

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA VIAJAINN

Última actualización: Julio 2026

1. INFORMACIÓN DEL TITULAR Y NATURALEZA DEL SERVICIO

La plataforma digital denominada VIAJAINN es operada por Turinexo Latam, S.A. de C.V., sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con domicilio en Calle 24, Manzana 109, Número 20, Benito Juárez, Quintana Roo, C.P. 77535, México, inscrita ante el Registro Federal de Contribuyentes bajo la clave TLA260318G95.

TURINEXO LATAM, S.A. de C.V. se encuentra debidamente inscrita en el Registro Nacional de Turismo (RNT) de la Secretaría de Turismo del Gobierno de México como prestador de servicios turísticos en su modalidad de Tour Operador, bajo el número de registro RNT-26-QROO-001700, en cumplimiento de la normativa aplicable.

VIAJAINN pone a disposición de sus usuarios una plataforma tecnológica especializada en la consulta, cotización, reservación, contratación, pago y gestión de Servicios Turísticos prestados por terceros Proveedores nacionales e internacionales.

El acceso, navegación, registro y utilización de la Plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con cualquiera de las disposiciones aquí establecidas, deberá abstenerse de acceder, registrarse o utilizar la Plataforma.

1.1 Canales de atención al cliente

- Asesoría para reservas: sosporte@viajainn.com / WhatsApp: 998 2333707
- Soporte para asistencia, modificaciones y cancelaciones de reservas confirmadas: sosporte@viajainn.com / Teléfono: 998 2333707
- Pagos, ajustes, reembolsos y facturación: finanzas@viajainn.com
- Soporte en destino (24 horas): WhatsApp 998 2333707
- Horario general de atención: lunes a viernes, 9:00 a 18:00 horas (hora del centro de México), salvo el servicio de soporte en destino, disponible las 24 horas.

2. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se les atribuye, independientemente de que se utilicen en singular o plural:

VIAJAINN. Se refiere a Turinexo Latam, S.A. de C.V., titular y operadora de la Plataforma.

Plataforma. Sistema tecnológico digital accesible a través del sitio web www.viajainn.com, aplicaciones, portales, herramientas tecnológicas o cualquier otro medio electrónico administrado por VIAJAINN, mediante el cual los Usuarios autorizados pueden consultar, cotizar, reservar, contratar, pagar y gestionar servicios turísticos ofrecidos por terceros proveedores.

Cuenta. Registro electrónico personal e intransferible mediante el cual el Usuario accede a la Plataforma, identificado con un nombre de usuario y contraseña.

Servicios Turísticos. Servicios de hospedaje, traslados terrestres, actividades y atracciones turísticas, parques temáticos, renta de automóviles, vuelos, seguros de viaje y cruceros, entre otros que VIAJAINN ponga a disposición.

Usuario. Persona física que se ha registrado en la Plataforma y la utiliza.

Consumidor Final. persona física que efectivamente utiliza y disfruta los Servicios Turísticos contratados a través de la Plataforma. El Consumidor Final puede o no coincidir con el Usuario que realiza la reserva.

Reserva. Solicitud de contratación de uno o varios Servicios Turísticos realizada por el Usuario a través de la Plataforma. Se considera confirmada únicamente cuando VIAJAINN ha emitido un código de reserva.

Proveedor. Persona física o moral que presta de manera directa o indirecta los servicios turísticos al Consumidor Final, contratados a través de VIAJAINN.

3. ACEPTACIÓN, CAPACIDAD LEGAL Y FORMALIDADES.

3.1 Aceptación electrónica.

El uso de la Plataforma y la realización de cualquier reserva implican la aceptación plena, expresa e incondicional por parte del Usuario de estos Términos y Condiciones, del Aviso de Privacidad y de las políticas específicas del Servicio Turístico contratado. Si el Usuario no está de acuerdo con cualquiera de estas disposiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

La aceptación se manifiesta a través de los mecanismos electrónicos habilitados en la Plataforma, incluyendo la marcación de las casillas correspondientes, el avance dentro del flujo de contratación y la confirmación de la reserva. El Usuario reconoce y acepta que, por la naturaleza del comercio electrónico, la firma autógrafa no resulta exigible para este tipo de operaciones y que su manifestación de voluntad expresada a través de los medios electrónicos habilitados produce los mismos efectos legales y la misma fuerza probatoria que su firma autógrafa, conforme a la legislación mexicana aplicable en materia de comercio electrónico.

