

# ROAL TRAVEL

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Roal Travel Operadora Mayorista, S.A. de C.V.

Servicios turísticos nacionales e internacionales · Reservaciones · Viajes corporativos · Grupos

### 1. Identificación y contacto

**Razón social:** Roal Travel Operadora Mayorista, S.A. de C.V.

**Domicilio fiscal informado:** Rodolfo Usigli núm. 1762, colonia Escuadrón 201, alcaldía Iztapalapa, C.P. 09060, Ciudad de México, México.

**Correo:** ventas@roaltravel.com · **Teléfono:** 55 5018 0541 · **Sitio web:** <https://www.roaltravel.com>.

El domicilio indicado es el domicilio fiscal informado por la empresa. Para reclamaciones o notificaciones, puede contactarse a Roal Travel mediante el correo y teléfono señalados.

### 2. Objeto y alcance

Estos términos regulan las solicitudes de información, cotizaciones, reservaciones y contrataciones gestionadas por Roal Travel, incluyendo, según cada propuesta, boletos de transporte, hospedaje, paquetes, traslados, renta de vehículos, experiencias, viajes corporativos, grupos, congresos, convenciones e incentivos.

La operación concreta se documentará mediante la cotización aceptada, confirmación, itinerario, boleto, cupón, voucher, comprobante y condiciones del prestador final que hayan sido informadas al cliente. La documentación específica del servicio complementa estos términos.

### 3. Carácter de intermediaria mayorista

Roal Travel actúa como intermediaria entre prestadores de servicios turísticos nacionales o internacionales y consumidores finales, en los casos en que así se indique. Como operadora mayorista puede ofrecer tarifas negociadas o especiales sujetas a disponibilidad, inventario y restricciones del proveedor.

El prestador final —por ejemplo, aerolínea, hotel, transportista, operador de excursiones o proveedor de asistencia— presta materialmente el servicio correspondiente. Roal Travel comunicará las condiciones relevantes disponibles y entregará las constancias que correspondan. La función de intermediación no elimina las obligaciones que legalmente correspondan a Roal Travel.

### 4. Cotizaciones, disponibilidad y confirmación

- Las cotizaciones están sujetas a disponibilidad y tarifa hasta que la reservación haya sido confirmada y se cumplan los requisitos de pago.
- Antes de contratar se informarán, según corresponda, los servicios incluidos y excluidos, fechas, número de viajeros, precio total, moneda, impuestos y cargos conocidos, vigencia de la oferta, condiciones de pago y restricciones.
- Una cotización o solicitud no constituye por sí sola una reservación confirmada. La confirmación se comunicará por escrito.
- El cliente debe revisar nombres, fechas, rutas, horarios y demás datos antes de la emisión. Las correcciones posteriores estarán sujetas a las condiciones del proveedor y a la legislación aplicable.

### 5. Tarifas especiales, cambios, cancelaciones y reembolsos

Las tarifas mayoristas o promocionales pueden ser especialmente restrictivas. Las condiciones específicas deben comunicarse antes de que el cliente autorice el pago.

- Cuando la cotización y la tarifa aceptada indiquen expresamente que, después de la emisión del boleto, cupón, voucher o comprobante, el servicio es no reembolsable y no admite cambios ni cancelaciones, esa condición se aplicará en la medida en que sea válida conforme a la legislación aplicable.
- La emisión puede generar compromisos y cargos no recuperables del proveedor final. Por ello, el cliente debe verificar cuidadosamente todos los datos antes de autorizarla.
- Las solicitudes de cambio, cancelación o reembolso deben enviarse por escrito a [ventas@roaltravel.com](mailto:ventas@roaltravel.com), indicando el número de reservación. La solicitud no se considerará aprobada hasta que exista confirmación escrita.
- Si la legislación aplicable reconoce un derecho de reembolso, compensación u otro remedio que no pueda excluirse por contrato, se respetará ese derecho. Estas condiciones no pretenden limitar derechos irrenunciables.

Las restricciones de cada tarifa y servicio deben quedar documentadas en la cotización, confirmación o comprobante entregado al cliente.

## 6. Precios y pagos

- La cotización señalará el precio total y, cuando corresponda, moneda, fecha límite de pago, anticipos, parcialidades, saldo y cargos adicionales conocidos.
- Si el precio se expresa en moneda extranjera, se informará la moneda de pago y la regla o tipo de cambio aplicable al cobro.
- La falta de pago oportuno puede ocasionar pérdida de disponibilidad o cancelación por el proveedor final, conforme a las condiciones previamente informadas.
- Roal Travel entregará el comprobante de pago correspondiente y la documentación de la reservación que proceda.

## 7. Asistencia al viajero, accidentes y emergencias

Roal Travel recomienda que cada pasajero valore la contratación de una tarjeta o póliza de asistencia al viajero adecuada al destino, duración y actividades del viaje. La contratación no es obligatoria de manera general por Roal Travel; no obstante, determinados destinos, transportistas o servicios pueden exigir una cobertura específica, siempre que el requisito se comunique antes de contratar.

