

Términos y Condiciones

Al contratar servicios turísticos con Xplora, el cliente acepta las condiciones establecidas por los proveedores finales, tales como aerolíneas, hoteles y operadores turísticos, de conformidad con la normativa vigente en la República del Ecuador. Las tarifas, restricciones, penalidades, condiciones de cambios, cancelaciones y reembolsos se regirán por las políticas de cada proveedor y por lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Xplora actúa como intermediario en la comercialización de servicios turísticos, por lo que no es responsable por modificaciones operativas, cancelaciones o incumplimientos atribuibles directamente a los proveedores. El cliente declara haber revisado y aceptado las condiciones de su compra antes de la emisión de los servicios.

Responsabilidades del Cliente

El cliente es responsable de proporcionar información veraz, completa y correcta para la emisión de servicios turísticos, así como de verificar su itinerario. Asimismo, deberá contar con la documentación personal vigente requerida para su viaje (cédula, pasaporte, visas, certificados sanitarios u otros exigidos por autoridades nacionales o internacionales). De acuerdo con la normativa ecuatoriana, el pasajero asume la responsabilidad por el cumplimiento de requisitos migratorios, sanitarios y de bioseguridad, así como por la realización de su check-in y demás procesos exigidos por los proveedores dentro de los plazos establecidos. Xplora no será responsable por la negativa de embarque, ingreso o salida del país por causas imputables al cliente.

Política de Protección al Cliente

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Xplora garantiza el derecho del cliente a recibir información clara, veraz y oportuna sobre los servicios contratados. La agencia brindará asesoría, gestión y acompañamiento ante cambios, reprogramaciones o eventualidades, actuando con la debida diligencia frente a los proveedores. En caso de controversias, se procurará una solución directa y transparente; de no lograrse, el cliente podrá acudir a las instancias competentes en Ecuador. Xplora se compromete a proteger los intereses del consumidor dentro del alcance de su rol como intermediario.