3.2 Capacidad legal.

El Usuario declara, bajo protesta de decir verdad, ser mayor de edad conforme a la legislación que le resulte aplicable, contar con plena capacidad legal para obligarse y, en su caso, contar con la autorización expresa de los terceros cuyos datos registre para la prestación del Servicio Turístico.

3.3 Información veraz.

El Usuario se obliga a proporcionar información veraz, completa, actualizada y vigente al momento del registro y de cada reserva. VIAJAINN no será responsable por errores, retrasos, no-shows, sanciones o cargos derivados de información inexacta proporcionada por el Usuario.

4. PROGRAMAS COMERCIALES Y ESQUEMAS ESPECÍFICOS.

VIAJAINN podrá operar bajo distintos programas comerciales, modalidades de afiliación, esquemas de distribución, convenios con personas morales o cualquier otro mecanismo que considere conveniente para sus fines comerciales. Cuando VIAJAINN implemente alguno de estos programas o esquemas, las condiciones específicas aplicables a cada uno de ellos serán reguladas mediante los anexos, contratos, convenios, lineamientos o políticas particulares que para tal efecto se celebren o se publiquen, mismos que se considerarán parte integrante de la relación contractual con el Usuario en lo que les resulte aplicable y prevalecerán sobre los presentes Términos y Condiciones respecto de las materias que expresamente regulen.

La sola disponibilidad de un programa o esquema específico no genera obligación alguna a cargo de VIAJAINN de aplicarlo a un Usuario en particular, ni confiere al Usuario derecho automático a acceder a los beneficios que dicho programa contemple.

5. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO.

El acceso a determinadas funcionalidades de la Plataforma requerirá la creación de una cuenta de usuario. La solicitud de registro no genera automáticamente el derecho de acceso a la Plataforma. Toda solicitud de registro estará sujeta a un proceso de validación realizado por VIAJAINN, quien podrá verificar la información proporcionada por el solicitante y solicitar documentación adicional cuando resulte necesario.

VIAJAINN se reserva el derecho de aprobar, rechazar, suspender o cancelar cualquier solicitud de registro cuando:

I. La información proporcionada sea falsa, inexacta o incompleta. II. Existan indicios de fraude, suplantación de identidad o actividades ilícitas. III. El solicitante incumpla los presentes Términos y Condiciones. IV. La solicitud no cumpla con los requisitos internos de validación establecidos por VIAJAINN. V. Existan motivos razonables que pudieran afectar la seguridad, integridad o correcto funcionamiento de la Plataforma.

5.1 Modalidades de registro.

El registro en la Plataforma podrá realizarse directamente por el Usuario a través del sitio web o, en su caso, mediante los mecanismos alternos que VIAJAINN ponga a disposición conforme a los programas comerciales o esquemas específicos que opere de tiempo en tiempo. En todos los casos, VIAJAINN se reserva el derecho de validar la información proporcionada antes de habilitar las credenciales de acceso, mismas que serán enviadas al correo electrónico registrado por el Usuario.

5.2 Confidencialidad y uso de la Cuenta.

La Cuenta es personal e intransferible. El Usuario es el único responsable de la custodia de sus credenciales y de las operaciones realizadas a través de su Cuenta. El Usuario se obliga a notificar de manera inmediata a VIAJAINN cualquier uso no autorizado de su Cuenta a través del correo soporte@viajainn.com.

VIAJAINN no será responsable por daños derivados de la pérdida, divulgación o uso indebido de las credenciales por causas atribuibles al Usuario.

