

Política de reservación

Las tarifas publicadas en este sitio de Internet son válidas solamente el día de su cotización y están sujetas a cambios sin previo aviso. Las tarifas mostradas se garantizan al momento de recibir el pago correspondiente. Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad. La clave de confirmación se otorga hasta haber recibido el pago total.

Al reservar en línea o por teléfono autorizas el uso de tu número de tarjeta de crédito para realizar el pago, y confirmas expresamente conocer y aceptar nuestras políticas de reservación, pago, deslinde de responsabilidad y cancelación. Todos los cambios en una reservación están sujetos a disponibilidad y re-cotización de tarifas.

Es necesario que imprimas tu cupón de reservación y lo presentes al momento de reclamar los servicios que reservaste.

Políticas de boletos de avión

- Los boletos de avión no son reembolsables.
- Una vez emitido el boleto no puede ser asignado a una persona o aerolínea diferente.
- Los cambios de hora y/o fecha pueden ocasionar cargos extras.

Estas políticas también aplican para cancelar reservaciones realizadas en pagos fijos

Política de pagos

Aceptamos Visa, MasterCard y American Express como forma de pago.

Tarifas mostradas en pesos mexicanos serán cobradas en pesos mexicanos. Tarifas mostradas en dólares americanos serán cobradas en dólares americanos para transacciones con tarjetas Visa y Mastercard. Para transacciones con American Express la tarifa en dólares americanos será convertida a pesos mexicanos al tipo de cambio vigente en la fecha de la transacción. Esta conversión puede causar que el monto que aparecerá en el estado de cuenta de tu tarjeta de crédito muestre una variación de hasta 5% por debajo o encima de la fluctuación internacional de tipos de cambio de divisas. RocaTravel no es responsable de esta fluctuación y al aceptar esta política reconoces haber sido informado sobre esta fluctuación en el tipo de cambio y estar de acuerdo que el cargo con tarjetas American Express se realice en pesos mexicanos.

Política de responsabilidad Información general

RocaTravel presta servicios en calidad de intermediario entre el cliente y el prestador de los bienes y servicios publicados en este sitio web. RocaTravel establece negociaciones comerciales dentro de sus propios estándares de calidad y servicio, tales como, pero no limitados a, hospedaje, traslado terrestre, transportación aérea, eligiendo sólo a los proveedores más calificados y de mayor prestigio del mercado. No obstante, esto, RocaTravel no puede asumir ninguna responsabilidad frente a quienes compran servicios en su portal de Internet, por actos u omisiones de los proveedores aquí anunciados, en virtud de que no tiene control alguno o relación legal sobre su personal, equipo, operación o bienes.

Por este medio el cliente autoriza a RocaTravel, a actuar como mediador en la contratación de los distintos servicios elegidos, para conformar su paquete de viaje.

El servicio de mediación mercantil es realizado directamente por RocaTravel, desde su centro de operaciones situado en el Estado de México, utilizando su plataforma tecnológica, independientemente de la forma en la que se realice la compra, ya sea a través de Internet, puntos de atención a clientes, atención telefónica o cualquier otra forma de contacto.

En caso de contratación de Paquetes de Viaje en el extranjero, el cliente acepta que el aprovechamiento de los mismos será realizado fuera de territorio nacional, motivo por el cual RocaTravel traslada el Impuesto al Valor Agregado a la tasa del 0%, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 29, fracción IV, de la LIVA.

La adquisición de "Paquetes de Viaje" con destino en el extranjero, que incluyan el servicio de transportación aérea iniciado en territorio nacional, RocaTravel, traslada el Impuesto al Valor Agregado a la tasa del 16%, únicamente sobre la parte que represente el 25% de dicho medio de transporte.

RocaTravel declara que:

1. Las fotografías mostradas en su portal de Internet son con fines representativos y no garantizan que a tu llegada, todo sea exactamente igual como aquí se describe;
2. La categoría de estrellas asignada a los hoteles está basada en la interpretación de RocaTravel y puede diferir de las categorías reportadas en otros lugares.
3. Las descripciones de los servicios de viaje son actualizadas por RocaTravel de manera constante pero no garantizan que todo será exactamente igual a tu llegada.
4. RocaTravel se reserva el derecho de rechazar a cualquier persona o cliente en el momento que considere necesario.
5. Cualquier reclamación o notificación por escrito en contra de RocaTravel, deberá ser recibida a más tardar con treinta (30) días después de concluido el viaje.

