

# DESTINOPOLIS, S.A. DE C.V.

destinopolis.mx

---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

*Versión vigente: Junio 2026*

### **DESTINOPOLIS, S.A. DE C.V.**

RFC: DES250806L7A

Calle Punta del Este 1329, Col. Cumbres, Saltillo, Coahuila, C.P. 25270

contacto@destinopolis.mx | +52 811 784 3842

RNT: 04050301a924e

# SECCIÓN I — DISPOSICIONES GENERALES

---

## 1.1 Identificación de las Partes

Los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante, los "Términos") regulan la relación contractual entre DESTINOPOLIS, S.A. DE C.V. (en adelante, "DESTINOPOLIS") y toda persona física o moral que acceda, consulte, solicite cotización, reserve o contrate cualquiera de los servicios ofrecidos a través de los canales habilitados por DESTINOPOLIS (en adelante, el "Usuario" o "Usted").

**Razón Social:** DESTINOPOLIS, S.A. DE C.V.

**RFC:** DES250806L7A

**Domicilio:** Calle Punta del Este 1329, Colonia Cumbres, Saltillo, Coahuila, C.P. 25270

**Correo electrónico:** contacto@destinopolis.mx

**Teléfono:** +52 811 784 3842

**Sitio web oficial:** destinopolis.mx

**RNT:** 04050301a924e

**Régimen fiscal:** Régimen General de Ley — Personas Morales

## 1.2 Canales de Venta y Comunicación

DESTINOPOLIS ofrece sus servicios a través de los siguientes canales de venta y comunicación, de manera enunciativa más no limitativa:

- Sitio web oficial: destinopolis.mx
- Aplicación móvil (actualmente en desarrollo; cuando sea lanzada quedará sujeta a estos mismos Términos y a cualquier condición especial que se publique en ese momento)
- WhatsApp y demás plataformas de mensajería instantánea habilitadas por DESTINOPOLIS
- Asesor personalizado (atención presencial, telefónica o videollamada)
- Correo electrónico
- Redes sociales oficiales

Los mensajes enviados mediante WhatsApp, correo electrónico, formularios web, redes sociales, aplicaciones móviles y demás medios electrónicos habilitados por DESTINOPOLIS constituirán medios válidos de comunicación y aceptación contractual. Una cotización, confirmación de reserva o pago realizado a través de cualquiera de los canales anteriores tendrá plena validez legal.

### **1.3 Naturaleza Jurídica de DESTINOPOLIS**

DESTINOPOLIS podrá actuar, según corresponda a cada producto o servicio contratado, bajo cualquiera de las siguientes figuras:

- Agencia de viajes intermediaria minorista o mayorista
- Comercializadora de servicios turísticos
- Operadora turística
- Organizadora de eventos y conciertos
- Provedora directa de productos turísticos
- Plataforma tecnológica de reservas
- Marketplace de servicios turísticos de terceros

La naturaleza específica de la participación de DESTINOPOLIS será indicada, en la medida de lo posible, en la descripción de cada producto, servicio, itinerario, paquete, circuito o evento ofertado. En aquellos casos en que DESTINOPOLIS actúe como intermediaria, el contrato de prestación del servicio se celebra directamente entre el Usuario y el Proveedor correspondiente, siendo DESTINOPOLIS responsable únicamente de la gestión de la intermediación.

### **1.4 Aceptación de los Términos**

El simple acceso al sitio web, la solicitud de cotización, la realización de una reserva, el pago parcial o total de cualquier servicio, o el uso de cualquier canal de comunicación habilitado por DESTINOPOLIS implica la aceptación plena, expresa e incondicional de los presentes Términos y Condiciones, así como de la Política de Privacidad vigente.

Al contratar servicios con DESTINOPOLIS, el Usuario declara bajo protesta de decir verdad que:

- Es mayor de edad. En caso de ser menor, los servicios deberán ser contratados a través de su representante legal, quien asumirá plena responsabilidad. El registro de perfil de usuario está restringido exclusivamente a personas mayores de 18 años

- Tiene plena capacidad legal para celebrar contratos
- La información proporcionada es veraz, exacta, vigente y completa
- Ha leído y comprendido los presentes Términos en su totalidad
- Acepta expresamente el uso de medios electrónicos para la celebración de actos jurídicos

Algunos servicios ofrecidos por DESTINOPOLIS, tales como seguros de viaje, servicios con restricciones de edad o productos sujetos a regulaciones especiales, solo podrán ser contratados por personas mayores de edad. DESTINOPOLIS se reserva el derecho de solicitar documentación probatoria cuando lo estime necesario.

### **1.5 Modificaciones a los Términos**

DESTINOPOLIS podrá modificar los presentes Términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde el momento de su publicación en el sitio web destinopolis.mx. El uso continuado de los servicios con posterioridad a dicha publicación implica la aceptación de las modificaciones. Se recomienda revisar periódicamente los Términos vigentes.

## **SECCIÓN II — SERVICIOS OFRECIDOS**

---

DESTINOPOLIS ofrece, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes servicios turísticos y complementarios:

- Circuitos y paquetes turísticos (nacionales e internacionales) de operadores especializados como MegaTravel, Consolid y otros
- Hospedaje y reserva de hoteles a través de consolidadores como HotelDO, Expedia TAAP y plataformas similares
- Boletos de avión (vuelos nacionales e internacionales)
- Traslados terrestres y aeroportuarios
- Excursiones y actividades turísticas
- Cruceros
- Seguros de viaje
- eSIM (tarjetas SIM digitales para uso en el exterior)
- Eventos y conciertos (propios y de terceros)
- Asesoría y consultoría de viajes personalizada

- Cualquier otro servicio turístico o complementario que DESTINOPOLIS incorpore en el futuro

La oferta de servicios podrá ampliarse, modificarse o actualizarse sin previo aviso. DESTINOPOLIS se reserva el derecho de discontinuar cualquier servicio en cualquier momento.

