediación de Servicios:

- **Gestión de Reservas:** Viajes Roxana actúa como intermediario en la reserva, distribución y venta de productos y servicios turísticos como alojamiento, transporte terrestre y aéreo, venta de cruceros, y paquetes turísticos nacionales e internacionales.
- **Información y Asesoría:** Informar al pasajero sobre las características de los servicios y productos turísticos, ayudar en la selección de alternativas y proporcionar toda la información relevante antes de la compra.

2. Confirmación de Servicios:

- **Entrega de Vouchers:** Los vouchers de los programas turísticos, boletos aéreos y reservas de hotel se envían dentro de los plazos establecidos (48 horas antes de la salida del viaje, 24 horas después de la compra del boleto aéreo o reserva de hotel).
- **Cumplimiento de Contratos:** Asegurar que los servicios y productos contratados sean entregados según lo acordado con el proveedor y el cliente.

3. Soporte Post-Venta:

- **Gestión de Reclamos:** Actuar como intermediario en la gestión de reclamos y reembolsos según las políticas del proveedor del servicio, aunque la responsabilidad final recaiga en el proveedor.
- **Asistencia al Cliente:** Proporcionar asistencia durante el proceso de reclamaciones y cualquier otro inconveniente relacionado con los servicios adquiridos

No Responsabilidades de Viajes Roxana

1. Responsabilidad de Proveedores:

- **Cumplimiento de Servicios:** La responsabilidad del cumplimiento del servicio contratado (aerolíneas, hoteles, empresas de transporte terrestre, cruceros, etc.) recae directamente en el proveedor del servicio. Viajes Roxana no se responsabiliza por incumplimientos,

demoras, cancelaciones, o cualquier otro problema originado por el proveedor.

- **Reembolsos y Compensaciones:** La decisión final sobre reembolsos y compensaciones es del proveedor del servicio, no de Viajes Roxana.

2. Circunstancias Externas:

- **Fuerza Mayor:** Viajes Roxana no se hace responsable por eventos de fuerza mayor como desastres naturales, guerras, huelgas, pandemias, u otros eventos que escapen al control de la empresa y que puedan afectar el desarrollo del viaje.
- **Regulaciones y Políticas Locales:** No se responsabiliza por cambios en regulaciones locales o internacionales que puedan afectar los viajes, como requisitos de visado, vacunación, o cierres de fronteras.

3. Documentación del Cliente:

- **Gestión de Documentos:** La gestión y obtención de documentos necesarios para viajar (visas, permisos notariales, pasaportes, etc.) son responsabilidad exclusiva del cliente. Viajes Roxana no se responsabiliza por problemas derivados de la falta de documentación.

Condiciones de Paquetes Turísticos

1. Verificación de Condiciones:

- **Responsabilidad del Cliente:** El pasajero debe verificar las condiciones del paquete turístico antes de realizar la reserva. Todos los servicios están sujetos a las regulaciones y políticas de cada empresa, que pueden permitir cambios o cancelaciones dependiendo de la tarifa o clase.



2. Impuestos en el Extranjero:

- **Servicios Exentos de IGV:** Los servicios en el extranjero están exentos del IGV. Si se solicita una factura o boleta, se debe adicionar el impuesto correspondiente.

3. Servicios de Traslado:

- **Compartidos y Privados:** Los traslados convencionales se realizan en servicios compartidos, a menos que se solicite y pague un servicio privado.

4. Entrega de Vouchers:

- **Plazos de Entrega:** Los vouchers de los programas turísticos se entregan o envían 48 horas antes de la fecha de salida del viaje, los vouchers de boletos aéreos hasta 24 horas después de la compra, y los vouchers de hotel hasta 24 horas después de la compra.

5. Cambios en Tarifas:

- **Sujetos a Cambios:** Las tarifas, queues e impuestos están sujetos a cambios sin previo aviso hasta el momento de emisión.