Cada pasajero es responsable de informarse sobre los riesgos del viaje y decidir si contrata asistencia. Se recomienda revisar cobertura para accidentes, enfermedad, hospitalización, intervención quirúrgica, evacuación médica, pérdida o demora de equipaje y otras contingencias.

El pasajero debe revisar directamente con la aseguradora o compañía de asistencia los límites, exclusiones, deducibles, condiciones de preexistencias, actividades cubiertas, procedimientos de autorización y teléfonos de emergencia. Una tarjeta de asistencia no garantiza que toda contingencia esté cubierta.

Los servicios médicos, hospitalarios, de rescate, transporte sanitario y gestión de equipaje son prestados por terceros. Roal Travel no presta directamente servicios médicos ni de seguro, ni controla decisiones clínicas o autorizaciones de cobertura de terceros. Ante una emergencia, el pasajero debe contactar al proveedor correspondiente y seguir sus instrucciones.

Roal Travel no asume automáticamente los gastos médicos, hospitalarios, quirúrgicos, de rescate, pérdida de equipaje u otras contingencias personales que no formen parte de los servicios expresamente contratados con ella. La responsabilidad se determinará según los hechos, servicios contratados y legislación aplicable. Esta cláusula no excluye responsabilidades que legalmente correspondan a Roal Travel ni limita derechos irrenunciables del consumidor.

## 8. Documentación y requisitos de viaje

Cada viajero debe verificar y llevar documentos vigentes y cumplir los requisitos migratorios, sanitarios, aduaneros y de identificación del destino y de los países de tránsito, incluidos pasaporte, visas, permisos para menores y certificados que correspondan. Se recomienda verificar los requisitos con las autoridades oficiales y el transportista antes de viajar.

El cliente debe revisar horarios de presentación, equipaje permitido, reglas de alojamiento y demás condiciones del proveedor final, así como informar oportunamente necesidades especiales relevantes para la prestación.

## 9. Prestadores finales e incidencias

Las condiciones operativas del prestador final se aplicarán en la medida en que hayan sido informadas y sean legalmente válidas. Si surge una incidencia, Roal Travel recibirá la solicitud y realizará las gestiones que correspondan dentro de su función y obligaciones legales.

Cuando Roal Travel reciba información suficiente sobre cambios relevantes de horario, itinerario o disponibilidad, procurará comunicarla al cliente y orientar sobre las alternativas disponibles. Las alternativas dependerán de la disponibilidad, las condiciones contractuales y la legislación aplicable.

## 10. Grupos, congresos y viajes corporativos

Las operaciones de grupo o corporativas pueden documentarse mediante una propuesta o contrato particular que precise itinerario, servicios incluidos y excluidos, número mínimo de participantes, calendario de pagos, sustitución de viajeros, cancelaciones, cargos por servicio y facturación. El acuerdo particular aplicable complementará estos términos, sin contravenir normas obligatorias.

## 11. Obligaciones del cliente

- Proporcionar datos completos, correctos y oportunos para la cotización y reservación.
- Leer y conservar cotizaciones, condiciones tarifarias, confirmaciones, boletos, cupones, vouchers y comprobantes.
- Revisar los datos antes de la emisión y reportar errores inmediatamente.
- Cumplir horarios, reglas de equipaje y políticas de los prestadores finales.
- Mantener documentos de viaje vigentes y valorar la conveniencia de contratar asistencia al viajero.
- Cubrir los pagos acordados dentro de los plazos informados.

## 12. Datos personales

El tratamiento de datos personales se rige por el Aviso de Privacidad de Roal Travel, disponible en el sitio web <https://www.roaltravel.com> en la sección "Aviso de Privacidad". Los datos se utilizarán para gestionar cotizaciones, reservaciones, pagos, facturación, comunicaciones sobre el viaje y las demás finalidades informadas en dicho aviso.

## 13. Atención y reclamaciones

Para solicitudes o incidencias, el cliente puede escribir a [ventas@roaltravel.com](mailto:ventas@roaltravel.com) o llamar al 55 5018 0541. Se recomienda incluir nombre, número de reservación o localizador, descripción de los hechos y documentos de respaldo. Roal Travel atenderá la solicitud y realizará las gestiones que correspondan conforme a sus obligaciones.

El consumidor conserva el derecho de acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) por los canales oficiales.

## 14. Legislación aplicable

Estos términos se interpretarán conforme a la legislación mexicana aplicable, incluida la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley General de Turismo y las disposiciones y Normas Oficiales Mexicanas vigentes que correspondan. Las condiciones de proveedores extranjeros podrán ser relevantes para cada servicio, sin desplazar normas mexicanas obligatorias cuando resulten aplicables.

## 15. Vigencia

Versión actualizada el 19 de octubre de 2026. Roal Travel revisará estos términos cuando cambien sus servicios, procesos o la legislación aplicable.