6. NOMBRAMIENTO DE VIAJAINN COMO COMISIONISTA MERCANTIL DEL USUARIO

El Usuario designa a VIAJAINN como su comisionista mercantil para la solicitud, gestión y confirmación de reservas de Servicios Turísticos, en términos de los artículos 273 a 308 del Código de Comercio. VIAJAINN acepta dicha designación y se obliga a actuar con la diligencia que la legislación exige al comisionista, gestionando cada reserva por cuenta del Usuario frente a los Proveedores correspondientes.

Los servicios de intermediación que VIAJAINN podrá prestar al Usuario incluyen, de manera enunciativa más no limitativa: solicitud de disponibilidad, cotización, reserva y confirmación de servicios de alojamiento, traslados, actividades, parques temáticos y, conforme se incorporen, vuelos, renta de autos, cruceros y seguros de viaje.

Como comisionista, VIAJAINN gestiona la contratación entre el Usuario y los Proveedores, sin asumir la calidad de prestador del Servicio Turístico ni la obligación de prestarlo materialmente. La prestación efectiva del Servicio Turístico corresponde exclusivamente al Proveedor respectivo, quien será responsable de su ejecución, calidad, cumplimiento y de cualquier hecho o consecuencia derivada de su prestación.

En consecuencia, VIAJAINN no responde por los actos, omisiones, incumplimientos o negligencias de los Proveedores, ni por los daños y perjuicios que de ello deriven, incluyendo de manera enunciativa: fallecimiento, lesiones, enfermedad, daños o pérdida de equipaje, accidentes, robo, retrasos, sobreventa, cambios de categoría no notificados, defectos en la calidad del servicio, cambios en los itinerarios o cualquier otra irregularidad atribuible al Proveedor.

7. ACCESO Y USO DE LA PLATAFORMA.

El Usuario reconoce que el acceso a la Plataforma constituye una licencia limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para utilizar las funcionalidades expresamente puestas a disposición por VIAJAINN.

El Usuario se obliga a utilizar la Plataforma de manera lícita, diligente y de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

Queda estrictamente prohibido:

I. Utilizar la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la legislación aplicable. II. Suplantar la identidad de terceros. III. Proporcionar información falsa o engañosa. IV. Utilizar mecanismos automatizados, robots, scripts, crawlers, spiders o cualquier tecnología destinada a recopilar información de la Plataforma sin autorización previa y por escrito de VIAJAINN. V. Realizar actividades que puedan afectar la seguridad, disponibilidad o funcionamiento de la Plataforma. VI. Intentar obtener acceso no autorizado a sistemas, bases de datos, servidores o información propiedad de VIAJAINN. VII. Reproducir, distribuir, comercializar, modificar o explotar cualquier contenido de la Plataforma sin autorización expresa y por escrito de VIAJAINN. VIII. Utilizar las tarifas, información o contenidos de la Plataforma para desarrollar servicios competidores.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones se registrará por lo previsto en la cláusula 18 de los presentes Términos y Condiciones

8. PROCESO DE RESERVA.

8.1 Consulta y cotización.

El Usuario podrá consultar y cotizar Servicios Turísticos en tiempo real a través de la Plataforma. Los precios y disponibilidad mostrados están sujetos a confirmación y vigencia al momento de finalizar la reserva.

8.2 Información de los Consumidores Finales

Al momento de realizar la reserva, el Usuario deberá proporcionar la información correcta, completa y vigente de todos los Consumidores Finales, incluyendo: nombre y apellidos como aparecen en su documento de identificación, edad cumplida al momento de tomar el servicio, fecha de nacimiento, correo electrónico y teléfono de contacto.

El Usuario reconoce que la información incorrecta o incompleta puede generar la imposibilidad de prestar el servicio, sin derecho a reembolso, y exime a VIAJAINN de cualquier responsabilidad por dicha causa.