6. Uso de Servicios:

- **No Show:** Todos los servicios y productos adquiridos deben ser usados en la fecha, hora y destino indicado en la reserva. Si el cliente no avisa a la agencia y/o aerolínea sobre su intención de no viajar, se considera como NO SHOW, lo que puede resultar en la cancelación de la reserva sin derecho a reembolso.

7. Responsabilidad en Países de Riesgo:

- **Estados de Sitio o Guerra:** Viajes Roxana no se hace responsable en estados de sitio o guerra, conocidos como “Países de Riesgo”, que enfrentan altas amenazas como conflictos internos, aspectos legales, huelgas, etc.

19. Autorización de Menores de Edad para Viaje Internacional - Salida de Perú

Viaje de Promoción, Viaje de Estudio, Intercambio Estudiantil u Otro:

- **Menores Extranjeros:**
 - Partida o acta de nacimiento original del menor, debidamente apostillada, con una antigüedad no superior a los tres meses.
- **Datos Relevantes del Viaje:**
 - Itinerario completo.
 - Fecha de salida y retorno.
 - Motivo del viaje.
- **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por ambos padres, detallando el nombre y documento de identidad de la persona responsable del menor durante su estadía.
- **Autorización del Padre o Madre No Viajante:**
 - Si uno de los padres no viaja, deberá gestionar la autorización del padre o madre que no viajará.
- **Condiciones del Ingreso:**
 - La salida debe realizarse en las mismas condiciones del ingreso, usando el mismo pasaporte.
- **Carné de Extranjería:**
 - Vigente y en regla.

Autorización para Viaje Nacional - Pasajero Peruano y/o Residente:

- **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por uno de los padres.

- **DNI Peruano del Menor:**
 - Vigente.
- **Carné de Extranjería:**
 - Para menores residentes extranjeros.

Casos que NO Requieren Autorización para Menores de Edad:

No será requerida autorización de viaje en los siguientes casos:

- **Menores de Edad Peruanos o Extranjeros que Viajen con Ambos Padres:**
 - No se requiere autorización si ambos padres acompañan al menor.
- **Menores de Edad Extranjeros con Calidad Migratoria Temporal:**
 - Por ejemplo, turistas.
- **Menores de Edad Peruanos que Residen en el Extranjero:**
 - No requieren autorización adicional para salir del país
 - embarque de menores no acompañados antes de la reserva.

20. Documentación para Menores de Edad en Transporte Aéreo, Alojamiento en Hoteles y Cruceros

Transporte Aéreo

Menores de Edad Acompañados por Padres o Tutores:

1. **Documento de Identidad del Menor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
2. **Documento de Identidad del Padre o Tutor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. **Acta de Nacimiento del Menor:**
 - Para verificar la relación familiar.

Menores de Edad Acompañados por un Adulto Distinto a los Padres:

1. **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al adulto a viajar con el menor.
2. **Documento de Identidad del Menor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. **Documento de Identidad del Adulto Acompañante:**



- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

4. Acta de Nacimiento del Menor:

- Para verificar la relación y autoridad sobre el menor.

Menores de Edad Viajando Solos:

1. Permiso Notarial Original:

- Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al menor a viajar solo.

2. Documento de Identidad del Menor:

- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

3. Copia Certificada del Acta de Nacimiento del Menor:

- Con una antigüedad no superior a tres meses.

Hoteles

Menores de Edad Acompañados por Padres o Tutores:

1. Documento de Identidad del Menor:

- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

2. Documento de Identidad del Padre o Tutor:

- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

3. Acta de Nacimiento del Menor:

- En caso de que el menor no viaje con sus padres, el tutor debe presentar el acta de nacimiento para demostrar la relación.

Menores de Edad Acompañados por un Adulto Distinto a los Padres:

1. Permiso Notarial Original:

- Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al adulto a viajar y hospedarse con el menor.

2. Documento de Identidad del Menor:

- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

3. Documento de Identidad del Adulto Acompañante:

- DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.

4. Acta de Nacimiento del Menor:

- Para verificar la relación y autoridad sobre el menor.

