



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

LIFE TRAVEL · Última actualización: octubre de 2026

1. OBJETO DEL SERVICIO

LIFE TRAVEL (en adelante, “la Agencia”) actúa como intermediaria entre sus clientes (en adelante, “el Cliente”) y los prestadores de servicios turísticos, tales como aerolíneas, hoteles, operadores de tours, compañías de transporte terrestre, marítimo o aéreo, navieras y demás proveedores de servicios relacionados con viajes y turismo (en adelante, “Terceros Proveedores”).

La Agencia tiene como finalidad asesorar, cotizar, gestionar reservaciones, realizar emisiones de boletos y coordinar la contratación de los servicios solicitados por el Cliente, de acuerdo con las condiciones comerciales y operativas aplicables a cada proveedor.

2. INTERMEDIACIÓN Y ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD

LIFE TRAVEL actúa como intermediaria en la contratación de los servicios turísticos proporcionados por terceros. Salvo que se indique expresamente lo contrario, la Agencia no es propietaria, operadora ni prestadora directa de los servicios de transporte, hospedaje, excursiones o actividades contratadas.

En consecuencia, LIFE TRAVEL no controla las operaciones, decisiones, disponibilidad, políticas internas ni procedimientos de los Terceros Proveedores.

La Agencia no será responsable por incumplimientos, errores, omisiones, deficiencias o situaciones atribuibles directamente a los proveedores, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Cambios, retrasos, cancelaciones, sobreventa de espacios, modificaciones de itinerarios, conexiones perdidas o reprogramaciones de vuelos.
- Pérdida, retraso, daño o entrega tardía de equipaje, así como restricciones de abordaje o denegaciones de embarque imputables a la aerolínea.
- Errores operativos, fallas en sistemas, cambios de tarifas, disponibilidad o políticas de las aerolíneas.
- Falta de disponibilidad de habitaciones, sobreventa, cambios de categoría, deficiencias en instalaciones, servicios no proporcionados o incumplimientos de hoteles y alojamientos.
- Retrasos, cancelaciones, cambios de recorrido, falta de unidades o incumplimientos de transportistas terrestres, marítimos o de cualquier otro tipo.
- Servicios turísticos, excursiones, actividades, visitas guiadas, traslados o experiencias que sean modificados, suspendidos o no prestados por el proveedor responsable.
- Cambios en las condiciones de operación, restricciones de acceso, cierres de instalaciones o decisiones operativas de los proveedores.

El Cliente reconoce que las reclamaciones derivadas de la prestación directa de dichos servicios deberán dirigirse al proveedor correspondiente, sin perjuicio de los derechos que legalmente le correspondan.

LIFE TRAVEL podrá brindar asistencia y orientación al Cliente para canalizar reclamaciones, solicitar aclaraciones o gestionar alternativas ante el proveedor. Dicha asistencia no implica que la Agencia garantice una compensación, indemnización, devolución o solución favorable.

Esta limitación no excluye las responsabilidades que legalmente correspondan a LIFE TRAVEL por sus propios actos, omisiones o incumplimientos.

3. DOCUMENTACIÓN MIGRATORIA Y REQUISITOS DE VIAJE

Es responsabilidad del Cliente verificar y contar con la documentación y los requisitos necesarios para realizar su viaje, incluyendo, según corresponda:

- Pasaporte vigente y en condiciones aceptables para el destino.
- Visas, autorizaciones electrónicas y permisos migratorios.
- Certificados médicos o de vacunación exigidos por las autoridades.

- Permisos para menores de edad y documentación que acredite parentesco o autorización de viaje.
- Requisitos de tránsito, escalas, entrada y salida de cada país.
- Requisitos sanitarios, aduaneros y demás disposiciones oficiales aplicables.

La Agencia podrá proporcionar orientación general sobre los requisitos conocidos al momento de la asesoría; sin embargo, el Cliente deberá verificar la información vigente con las autoridades competentes, embajadas, consulados y proveedores correspondientes antes de viajar.

LIFE TRAVEL no será responsable por pérdidas, gastos o inconvenientes derivados de documentación incompleta, incorrecta, vencida o insuficiente cuando sean atribuibles al Cliente, ni por decisiones migratorias o gubernamentales que estén fuera del control de la Agencia. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las obligaciones que legalmente correspondan a LIFE TRAVEL.

4. CONDICIONES CLIMÁTICAS Y CASOS DE FUERZA MAYOR

LIFE TRAVEL no controla las condiciones climáticas, las decisiones de las autoridades ni los acontecimientos extraordinarios que puedan afectar la prestación de los servicios turísticos.