8.3 Confirmación de la reserva.

Toda reservación estará sujeta a:

- I. Disponibilidad real del Proveedor.
- II. Confirmación del sistema.
- III. Validación del pago correspondiente.
- IV. Restricciones particulares del servicio contratado.

Solo se considerarán procesadas las reservas que hayan generado un código de reserva. La confirmación se enviará al correo electrónico registrado y estará disponible para descarga en la Plataforma, e incluirá:

- Código de reserva;
- Datos generales del Servicio Turístico (Proveedor, fechas, ubicación, ocupación, régimen);
- Desglose del importe pagado a VIAJAINN y, en su caso, conceptos a pagar directamente al Proveedor;
- Condiciones aplicables de modificación y cancelación;
- Datos de contacto del Proveedor y, cuando corresponda, voucher.

Algunas reservas requieren verificación directa con el Proveedor. En esos casos, VIAJAINN tomará un plazo máximo de 24 horas para confirmar la disponibilidad y emitir el código de reserva.

9. PRECIOS, IMPUESTOS Y FORMAS DE PAGO.

9.1 Precios.

Los precios mostrados en la Plataforma están vigentes únicamente en el momento del acceso del Usuario y hasta que la Reserva sea pagada en su totalidad conforme a las políticas de pago indicadas al finalizar la reserva. Los precios mostrados son por el total del Servicio Turístico contratado, considerando número de noches o días, personas y régimen aplicable.

Los precios incluyen IVA por los servicios prestados por el Proveedor en territorio mexicano. Las tasas, impuestos locales, resort fees, derechos de saneamiento ambiental y demás cargos análogos podrán no estar incluidos y deberán pagarse directamente al Proveedor al

momento de hacer válido el servicio. VIAJAINN procurará indicar, al momento de la reserva, una estimación de dichos cargos, sin garantizar su exactitud.

9.2 Moneda y servicios internacionales.

Todos los precios, cobros, pagos y reembolsos derivados de la utilización de la Plataforma se realizarán en pesos mexicanos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos.

Para Servicios Turísticos prestados fuera del territorio nacional o cuyos Proveedores expresen sus tarifas en moneda distinta al peso mexicano, la Plataforma podrá mostrar al Usuario, con fines exclusivamente informativos, el equivalente del precio en la moneda original del Proveedor.

La conversión a pesos mexicanos se efectuará al tipo publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente al día hábil bancario en que se efectúe el cargo.

El precio final mostrado al Usuario en pesos mexicanos al momento de finalizar la Reserva constituirá el importe definitivo a su cargo por concepto del Servicio Turístico contratado, sin que sean aplicables ajustes posteriores por variaciones del tipo de cambio.

9.3 Formas de pago.

Todos los pagos derivados de las reservas se realizan directamente a VIAJAINN. Los medios de pago habilitados son los que la Plataforma despliega al momento de la reserva, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica y los demás medios que VIAJAINN incorpore de tiempo en tiempo.

9.4 Plan de pagos diferido.

Con el objetivo de facilitar el acceso a experiencias de viaje, VIAJAINN podrá ofrecer esquemas de pagos programados respecto de determinados servicios turísticos.

Cuando un servicio sea elegible para pagos programados, el Usuario podrá cubrir el importe correspondiente mediante parcialidades conforme a las condiciones específicas que se indiquen durante el proceso de contratación.

Para acceder al esquema de pagos programados, el Usuario deberá cubrir un anticipo inicial mínimo de \$1,000.00 M.N. (mil pesos 00/100 Moneda Nacional) al momento de generar la reserva. El monto restante deberá liquidarse mediante las parcialidades subsecuentes y dentro de los plazos que se indiquen al Usuario en el flujo de contratación, en todo caso con antelación a la fecha de prestación del Servicio Turístico contratado.

VIAJAINN podrá suspender, cancelar o modificar reservaciones sujetas a pagos programados cuando el Usuario incumpla con cualquiera de las obligaciones de pago asumidas.

La disponibilidad de determinados servicios podrá depender de que el importe total haya sido liquidado dentro de los plazos establecidos.