Menores de Edad Viajando Solos:

1. **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al menor a viajar y hospedarse solo.
2. **Documento de Identidad del Menor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. **Copia Certificada del Acta de Nacimiento del Menor:**
 - Con una antigüedad no superior a tres meses.

Cruceros

Menores de Edad Acompañados por Padres o Tutores:

1. **Documento de Identidad del Menor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
2. **Documento de Identidad del Padre o Tutor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. **Acta de Nacimiento del Menor:**
 - Para verificar la relación familiar.

Menores de Edad Acompañados por un Adulto Distinto a los Padres:

1. **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al adulto a viajar y embarcarse con el menor.
2. **Documento de Identidad del Menor:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. **Documento de Identidad del Adulto Acompañante:**
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
4. **Acta de Nacimiento del Menor:**
 - Para verificar la relación y autoridad sobre el menor.

Menores de Edad Viajando Solos:

1. **Permiso Notarial Original:**
 - Firmado por ambos padres o tutores, autorizando al menor a viajar y embarcarse solo.

2. Documento de Identidad del Menor:
 - DNI, pasaporte o carné de extranjería vigente.
3. Copia Certificada del Acta de Nacimiento del Menor:
 - Con una antigüedad no superior a tres meses.

Notas Adicionales para Todas las Categorías

1. Verificación y Confirmación:
 - Los documentos deben ser verificados y confirmados por el personal del hotel, aerolínea o crucero al momento del check-in o embarque.
2. Responsabilidad del Proveedor:
 - El proveedor del servicio (hotel, aerolínea, crucero) tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y bienestar del menor durante su estancia o viaje.
3. Políticas Adicionales:
 - Es recomendable confirmar cualquier política adicional sobre la estadía o viaje de menores no acompañados con el proveedor antes de la reserva.
4. Contacto de Emergencia:
 - Se recomienda proporcionar al menor y al proveedor un número de contacto de emergencia y mantener una comunicación constante durante el viaje o estancia.

21.- Vacunas

Es crucial que los viajeros realicen con antelación todos los requerimientos sanitarios antes de emprender un viaje al destino elegido. A continuación se detallan las normativas y recomendaciones mundiales sobre vacunación para viajeros:

Recursos Informativos

- Requisitos de Vacunación por Destino:
 - [Lista de destinos y requisitos de vacunación](#)
- Vacunas Requeridas en EE.UU.:
 - [Información sobre vacunas por edad](#)
- Alertas y Avisos de Viaje:
 - [Alertas y avisos de viaje](#)

- **Vacunación contra la Fiebre Amarilla en Perú:**
 - [Centros de vacunación contra la fiebre amarilla en Lima Metropolitana y Callao](#)

Grupos de Vacunas

Hay tres tipos de vacunación necesarias antes de hacer un viaje: Vacunas de Rutina, Vacunas Requeridas para el ingreso al país de destino y Vacunas Recomendadas para evitar contraer enfermedades en el país de destino.

a. Vacunas de Rutina

Las vacunas de rutina protegen de enfermedades infecciosas como sarampión, rubéola, influenza, polio, fiebre amarilla, neumococo y VPH, que pueden propagarse rápidamente en grupos de personas no vacunadas. Es importante recibir todas las dosis del esquema de vacunación para estar completamente protegido.

- **Información adicional:** [Vacunas de rutina](#)

b. Vacunas Requeridas para el Ingreso al País

Estas son las vacunas que un país exige a los viajeros para el ingreso. Dependerán de factores como el país de origen, conexiones del vuelo y estadías recientes en zonas endémicas o de riesgo. Es recomendable verificar con anticipación en el consulado o embajada del país de destino y confirmar los requisitos de vacunación. Las normativas son cambiantes, por ejemplo, desde el 7 de febrero de 2022, es obligatorio contar con carnet de vacunación contra la fiebre amarilla para ingresar y/o salir de Paraguay hacia Brasil, Perú, Bolivia y Venezuela.

