

TÉRMINOS Y CONDICIONES

AGENCIA DE VIAJES MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A LE DA LA BIENVENIDA Y LE INVITA A TENER PRESENTE, QUE:

1. Es importante que nos proporcione sus datos exactos y reales. Solo así podremos mantenernos comunicados con usted y prestarle un mejor servicio.
2. Leyendo estos términos y condiciones podrá ejercer de una mejor forma sus derechos de consumidor. **Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con su voucher.**
3. Su persona como consumidor tiene el deber de informarse sobre la documentación que podría necesitar para poder realizar su viaje conforme a lo planeado. Verifique con tiempo si requiere pasaporte, visa, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como los países en tránsito. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. **Nosotros no podemos hacernos responsables por estos tramites.**

I. ¿QUIÉN ES MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A? ¿CUALES SON LOS SERVICIOS QUE PRESTA MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A?

Mercadeo de Ofertas y Vacaciones S.A es una agencia de viajes online y física que intermedia en la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos que operan con nosotros. Le informamos acerca de sus características o condiciones, gestionamos sus solicitudes de reservas y compras, recaudamos los valores correspondientes a los precios y le apoyamos en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente. **Las LÍNEAS AÉREAS, HOTELES Y OTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**, son quienes transportan y alojan a los consumidores, sus familias y sus equipajes.

II. SI CONTRATO POR INTERMEDIO DE MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A ¿QUE DEBO PAGAR?

Cuando usted contrata un servicio a través de nuestra agencia, **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A**, debe pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio turístico, más impuestos y tasas (cuando correspondan), y el cargo por el servicio turístico de intermediación de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A**,. De este pago, recaudado por **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A**, nuestra agencia solo retiene el valor correspondiente al servicio de intermediación. El precio por el o los servicios pertenece a los proveedores finales.

III. ¿COMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO? ¿QUE PASA SI PAGO CON TARJETA DE CREDITO?

Los medios de pago que usted puede utilizar con nosotros, son informados conjuntamente con los servicios ofrecidos por los proveedores turísticos. Siempre en forma previa a su solicitud de compra o reserva.

Cuando el consumidor ingresa los datos de su cuenta o tarjeta y acepta la operación, con ello autoriza el cargo por precio y/o tarifa, y el pago del cargo por nuestro servicio.

Si usted efectúa una compra en cuotas mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:

- a) El cargo por nuestro servicio se aplica en la primera cuota;
- b) Los intereses, impuestos, comisiones u otros cargos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerán de las condiciones que el consumidor haya pactado con cada banco o emisor de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar modalidad de compra en cuotas.

IV. ¿COMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMPRA Y/O RESERVA?

El proceso inicia con la solicitud de reserva generada por el usuario desde nuestro sitio. Enviada la solicitud en forma electrónica, el usuario recibirá al mismo correo electrónico brindado en la solicitud de reserva, una comunicación donde se le indicará el número de solicitud y se le advertirá que el pago está en proceso de validación o confirmación. Le agradeceremos prestar mucha atención a nuestras comunicaciones posteriores, ya que en éstas le iremos informando sobre los avances y estado de su solicitud.

Si la solicitud fuera rechazada, la reserva no podrá prosperar y así se le informará mediante correo electrónico, llamada o WhatsApp.

La gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa del servicio y de la disponibilidad inmediata con la que cuenten nuestros proveedores.

¿TENDRE DERECHO A RETRACTO?

MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A le informa que, una vez realizado el pago correspondiente para concretar la reservación, debe sujetarse a las políticas que se le brindan en específico a la hora de reservar ese servicio. Su dinero se le devolverá siempre y cuando las políticas de dicho producto lo permitan.

VI. UNA VEZ CONFIRMADA UNA RESERVA ¿PUEDO ANULARLA O CAMBIARLA?. SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?

Al igual que las condiciones que regulan la prestación de los servicios finales, la forma de proceder y los términos que rigen en caso de anulaciones o cancelaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Revíselas antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten, cambios, ni anulaciones (cancelaciones) y otros que, si bien podrían admitirlo, condicionan su procedencia al pago de una penalidad.