El esquema de pagos programados ofrecido por VIAJAINN constituye una facilidad operativa para el pago fraccionado del precio de los Servicios Turísticos contratados, y no genera

intereses, comisiones por financiamiento ni cargos adicionales para el Usuario, siempre que las parcialidades se cubran dentro de los plazos pactados.

El Usuario reconoce y acepta que esta facilidad no constituye una operación de crédito, préstamo, financiamiento ni servicio financiero en términos de la legislación mexicana aplicable. VIAJAINN no actúa ni se ostenta como entidad financiera, institución de crédito, sociedad financiera de objeto múltiple ni institución de tecnología financiera, y la prestación de esta facilidad se realiza exclusivamente como parte de su operación comercial como plataforma de intermediación turística.

9.5 Facturación.

VIAJAINN emitirá la factura electrónica (CFDI) por el importe efectivamente pagado a VIAJAINN, conforme a los datos fiscales que proporcione el Usuario. El Usuario deberá solicitar la facturación en el mismo mes calendario en que se efectúe el pago, de conformidad con la normativa fiscal vigente.

10. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y REEMBOLSOS.

10.1 Políticas del Proveedor.

Cada Servicio Turístico disponible en la Plataforma cuenta con políticas específicas de modificación y cancelación, establecidas individualmente por cada Proveedor y mostradas de forma clara antes de la confirmación de la reserva. Al confirmar la reserva, el Usuario manifiesta haber leído, entendido y aceptado dichas políticas.

VIAJAINN gestionará, en calidad de comisionista, cualquier solicitud de modificación o cancelación que reciba; sin embargo, dichas solicitudes estarán sujetas a la autorización, condiciones, cargos y tiempos de respuesta del Proveedor correspondiente.

El reembolso, en caso de proceder, se procesará conforme al régimen previsto en la cláusula 10.5.

10.2 Procedimiento.

Las cancelaciones y modificaciones se solicitan preferentemente a través de la Plataforma. Excepcionalmente, podrán remitirse por escrito al correo soporte@viajainn.com, indicando destino y número de reserva. VIAJAINN emitirá acuse de recibo e informará los cargos aplicables, si los hubiera. Toda cancelación estará sujeta a las condiciones aplicables del Proveedor correspondiente.

10.3 No-show.

Si el Consumidor Final no se presenta en el establecimiento o punto de encuentro en los tiempos indicados, sin previo aviso a VIAJAINN, se considerará una cancelación bajo la modalidad de no-show. Los cargos aplicables podrán ser desde una parte proporcional hasta el 100% del importe de la reserva, según las políticas del Proveedor.

10.4 Llegadas tardías.

Será responsabilidad del Usuario Final verificar y cumplir con los horarios establecidos para el uso de los servicios contratados.

Tratándose de servicios de hospedaje, el Usuario Final deberá informar oportunamente cualquier llegada tardía cuando así sea requerido por el establecimiento correspondiente.

Respecto de tours, excursiones, traslados, actividades recreativas, transportación y servicios similares, la llegada tardía podrá ser considerada como No Show conforme a las políticas del Proveedor.

10.5 Reembolsos.

Cuando proceda un reembolso autorizado, este se procesará por la misma vía utilizada para el pago original.

- a) Si el pago se realizó con tarjeta de crédito o débito, el reembolso se aplicará a la tarjeta original.
- b) Si el pago se realizó por transferencia electrónica, el reembolso se aplicará a la cuenta bancaria que el Usuario indique.
- c) Cuando el pago se haya realizado a través de los mecanismos específicos de algún programa comercial o esquema operado por VIAJINN, el reembolso se procesará conforme a las reglas particulares de dicho programa.

Los tiempos de procesamiento dependerán de: la autorización del Proveedor; la institución financiera correspondiente; los procesos internos de validación.