- **Información adicional:** [Vacunas para viajes internacionales](#)

c. Vacunas Recomendadas para Viajar

El pasajero puede permanecer saludable durante un viaje tomando medidas apropiadas para protegerse antes y durante el viaje. Las infecciones contraídas durante el viaje pueden ser menores, pero en raras ocasiones pueden ser graves o mortales. Se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Insectos y parásitos**
- **Clima local**
- **Condiciones sanitarias**

Es posible que necesite actualizar sus vacunas con refuerzos para:

- **COVID-19**
- **Difteria, tétanos y tos ferina (Tdap)**
- **Influenza (gripe)**

- Sarampión, paperas, rubéola (vacuna triple viral)
- Polio

22. Emisión de Factura

- **Responsabilidad del Pasajero:** El pasajero es responsable de ingresar y verificar el número de RUC correcto para la emisión de su factura.
- **Errores en el Registro:** Viajes Roxana no se hace responsable si, al finalizar la compra del servicio turístico o ticket aéreo, no se registró el número de documento a emitir. No se permiten cambios después de la emisión del documento de compra.
- **Sustento Tributario:** La presentación de un ticket aéreo representa el sustento tributario como comprobante de venta.
- **Ley de Facturación:** Colocar la ley de facturación aplicable.

23. Reprogramaciones y/o Cancelaciones en Boletos Aéreos

Responsabilidad de Viajes Roxana:

- Viajes Roxana no se hace responsable por los cambios sin previo aviso que realicen las aerolíneas antes, durante y después del viaje (reprogramaciones y/o cancelaciones por factores técnicos, problemas climatológicos, causas externas u otro motivo que compete plenamente a la responsabilidad de la aerolínea).
- Recomendamos a los pasajeros reconfirmar sus vuelos 72 horas antes de la salida. Las normativas de las aerolíneas son cambiantes, por lo que el pasajero debe ingresar con su código de reserva a la página de la aerolínea para obtener toda la información solicitada antes de su viaje.
- Es importante que los pasajeros conozcan sus derechos al contratar los servicios de transporte aéreo.

Causas de Cancelaciones, Cambios o Reprogramaciones de Vuelos:

- Tardanza o discrepancia en el abordaje.
- Sobreventa.
- Diferencia en el control de equipajes.
- Lentitud en las recargas de combustible.
- Lentitud en la limpieza de las aeronaves.
- Documentación errónea de tripulación, pasajeros o aeronave.

- Cambios de ruta.

24. Cambios en Reservas

Políticas de Cambios:

1. Sujeto a Disponibilidad:

- Todos los cambios en la reserva están sujetos a disponibilidad. Esto significa que la posibilidad de realizar cambios depende de si hay espacio o disponibilidad en las fechas y servicios solicitados.

2. Cargos Adicionales:

- Los cambios en las reservas pueden incurrir en cargos adicionales. Estos cargos varían según las políticas de la línea de cruceros, la aerolínea, el hotel, o cualquier otro proveedor de servicios.

3. Consulta de Condiciones Específicas:

- Es altamente recomendable que el cliente consulte las condiciones específicas al momento de la reserva. Esto incluye entender las posibles penalidades y las políticas de cambios para evitar sorpresas desagradables.

4. Penalidades por Cambios:

- Dependiendo del tipo de tarifa y la política del proveedor, los cambios pueden tener penalidades. Esto puede incluir una tarifa fija por cambio, diferencias tarifarias, o ambos.

5. Proceso de Cambio:

- El cliente debe contactar a Viajes Roxana o directamente al proveedor del servicio para solicitar cambios. Es importante realizar esta gestión con la mayor antelación posible para maximizar las posibilidades de disponibilidad y minimizar costos adicionales.

Ejemplo de Políticas para Cambios en Cruceros:

1. Cambios en la Reserva:

- Los cambios están sujetos a la disponibilidad de cabinas en la nueva fecha solicitada.

- Pueden aplicarse cargos adicionales que incluyen diferencias tarifarias y una tarifa de cambio establecida por la línea de cruceros.

2. Condiciones Específicas:

- Es fundamental que el cliente revise las condiciones específicas en el momento de realizar la reserva. Las políticas pueden variar significativamente entre diferentes líneas de cruceros.