Deslinde de responsabilidad

RocaTravel no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gasto producido por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de objetos personales, falta de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración (ya sea mental o física) que resulte de las siguientes causas:

1. Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sea RocaTravel o sus empleados;
2. Enfermedad, robo, disputas laborales, huelgas, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, condiciones climáticas, o cualquier otra causa ajena al control directo de RocaTravel;
3. Imposibilidad del cliente para viajar por no contar con los documentos requeridos tales como, pero no limitados a pasaportes, visas y certificados. En estos casos no aplican reembolsos.
4. Incumplimiento del cliente en seguir instrucciones incluyendo, pero no limitadas a horarios de salida de vuelos, hora y fecha de entrada y salida en hoteles, y políticas de canje de cupones;
5. Cancelación o cambio por cualquier razón de los servicios de viaje ofrecidos. RocaTravel se reserva el derecho de cancelar o cambiar los servicios publicados, pero se tratará de sustituirlos con servicios similares. Si una reservación debe ser cancelada, la responsabilidad de RocaTravel estará limitada al reembolso de todo el dinero pagado por el cliente;
6. No aplican reembolsos totales en situaciones en las que el viaje tenga que ser cancelado, interrumpido o pospuesto por RocaTravel por razones que estén fuera de su control (causas de fuerza mayor, tales como, pero no limitadas a, condiciones climáticas, huracanes, terremotos, pandemias, huelgas, guerras, actos de terrorismo, etc.) y en los que las obligaciones contractuales de RocaTravel con sus proveedores no le permitan obtener reembolso de la suma pagada o a ser pagada al proveedor por cuenta del cliente. En estos casos, RocaTravel se reserva el derecho de retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo.
7. A pesar de que actualizamos las tarifas de manera constante, en casos remotos existe la posibilidad de que haya cambios en las tarifas sin previo aviso por contingencias o causas de fuerza mayor. En estos casos, es posible que el proveedor no tenga forma de actualizar rápidamente las tarifas. RocaTravel hace revisiones periódicas donde es posible que haya diferencias entre el precio pagado por la reservación y el precio requerido para usar el servicio. En caso de haber cambios en las tarifas, si ésta resulta en un precio menor, se cobrará ese precio y se reembolsará la diferencia. Si resulta en un precio mayor, uno de nuestros Asesores de Viaje se pondrá en contacto contigo y te informará sobre el cambio. Si no estás de acuerdo, RocaTravel te reembolsará el 100% del monto pagado, pero no se hace responsable por reclamaciones o inconvenientes derivados del cambio de tarifas o la cancelación de la reservación.

Aviso de Privacidad

RocaTravel, con domicilio en Cerro de Atenco 225, Los pirules, Tlalnepantla, Estado de México, y portal de internet <http://rocatravel.mx>, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

El responsable de la protección de los datos es RocaTravel, el encargado en todo caso es el licenciado Mauricio Falcón del Departamento de Servicio al Cliente, quien se encuentra ubicado en el mismo domicilio y que puedes contactar en el email mauricio.falcon@rocatravel.mx

Datos que recolectamos

Datos personales

Los datos personales que se recolectan son: nombre, apellidos, número telefónico, dirección postal y de correo electrónico. En caso de elegir pagar con tarjeta de crédito se recolectará el número de tarjeta de crédito, fecha de vencimiento, nombre del titular de la tarjeta, y dirección del estado de cuenta de la tarjeta de crédito. Al reservar vuelos internacionales se recolectará la fecha de nacimiento, número de pasaporte y el nombre y número telefónico de una persona especificada por el cliente que no vaya a viajar en esas fechas para que sirva como contacto de emergencia en caso necesario. Al reservar vuelos con escala o destino final en Estados Unidos se recolectará la nacionalidad y sexo de cada pasajero.