Una vez autorizado el reembolso, VIAJINN procurará gestionarlo dentro de un plazo estimado de hasta quince (15) días hábiles, sin perjuicio de los tiempos adicionales que pudieran requerir las instituciones financieras involucradas.

Determinadas tarifas, promociones o servicios podrán identificarse como no reembolsables. En dichos casos, el Usuario acepta que no tendrá derecho a devolución alguna una vez confirmada la reservación, salvo que la legislación aplicable disponga expresamente lo contrario.

10.8 Derecho de revocación.

El Usuario que tenga la calidad de Consumidor Final podrá revocar su consentimiento respecto de la contratación de un Servicio Turístico dentro de los **cinco días hábiles** siguientes a la fecha en que reciba la confirmación de la reserva, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalidad alguna, **siempre que el Servicio Turístico no se haya prestado, iniciado o consumido, total o parcialmente**, al momento de la solicitud.

La revocación deberá comunicarse por escrito a VIAJINN al correo soporte@viajainn.com, indicando el código de reserva y los datos del Usuario que la solicita. VIAJINN emitirá acuse de recibo de la solicitud dentro de los dos días hábiles siguientes y, de resultar procedente la revocación, gestionará la devolución íntegra de las cantidades efectivamente pagadas conforme a lo previsto en la cláusula 10.5.

Cuando, por la naturaleza propia del Servicio Turístico contratado, la prestación inicie desde el momento mismo de la confirmación de la reserva, o cuando se trate de servicios cuya tarifa no reembolsable haya sido aceptada expresamente por el Usuario al momento de la contratación, el derecho de revocación se sujetará a las políticas del Proveedor que correspondan en cada caso.

11. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINAL.

11.1 Presentación al servicio.

El Consumidor Final deberá presentarse en el establecimiento o punto de encuentro en el tiempo indicado en la confirmación de reserva, junto con la confirmación impresa o en formato digital y la identificación oficial vigente propia y de sus acompañantes.

11.2 Documentación para el viaje.

El Consumidor Final es el único responsable de obtener y conservar la documentación necesaria para redimir los Servicios Turísticos en el destino: pasaporte vigente, visas, permisos migratorios, documentos médicos, certificados de vacunación y cualquier otro requisito del país de destino o de tránsito. VIAJAINN no será responsable por circunstancias ni gastos derivados de la falta de documentación o del incumplimiento de los requisitos aplicables.

11.3 Reglamentos del Proveedor.

El Consumidor Final se obliga a respetar los reglamentos y condiciones de servicio de cada Proveedor. El Proveedor podrá imponer condiciones adicionales sobre las cuales VIAJAINN no tiene control ni responsabilidad.

11.4 Depósitos de garantía.

La mayoría de los establecimientos de alojamiento solicitan al momento del check-in un depósito de garantía mediante tarjeta de crédito o débito del Consumidor Final, para cubrir gastos adicionales durante su estancia (llamadas de larga distancia, servicio a la habitación, minibar, daños o robo a la propiedad, entre otros). Este depósito es ajeno a VIAJAINN y se rige por la política del Proveedor.

11.5 Categorías y descripciones.

Toda la información relativa a disponibilidad, características, condiciones, restricciones, tarifas, fotografías, clasificaciones, categorías, amenidades, políticas de cancelación y demás elementos descriptivos de cada Servicio Turístico es proporcionada por los respectivos Proveedores y se publica en la Plataforma conforme a la normativa de cada país. VIAJAINN no garantiza la absoluta exactitud, actualización o integridad de dicha información y no será responsable por discrepancias atribuibles a los Proveedores.

11.6 Seguros.

Se recomienda ampliamente al Usuario y al Consumidor Final contratar, de manera independiente y bajo su exclusiva responsabilidad, una póliza de asistencia al viajero que cubra contingencias médicas, accidentes, pérdida de equipaje, cancelación, repatriación y demás eventualidades propias del viaje, especialmente cuando los Servicios Turísticos contratados se presten fuera del territorio mexicano.