Entre estos acontecimientos se encuentran, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Huracanes, tormentas, inundaciones, terremotos y otros fenómenos naturales.
- Emergencias sanitarias, epidemias y pandemias.
- Huelgas, conflictos laborales, disturbios civiles y situaciones de seguridad.
- Cierres de aeropuertos, puertos, carreteras o instalaciones turísticas.
- Restricciones gubernamentales, alertas oficiales y decisiones de autoridades competentes.
- Otros acontecimientos extraordinarios que impidan o dificulten la prestación de los servicios.

Las modificaciones, cancelaciones, reprogramaciones, compensaciones y devoluciones derivadas de estas circunstancias estarán sujetas a las condiciones del proveedor y a las disposiciones legales aplicables.

La Agencia podrá apoyar al Cliente en la búsqueda de alternativas, sin garantizar la disponibilidad de nuevas fechas, servicios sustitutos o reembolsos.

5. MODIFICACIONES Y CANCELACIONES POR PARTE DE LOS PROVEEDORES

Los Terceros Proveedores podrán modificar, reprogramar o cancelar sus servicios de acuerdo con sus condiciones de contratación y con la normativa aplicable.

Cuando un proveedor modifique o cancele un servicio, LIFE TRAVEL podrá gestionar la solicitud de información, alternativas, cambios o reembolsos que correspondan.

El Cliente reconoce que la disponibilidad de alternativas dependerá del proveedor; los cambios podrán generar diferencias tarifarias o cargos; los reembolsos estarán sujetos a las condiciones contratadas y la ley; y los plazos pueden variar según el proveedor y el medio de pago.

La Agencia mantendrá informado al Cliente sobre las gestiones que realice y comunicará las respuestas que reciba, en la medida en que disponga de dicha información.

6. CANCELACIONES VOLUNTARIAS SOLICITADAS POR EL CLIENTE

Cuando el Cliente solicite voluntariamente la cancelación total o parcial de los servicios contratados, se aplicarán las condiciones de cancelación, penalizaciones y reembolsos establecidas por cada proveedor, así como los cargos correspondientes a las gestiones realizadas por LIFE TRAVEL.

El Cliente reconoce y acepta expresamente que:

- Servicios de LIFE TRAVEL: los cargos correspondientes a servicios efectivamente prestados por la Agencia no serán reembolsables por el solo hecho de una cancelación voluntaria, siempre que hayan sido previamente informados y aceptados y que su retención sea legalmente procedente.
- Gestión de reembolso voluntario: cuando el Cliente solicite a LIFE TRAVEL la gestión administrativa de un reembolso derivado de una cancelación voluntaria, se aplicará un cargo de \$500.00 MXN (quinientos pesos



mexicanos) por persona. Este cargo deberá informarse y aceptarse antes de iniciar la gestión y será independiente de las penalizaciones o cargos que establezca el proveedor.

- El cargo por gestión de reembolso corresponde al servicio administrativo realizado por LIFE TRAVEL y no garantiza que la solicitud sea autorizada ni que el proveedor devuelva la totalidad o parte del importe pagado.
- Las tarifas aéreas, reservaciones de hospedaje, transportes, excursiones y demás servicios estarán sujetas a las políticas de cancelación, restricciones tarifarias y condiciones de reembolso del proveedor correspondiente, así como a la legislación aplicable.
- Entradas y boletos para eventos: las entradas y boletos para eventos deportivos, partidos, conciertos, eventos musicales, shows, espectáculos y cualquier otro evento de entretenimiento se considerarán no reembolsables en caso de cancelación voluntaria por parte del Cliente o de inasistencia, conforme a las condiciones de compra del organizador o proveedor y a la legislación aplicable. Cualquier excepción, cancelación del evento o supuesto que otorgue legalmente derecho a una devolución se atenderá de acuerdo con las condiciones correspondientes.
- Los plazos para la autorización y devolución de importes estarán sujetos a los procedimientos del proveedor, los intermediarios de pago y las instituciones financieras involucradas. LIFE TRAVEL no podrá garantizar un plazo específico cuando dependa de terceros.
- Cuando proceda un reembolso, el importe que corresponda será determinado conforme a las condiciones contratadas, las políticas del proveedor y las disposiciones legales aplicables.

La Agencia podrá orientar al Cliente y realizar las gestiones correspondientes ante el proveedor, sin garantizar una resolución favorable. Lo anterior no limita los derechos del Cliente ni las obligaciones legales de LIFE TRAVEL.

7. GESTIÓN DE REEMBOLSOS

Toda solicitud de reembolso deberá ser comunicada por escrito a LIFE TRAVEL, indicando el servicio que se desea cancelar, el motivo de la solicitud y los datos necesarios para identificar la reservación.