Al reservar cruceros y circuitos de viaje se pedirá al cliente copia del pasaporte de todos los pasajeros.

En caso de que una reservación no apruebe el protocolo de verificación de riesgo establecido por RocaTravel, se pedirá al titular de la reservación la siguiente información: copia de la tarjeta de crédito por ambos lados y copia de una identificación oficial con fotografía por ambos lados.

Para conciliación de cargos duplicados en la tarjeta de crédito del cliente y reembolsos a cuentas personales se pedirá copia del estado de cuenta.

Esta información es recolectada y guardada cuando eliges hacer una reservación con RocaTravel a través de internet, vía telefónica, presencial o escrita.

El presente Aviso de Privacidad con fundamento en el Artículo 10 fracción IV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), tiene como propósito el de cumplir las obligaciones derivadas de la relación jurídica entre el titular de los datos y RocaTravel.

El titular podrá manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales para aquellas finalidades que no son necesarias o que dieron origen a la relación entre el cliente y RocaTravel mediante los procedimientos de acceso, rectificación, cancelación, oposición que se describen en el presente Aviso de Privacidad.

Información no personal

Las cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor.

Por su parte, las web beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros.

Le informamos que utilizamos cookies y web beacons para obtener información personal de usted, como la siguiente:

- Su tipo de navegador y sistema operativo.
- Las páginas de Internet que visita.
- Los vínculos que sigue.
- La dirección IP.
- El sitio que visitó antes de entrar al nuestro.

Recolectamos y guardamos información no personal de forma automática cada vez que entras a RocaTravel. Esta información se recolecta y es utilizada únicamente para hacer mejoras constantes al servicio brindado a nuestros clientes.

Cómo puedo modificar la manera en que mi navegador maneja las cookies

Hay 2 acciones básicas sobre el manejo de cookies:

1. Puedes cambiar los permisos de tu navegador para aceptar o bloquear cookies. El proceso puede variar un poco dependiendo el navegador. Si te interesa esta opción, puedes hacer una búsqueda en Google (o el buscador de tu preferencia) con la frase "Cómo administrar las cookies en (nombre de tu navegador)".
2. Puedes borrar todas las cookies que ya existen en tu computadora. Aquí hay una guía sobre [cómo eliminar las cookies](#) (abrirá en una ventana nueva).

Cómo se utilizan tus datos

Los datos que proporcionas tendrán los siguientes finalidades:

- Procesar, completar, actualizar, modificar, cancelar o imprimir los servicios que hayas contratado a través de RocaTravel por los siguientes medios: electrónicos, telefónicos, de forma presencial o por escrito
- Envío de notificaciones vía correo electrónico exclusivamente para informar sobre cambios o eventos relacionados con tu itinerario de viaje: confirmación de los servicios contratados, modificaciones, cancelaciones, reembolsos, saldos e invitaciones para evaluar u opinar sobre los servicios contratados y el servicio recibido de parte de RocaTravel, sus empleados o representantes.
- Llamadas telefónicas para verificar las operaciones o transacciones hechas vía internet, telefónica o presencial si RocaTravel o sus representantes lo consideran necesario.
- Llamadas telefónicas para solicitar documentos que establezcan la identidad del cliente o el titular de la tarjeta de crédito si RocaTravel lo considera necesario.
- Para recibir ofertas de viaje por correo electrónico si aceptaste suscribirte a nuestro boletín de ofertas vía electrónica, telefónica, presencial o escrita. En cada correo electrónico enviado por RocaTravel se encuentra una liga para darte de baja del boletín en el caso que así lo desees.
- Para mantener y actualizar constantemente bases de datos que generan las estadísticas que permiten a RocaTravel mejorar los servicios que reciben nuestros clientes.

Límite de uso y divulgación de la información

Sólo RocaTravel tiene acceso a la información recabada (exclusivamente el correo electrónico del titular) cuando te suscribes a nuestro programa de promociones, ofertas o servicios a través de correo electrónico. En nuestros correos electrónicos pueden incluirse ofertas de terceras personas que sean socios comerciales, proveedores o empresas afiliadas de RocaTravel. Los mensajes o avisos promocionales se envían única y exclusivamente a quien ha aceptado suscribirse, mensajes y avisos que puedes dar de baja de tu correo electrónico en cualquier momento dando clic en la liga que aparece para este fin en cada mensaje que enviamos.