VIAJAINN no será responsable por contingencias, gastos o perjuicios sufridos por el Consumidor Final durante el viaje que pudieran haber sido cubiertos mediante la contratación de un seguro y respecto de los cuales el Consumidor Final haya decidido no contar con cobertura.

13. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entiende por fuerza mayor o caso fortuito cualquier evento imprevisible, inevitable y fuera del control razonable de las partes, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: desastres naturales (huracanes, terremotos, inundaciones), condiciones climáticas extremas, pandemias, epidemias, actos de autoridad gubernamental, restricciones de viaje, conflictos armados, disturbios civiles, huelgas, fallas en servicios públicos, cierres de aeropuertos, carreteras o destinos turísticos, así como cualquier otra circunstancia que impida total o parcialmente la prestación de los servicios contratados.

En estos casos, ninguna de las partes incurrirá en responsabilidad por daños y perjuicios derivados de la cancelación, modificación, interrupción o incumplimiento de los Servicios Turísticos afectados. Lo anterior no exime a VIAJAINN de gestionar, en su calidad de comisionista del Usuario, alternativas, reprogramaciones o, cuando proceda y conforme a las políticas del Proveedor correspondiente, la devolución de las cantidades efectivamente pagadas que no hayan sido aplicadas a servicios ya prestados. Las gestiones de devolución o acreditación quedarán sujetas a la autorización y a los plazos del Proveedor que en cada caso corresponda.

Las reservas realizadas a través de la Plataforma podrán cancelarse a solicitud de cualquiera de las partes, sin sanción, cuando un evento de fuerza mayor afecte de manera directa el destino, el establecimiento o el país de origen del Consumidor Final, conforme a las políticas que los Proveedores adopten en cada caso. Lo anterior conforme al régimen de reembolsos previsto en la cláusula 10.5.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Sin perjuicio del deslinde de responsabilidad previsto en la cláusula 6 respecto de la actuación de los Proveedores, VIAJAINN no será responsable por:

- a) Actos u omisiones de los Proveedores.
- b) Sobreventas.
- c) Cancelaciones atribuibles al Proveedor.
- d) Cambios operativos.
- e) Modificaciones de itinerarios.
- f) Retrasos.
- g) Cierres temporales.
- h) Accidentes.
- i) Lesiones.
- j) Enfermedades.
- k) Pérdida, daño o robo de equipaje u objetos personales.
- l) Incumplimientos imputables a terceros.

No obstante lo anterior, VIAJAINN procurará brindar asistencia razonable para la gestión de incidencias y reclamaciones ante los Proveedores involucrados. Lo anterior sin perjuicio de los derechos que la legislación mexicana en materia de protección al consumidor otorga al Consumidor Final frente a VIAJAINN en su carácter de comisionista.

14.2 Servicios contratados directamente con el Proveedor.

VIAJAINN no asume responsabilidad alguna por contratos celebrados o servicios adicionales reservados directamente por el Usuario o el Consumidor Final con el Proveedor sin intermediación de la Plataforma, ni por los actos u omisiones de dicho Proveedor o de terceros relacionados con esa contratación directa.

14.3 Límite Máximo de Responsabilidad.

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total acumulada de VIAJAINN derivada del uso de la Plataforma no excederá el importe efectivamente pagado por el Usuario respecto de la reservación específica que origine la reclamación.

Nada de lo establecido en esta cláusula limitará aquellos derechos irrenunciables reconocidos por la legislación aplicable en materia de protección al consumidor.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma, su código fuente, diseño, interfaz, contenidos, textos, fotografías, ilustraciones, logotipos, marcas, nombres comerciales y bases de datos son propiedad de Turinexo Latam, S.A. de C.V. o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y los tratados internacionales aplicables.

Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, descompilación o cualquier acto de explotación del contenido de la Plataforma sin autorización previa, expresa y por escrito de VIAJAINN, salvo el uso personal y autorizado conforme a estos Términos y Condiciones.