Cuando el Cliente solicite voluntariamente la cancelación de un servicio y requiera que LIFE TRAVEL gestione el reembolso ante el proveedor, se aplicará el cargo por gestión de reembolso establecido en el apartado 6 de estos términos, previa información y aceptación del Cliente.

La recepción de una solicitud no implica que el reembolso haya sido autorizado. Los importes susceptibles de devolución, las penalizaciones y los tiempos de respuesta dependerán de las condiciones del servicio contratado, las políticas del proveedor y la normativa aplicable.

LIFE TRAVEL comunicará al Cliente la información disponible sobre el estado de la solicitud y, cuando corresponda, dará seguimiento a la gestión hasta recibir una respuesta del proveedor.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- Proporcionar información completa, correcta y actualizada al solicitar cotizaciones, reservaciones y emisiones.
- Revisar cuidadosamente y verificar que los nombres y apellidos de todos los pasajeros estén escritos correctamente, conforme a la documentación oficial que utilizarán para viajar, así como revisar fechas, destinos, horarios, rutas, categorías y demás datos de los servicios contratados.

El Cliente contará con el mismo día en que reciba la confirmación de la reservación, el boleto o los documentos correspondientes para notificar por escrito a LIFE TRAVEL cualquier error de escritura en los nombres o apellidos, a fin de que la Agencia pueda solicitar oportunamente su corrección.

Si el Cliente solicita una corrección a partir del día siguiente a la recepción de dichos documentos, cualquier cargo, penalización, diferencia tarifaria o costo de modificación que establezcan la aerolínea, el transportista, la cadena hotelera o el proveedor correspondiente será responsabilidad del Cliente, siempre que dicho cargo resulte aplicable conforme a las condiciones contratadas y a la legislación vigente.

LIFE TRAVEL apoyará en la gestión de la corrección cuando corresponda, sin garantizar que el proveedor la autorice ni que pueda realizarse sin costo. La presente disposición no exime a la Agencia de la responsabilidad que legalmente le corresponda por errores directamente atribuibles a su gestión.



- Leer y aceptar las condiciones tarifarias, políticas de cancelación, restricciones, penalizaciones y condiciones particulares de cada servicio.
- Realizar los pagos correspondientes en los plazos establecidos.
- Verificar los documentos y requisitos de viaje aplicables.
- Presentarse puntualmente en aeropuertos, terminales, hoteles y puntos de encuentro, conforme a las indicaciones de cada proveedor.
- Informar oportunamente a LIFE TRAVEL sobre cualquier incidencia relacionada con los servicios contratados.
- Conservar confirmaciones, comprobantes de pago, facturas, boletos y comunicaciones relevantes.

La Agencia no será responsable por las consecuencias derivadas de información incorrecta proporcionada por el Cliente o por la falta de revisión oportuna de los documentos, salvo cuando exista responsabilidad legalmente atribuible a LIFE TRAVEL.

9. COMUNICACIONES Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

LIFE TRAVEL utilizará los medios de contacto proporcionados por el Cliente para enviar cotizaciones, confirmaciones, documentos de viaje, avisos de cambios y demás información relacionada con los servicios contratados.

El Cliente deberá mantener actualizados sus datos de contacto y revisar las comunicaciones relacionadas con su viaje.

Cuando se presente una incidencia, la Agencia procurará orientar al Cliente y canalizar la solicitud al proveedor correspondiente, según la naturaleza del caso y los medios disponibles.

La intervención de LIFE TRAVEL en la gestión de una incidencia no constituye una garantía de resolución ni implica asumir obligaciones propias del proveedor, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan a la Agencia.

10. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al contratar los servicios de LIFE TRAVEL, el Cliente declara haber tenido acceso a estos Términos y Condiciones, haber tenido oportunidad de revisarlos y aceptar las disposiciones que resulten aplicables a los servicios contratados.

Los cargos por servicio, condiciones tarifarias, restricciones y penalizaciones deberán comunicarse al Cliente antes de confirmar la contratación, de acuerdo con la normativa aplicable.

La aceptación de estos términos no implica la renuncia del Cliente a derechos irrenunciables ni exime a LIFE TRAVEL de las obligaciones que legalmente le correspondan.

En caso de contradicción entre estos términos y una disposición legal obligatoria, prevalecerá la disposición legal aplicable.

LIFE TRAVEL

Agencia de viajes e intermediación de servicios turísticos.

Estos términos constituyen condiciones generales de servicio y deben interpretarse de conformidad con la legislación aplicable. Se recomienda revisión legal antes de su publicación o uso contractual.