3. Penalidades:

- Las penalidades pueden incluir cargos por cambio y diferencias tarifarias si la nueva fecha tiene un costo mayor que la fecha original.

4. Recomendación:

- Se recomienda que los clientes planifiquen con antelación y se aseguren de entender todas las políticas y penalidades asociadas con los cambios en sus reservas.

Recomendaciones Generales:

- Planificación Anticipada:

- Realice cambios con suficiente antelación para tener más opciones de disponibilidad y menores costos adicionales.

- Comunicación:

- Mantenga comunicación constante con Viajes Roxana para cualquier necesidad de cambio o consulta de políticas.

- Revisión de Políticas:

- Lea y comprenda todas las políticas de cambios y cancelaciones antes de confirmar la reserva.

Estas políticas aseguran que el cliente esté informado y preparado para cualquier eventualidad que requiera cambios en su reserva, minimizando los inconvenientes y costos adicionales.

25. Marketing y Uso de Datos en una Empresa: Responsabilidades y Buenas Prácticas

En Viajes Roxana, estamos comprometidos con la protección de la privacidad de nuestros clientes y el uso ético de sus datos. A continuación, detallamos nuestras políticas sobre el uso de datos en marketing:

Marketing y Uso Ético de Datos

a. Segmentación y Personalización

- **Segmentación de Clientes:** Utilizamos datos para segmentar a nuestros clientes en grupos específicos con el fin de enviar mensajes más relevantes y personalizados.
- **Personalización de Contenidos:** Adaptamos el contenido del marketing a las preferencias y comportamientos individuales de los clientes para mejorar la experiencia del usuario.

b. Análisis de Datos y Optimización

- **Análisis de Comportamiento:** Utilizamos herramientas analíticas para entender mejor el comportamiento del cliente y optimizar las campañas de marketing en consecuencia.
- **Optimización de Campañas:** Basamos nuestras decisiones de marketing en datos reales y medibles

c. Publicidad Dirigida

- **Publicidad Basada en Datos:** Implementamos campañas de publicidad que utilizan datos de comportamiento y demográficos para dirigir anuncios a audiencias específicas.
- **Re-targeting:** Utilizamos técnicas de re-targeting para volver a involucrar a los usuarios que han mostrado interés en productos o servicios específicos.

Buenas Prácticas en el Uso de Datos para el Marketing

a. Minimización de Datos

- **Recopilar Solo lo Necesario:** Limitamos la recopilación de datos a la información estrictamente necesaria para la finalidad específica del marketing.
- **Retención de Datos:** Mantenemos los datos personales solo durante el tiempo necesario para cumplir con el propósito para el cual fueron recopilados.

b. Seguridad de Datos

- **Cifrado de Datos:** Implementamos técnicas de cifrado para proteger los datos personales durante la transmisión y almacenamiento.
- **Acceso Restringido:** Limitamos el acceso a los datos personales solo a aquellos empleados que necesitan la información para realizar su trabajo.

c. Gestión de Consentimiento

- **Facilitar el Consentimiento:** Proveemos mecanismos fáciles de usar para que los usuarios den y retiren su consentimiento para el uso de sus datos.
- **Registro de Consentimiento:** Mantenemos registros detallados de cuándo y cómo se obtuvo el consentimiento de los usuarios.

d. Transparencia y Contacto

- **Política de Privacidad:** Mantenemos una política de privacidad clara y accesible que detalla cómo recopilamos, utilizamos y protegemos los datos personales.
- **Derechos del Usuario:** Informamos a nuestros clientes sobre sus derechos respecto a sus datos, incluyendo el acceso, corrección y eliminación de los mismos.
- **Desafiliación de Promociones:** Los clientes tienen derecho a desafiliarse del servicio de envío de promociones en cualquier momento. Para hacerlo, pueden enviar un correo electrónico a desafiliaciones@viajesroxana.com.
- **Contacto:** Para cualquier consulta sobre nuestras políticas de datos, los clientes pueden contactarnos en contacto@viajesroxana.com.