Le hacemos presente que, en caso de anulación de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, el que es diferente del servicio contratado con el proveedor final.

VIII. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMOS

El siguiente es el procedimiento que seguirá **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, en caso de reclamo de un consumidor:

- a) El consumidor podrá enviar su reclamo al correo electrónico info@ofertavacaciones.cr. Se recomienda adjuntar de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente.
- b) **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico del consumidor dentro de un plazo de 08 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes. En caso de requerir un plazo superior para recopilar antecedentes o más información, le informará al consumidor, especificando el plazo adicional.
- c) Si de la revisión de los antecedentes aparece procedente acoger en todo o parte el reclamo, **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** así lo informará y le enviará el correspondiente Recibo de Indemnización y Finiquito, con Subrogación, que es el documento donde se dejará constancia de las condiciones del acuerdo y de cesiones de derechos del pasajero o Cliente a **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** a fin que ésta, en caso de corresponder, se dirija contra el que resultare responsable. Lo anterior, sin perjuicio de que **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** ofrezca al Cliente o pasajero una solución alternativa diferente a las peticiones formuladas.
- d) Si el pasajero o Cliente, está de acuerdo con la propuesta de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, deberá firmar el correspondiente Recibo de Indemnización y Finiquito, se le confirmará al Cliente o pasajero fecha de pago al correo electrónico informado y se le solicitarán los antecedentes para los efectos de cursar la respectiva transferencia electrónica.
- e) No asumimos ningún tipo de responsabilidad en relación con gastos o costos contraídos como resultado del cambio y no aceptamos ningún tipo de responsabilidad por cambios o cancelaciones que sean debidos a circunstancias inusuales o imprevisibles que escapen a nuestro control. Entre estas se pueden incluir guerras o amenazas de guerra, disturbios, desórdenes civiles, actividad terrorista, desastres naturales o nucleares, incendios, condiciones atmosféricas adversas, acciones gubernamentales o interrupción de la disponibilidad del alojamiento.

IX. INDEMNIZACION

Usted acepta indemnizar a **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, y/o sus respectivos prestatarios finales y a cualquiera de sus empleados, dirigentes y agentes por y ante cualquier reclamación, acción, demanda, pérdidas, daño, sanción, multa, penalizaciones u otros costos o gastos de cualquier tipo o naturaleza, incluyendo, pero sin limitación, los honorarios legales y contables que fuesen razonables y presentados por terceros como resultado de:

- a. Su incumplimiento de estas Condiciones de Uso o de los documentos a los que aquí se hace mención.
- b. Su incumplimiento de cualquier ley o de derechos de un tercero.
- c. Su uso de este Sitio Web.

X. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD

Para evitar dudas, su reserva se realiza directamente con el Prestatario Final de viajes. En la medida que no existan negligencias en la provisión de nuestros servicios; **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** no acepta ningún tipo de responsabilidad ante reclamaciones, pérdidas, daños, gastos, u otros perjuicios en relación con cualquier elemento de su reserva o preparativo de viaje.

Específicamente, no nos responsabilizaremos de ningún acto u omisión de cualquier persona que no haya sido contratada directamente por nosotros y, aunque seleccionamos detenidamente a nuestros Prestatarios Finales de viajes, no tenemos control sobre ellos, por lo que no se nos puede responsabilizar de ninguna acción u omisión de nuestros Prestatarios Finales de viajes, ni de sus empleados, agentes o trabajadores.

Además, no se nos puede responsabilizar de ninguna pérdida, daño o gastos sufridos por usted como consecuencia de huelgas, desórdenes civiles, incendios, guerras, amenazas de guerra, actividades terroristas, desastres nacionales o nucleares, condiciones climáticas adversas u otros factores que estén razonablemente fuera de nuestro control, o actos de fuerza mayor que puedan influir en los servicios o productos de los Prestatarios Finales de viajes o de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** por cualquier razón.