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El tratamiento de los datos personales del Usuario y del Consumidor Final se rige por el Aviso de Privacidad de VIAJAINN, disponible en <https://viajainn.com/aviso-de-privacidad-2/>, elaborado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad.

17. COMUNICACIONES Y CONSENTIMIENTO PUBLICITARIO.

El Usuario acepta recibir, en el correo electrónico y teléfono que registre, las comunicaciones operativas relacionadas con la prestación del servicio (confirmaciones, modificaciones, alertas de viaje y comunicaciones de soporte).

Adicionalmente, VIAJAINN podrá enviar al Usuario comunicaciones comerciales, promocionales y publicitarias relacionadas con destinos, ofertas, descuentos y beneficios disponibles en la Plataforma. El Usuario podrá manifestar su negativa o revocar en cualquier momento su consentimiento para recibir este tipo de comunicaciones, mediante el enlace de baja incluido en cada comunicación, a través de las preferencias de su cuenta o solicitándolo por escrito al correo contacto@viajainn.com.

Las comunicaciones enviadas al correo electrónico registrado por el Usuario se considerarán válidamente efectuadas desde el momento de su envío. El Usuario será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y revisar periódicamente los medios de

comunicación registrados en la Plataforma. Asimismo, el Usuario podrá descargar determinados documentos directamente desde su cuenta dentro de la Plataforma.

18. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE CUENTAS.

Constituyen causas de suspensión o cancelación de cuentas, de manera enunciativa más no limitativa:

- a) El incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones previstas en la cláusula 7 de los presentes Términos y Condiciones.
- b) El incumplimiento de obligaciones de pago, incluyendo las parcialidades del plan de pagos diferido previsto en la cláusula 9.4.
- c) La generación de contracargos injustificados ante instituciones financieras.
- d) Cualquier conducta que pueda generar riesgos legales, operativos o reputacionales para VIAJAINN o para los demás Usuarios de la Plataforma.

La suspensión o cancelación de una cuenta no extinguirá las obligaciones pendientes derivadas de reservaciones previamente contratadas.

19. ERRORES MANIFIESTOS DE PRECIO.

VIAJAINN realiza esfuerzos razonables para que la información de precios y disponibilidad en la Plataforma sea exacta y actualizada. No obstante, podrán presentarse errores manifiestos de precio derivados de fallas técnicas, tipográficas o de los sistemas de los Proveedores.

Cuando un precio sea de tal magnitud anormal que cualquier persona prudente lo identificaría como erróneo, VIAJAINN podrá cancelar la reserva afectada y reembolsar íntegramente las cantidades pagadas, sin obligación adicional a su cargo.

20. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

VIAJAINN podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones se notificarán al Usuario mediante: (i) aviso visible en la Plataforma con al menos quince (15) días naturales de antelación a su entrada en vigor; y (ii) correo electrónico al correo registrado por el Usuario.

El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la fecha de entrada en vigor de las modificaciones implicará la aceptación tácita de las mismas. El Usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá darse de baja antes de su entrada en vigor.

21. NULIDAD PARCIAL.

Si cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones fuese declarada inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez ni exigibilidad de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo todos sus efectos legales.

22. QUEJAS, RECLAMACIONES Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.

Toda queja o reclamación deberá presentarse a través del correo soporte@viajainn.com o el teléfono 998 2333707, indicando: nombre del Usuario, código de reserva, descripción del incidente, fecha y elementos probatorios disponibles.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa el Código de Comercio, el Código Civil Federal, la Ley General de Turismo y su Reglamento, la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001 en materia de prestación de servicios turísticos, la Ley Federal de Protección al Consumidor, así como la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes se someten expresamente a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de Cancún, Quintana Roo, México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

Antes de iniciar cualquier procedimiento judicial, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante mecanismos de atención y conciliación administrados por VIAJAINN.

Tratándose de relaciones de consumo, lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho irrenunciable del Consumidor Final a acudir ante la PROFECO y a la jurisdicción que la Ley Federal de Protección al Consumidor le reconozca.