Cómo protegemos tus datos personales

RocaTravel ha implementado un sistema de seguridad sofisticado para proteger la información de nuestros clientes de accesos no autorizados. Nuestros sistemas están configurados con encriptación de datos y tecnologías de comunicación

construidas con los mejores estándares de la industria. Toda transmisión de datos de los sitios de RocaTravel se codifica antes de enviarse usando tecnología SSL-3.

Cómo puedes tener acceso a tus datos personales

La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares establece 4 acciones que tienes derecho a ejercer sobre los datos personales que proporcionas: (i) *acceso* a tus datos personales para conocer los detalles de tratamiento de los mismos, (ii) así como a *rectificarlos* en caso de ser inexactos, incorrectos o estén desactualizados; (iii) *cancelación* cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, o estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio, o bien, (iv) *oposición* al tratamiento de los mismos para fines específicos (conocidos como derechos ARCO).

Si necesitas acceso a los datos personales que proporcionaste, envía al correo electrónico contact@pricer.es en atención a Erick Cervantes, una solicitud con lo siguiente:

1. Nombre completo y teléfono o domicilio
2. Copia de una identificación oficial con foto o que te acredite como titular de los datos a los cuales deseas acceder o en su caso como representante legal del titular.
3. Especificar el tratamiento que deseas que se haga con los datos personales recabados.
4. Número localizador. Con este dato podemos encontrar rápidamente tus datos.

RocaTravel comunicará al titular mediante correo electrónico, en un plazo máximo de veinte días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Transferencias de datos

Los datos personales que proporcionas al momento de reservar son compartidos con los proveedores o empresas afiliadas con los que contrataste para procesar y completar los servicios que adquiriste mediante RocaTravel. Nunca transferimos datos personales a personas o empresas ajenas a RocaTravel. La información que se transmite a proveedores o empresas afiliadas con los que contrataste, dependen del servicio que reservaste:

- Hotel, traslados, tours y boletos de autobús: se transfiere exclusivamente al proveedor tu nombre y apellidos.
- Vuelos que no tengan escala o destino final en Estados Unidos: se transfiere a la aerolínea únicamente tu nombre y apellidos.
- Para vuelos con escala o destino final en Estados Unidos, se transfiere a la Administración de Transporte y Seguridad del Gobierno de Estados Unidos únicamente tu nombre completo, fecha de nacimiento y sexo.
- Para reservaciones de renta de autos, se transfiere únicamente tu nombre, apellidos y domicilio.
- Cruceros: nombre, apellidos y número de pasaporte
- Circuitos de viaje: nombre, apellidos y copia del pasaporte

La finalidad de la transmisión de los datos anteriormente enlistados es necesaria para la existencia y el cumplimiento de la relación jurídica entre el cliente y RocaTravel.

El titular podrá manifestar su negativa previa al tratamiento de sus datos personales mediante el procedimiento descrito en el presente Aviso de Privacidad, o bien, el titular tendrá un plazo de cinco días para que, de ser el caso, manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades que sean distintas a aquéllas que son necesarias y den origen a la relación jurídica entre RocaTravel y el titular de los datos. Si el titular no manifiesta su negativa para el tratamiento de sus datos de conformidad con lo anterior, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para el tratamiento de los mismos, salvo prueba en contrario.

Cambios a este Aviso de Privacidad

RocaTravel se reserva el derecho de modificar o cambiar este Aviso de Privacidad si es necesario. Los cambios entran en vigor en el momento que sean publicados en cualquiera de sus sitios de internet. Estos cambios son publicados en la dirección web: <http://Rocatravel.mx>

Al procesar reservaciones con RocaTravel, sus representantes o afiliados vía electrónica, telefónica, presencial o escrita, el titular de los datos acepta el presente Aviso de Privacidad. Si el usuario utiliza los servicios de <http://Rocatravel.mx> significa que ha leído, entendido y aceptado los términos antes expuestos.

Última actualización 11 de Noviembre 2020