En ninguna circunstancia nos responsabilizaremos por pérdidas económicas, pérdidas de ingresos, pérdidas de ganancias o dividendos, daños empresariales o pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de buena voluntad, pérdida de reputación, pérdida de ahorros anticipados que surjan por el fallo o el retraso en la ejecución de los servicios descritos en estas condiciones comerciales, o de otro tipo en relación a estas condiciones comerciales; o por cualquier pérdida o daño consecuencial, directa o indirecta. (Independientemente de la razón causante).

En todos los casos, la responsabilidad absoluta máxima de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, sujeto o en relación a estas condiciones comerciales, estará limitado al precio total abonado por el cliente para las reservas específicas asociadas con una reclamación específica.

XI. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DEL SITIO

Este acuerdo se rige por las leyes de la República de Costa Rica. El usuario se somete a la jurisdicción exclusiva de los tribunales costarricenses en todas las disputas que surjan o estén relacionadas con el uso de este Sitio Web. El uso de este Sitio Web no está autorizado en jurisdicciones que no haga efectivas todas las provisiones de estas Condiciones de Uso incluyendo, sin limitación, este párrafo.

Usted acuerda y consiente expresamente conceder a **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** el derecho a ceder, transferir, subcontratar o delegar los derechos, deberes u obligaciones bajo este acuerdo.

Usted acepta y consiente que no existe ninguna unión de empresas, asociaciones, relación laboral entre usted y **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** como resultado de este acuerdo o del uso del Sitio Web.

El cumplimiento de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** del presente acuerdo está sujeto a las leyes y procedimientos legales actuales, y nada de lo contenido en el presente acuerdo deroga los derechos de **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** a cumplir con los requerimientos o requisitos relativos al uso del Sitio Web o de la información suministrada o recogida por **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** con respecto a dicho uso.

Si cualquier contenido del presente acuerdo es considerado inválido o no aplicable de conformidad con las leyes aplicables incluyendo, pero sin limitación, la limitación de garantías y exención de responsabilidad establecidas anteriormente, en ese caso se considerará que las provisiones inválidas o no exigibles serán sustituidas por una provisión válida y exigible que se acerque lo más posible a la intención de las partes incluida en la disposición original y el resto del acuerdo seguirá siendo válido.

Este acuerdo constituye el acuerdo completo entre, usted, el cliente y **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** en relación con este Sitio Web y reemplaza a todas las comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, tanto de manera electrónica, oral o escrita, entre el cliente y **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.**, en relación con este Sitio Web. Una versión impresa de este acuerdo y de cualquier notificación enviada de forma electrónica será admisible en procedimientos judiciales o administrativos basados en o relacionados con este acuerdo en la misma medida y sujeto a las mismas condiciones que otros documentos y archivos generados y mantenidos originalmente en forma impresa.

Los nombres ficticios de sociedades, productos, personas, características y/o datos mencionados en este acuerdo no pretenden representar a ninguna persona, compañía, producto o evento.

Todos los derechos no concedidos expresamente aquí son reservados.



Última actualización: **09 DE FEBRERO, 2024**

Acuerdo entre el cliente y **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A**

Este Sitio Web le es ofrecido a usted, el cliente, por **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A**, condicionado a su aceptación sin excepciones de los términos y condiciones generales aquí contenidos (las "Condiciones de Uso"). El uso de este Sitio Web supone su aceptación de tales términos y condiciones. Si usted no está de acuerdo con estas Condiciones de Uso, entonces usted no está autorizado a utilizar este Sitio Web.

Todos los derechos reservados. www.ofertavacaciones.com, **MERCADO DE OFERTAS Y VACACIONES S.A.** . Cartago, Costa Rica, Apartado Postal 30101.