## SECCIÓN III — PROCESO DE COTIZACIÓN Y RESERVA

---

### 3.1 Solicitud de Cotización

Las cotizaciones emitidas por DESTINOPOLIS a través de cualquier canal de venta son informativas y no constituyen una reserva confirmada ni garantizan disponibilidad o precio. Los precios publicados o cotizados pueden variar sin previo aviso hasta que la reserva sea confirmada y el pago sea recibido y validado por el proveedor correspondiente.

DESTINOPOLIS podrá utilizar herramientas automatizadas, inteligencia artificial y sistemas de recomendación para mostrar destinos, paquetes, promociones y contenidos personalizados. Dichas recomendaciones son informativas y no constituyen asesoría profesional ni garantía de disponibilidad o precio.

### 3.2 Confirmación de Reserva

Una reserva se considerará confirmada únicamente cuando DESTINOPOLIS emita al Usuario el documento de confirmación correspondiente (voucher, itinerario, ticket electrónico o documento equivalente), mismo que será enviado a través del canal de comunicación acordado.

Mientras no se confirme el pago total requerido para la reserva, esta podrá quedar sujeta a disponibilidad y podría ser cancelada unilateralmente por el proveedor, sin responsabilidad para DESTINOPOLIS.

DESTINOPOLIS opera bajo dos modalidades de reserva, las cuales podrán estar disponibles de forma simultánea o alternativa según el servicio y el canal utilizado:

**a) Reserva asistida por asesor.** Un asesor de DESTINOPOLIS gestiona y confirma la reserva en nombre del Usuario. Esta modalidad aplica en los siguientes casos:

- Cotizaciones solicitadas previamente por el Usuario a través de cualquier canal de comunicación
- Servicios que requieren verificación manual de disponibilidad o condiciones especiales
- Pagos que deban ser validados por el proveedor antes de emitir documentación
- Circuitos, paquetes y servicios de alta complejidad que lo requieran por su naturaleza

**b) Reserva en línea (self-service).** El Usuario realiza y confirma su reserva de forma autónoma directamente en el sitio web [destinopolis.mx](http://destinopolis.mx) o en la aplicación móvil de DESTINOPOLIS, sin intervención de un asesor. En esta modalidad, la reserva se considerará confirmada al momento en que el sistema emita al Usuario el documento de confirmación (voucher, ticket electrónico o equivalente) y el pago haya sido procesado exitosamente. El Usuario acepta que el uso de esta modalidad implica su plena comprensión y aceptación de las condiciones del servicio seleccionado, las cuales serán presentadas en pantalla antes de completar la transacción.

Independientemente de la modalidad utilizada, en ambos casos aplican por igual los presentes Términos y Condiciones. Si el Usuario no recibe confirmación dentro de las 24 horas siguientes a su solicitud o pago, deberá contactar a DESTINOPOLIS a través de los canales oficiales para verificar el estatus de su reserva.

### **3.3 Datos del Usuario**

El Usuario es responsable de proporcionar información exacta, completa y veraz al momento de realizar una cotización o reserva. Los datos ingresados deberán coincidir con exactitud con la documentación de viaje oficial (pasaporte, identificación, etc.).

DESTINOPOLIS no se responsabiliza por errores, inconsistencias o pérdida de servicios derivados de datos incorrectos proporcionados por el Usuario, incluyendo errores en nombres, fechas, destinos o cualquier otro dato relevante para la prestación del servicio.

### **3.4 Precios Dinámicos**

Los precios de los servicios turísticos son dinámicos y pueden variar en función de la disponibilidad, la antelación de la reserva, las fechas de viaje, las políticas de los proveedores y otros factores del mercado. El precio definitivo será el confirmado al momento de la emisión del voucher o documento de confirmación correspondiente, una vez validado el pago completo.

Las fotografías, videos, renders y materiales promocionales utilizados por DESTINOPOLIS tienen fines ilustrativos y pueden no representar con exactitud el servicio, instalación o destino final contratado. Las imágenes son referenciales.

## SECCIÓN IV — MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN

---

### 4.1 Medios de Pago

DESTINOPOLIS acepta los siguientes medios de pago, de manera enunciativa más no limitativa:

- Tarjetas de crédito y débito (Visa, Mastercard y otras redes aceptadas)
- Transferencia bancaria
- SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios)
- Depósito bancario
- Meses sin intereses (MSI), sujeto a disponibilidad y condiciones del banco emisor
- PayPal (próximamente habilitado)
- Mercado Pago (próximamente habilitado)

DESTINOPOLIS podrá utilizar uno o varios proveedores de servicios de pago, presentes o futuros, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: PayPal, Mercado Pago, OpenPay, Stripe, Conekta, instituciones bancarias y cualquier otra plataforma de pagos autorizada. La incorporación de nuevos procesadores de pago no requerirá modificación de los presentes Términos.

Los cargos realizados a través de tarjeta de crédito o débito podrán aparecer en el estado de cuenta del Usuario bajo el nombre de DESTINOPOLIS, del procesador de pagos correspondiente, o del proveedor del servicio turístico contratado, según la modalidad de cobro aplicable.

### 4.2 Pagos en Línea

DESTINOPOLIS habilitará en el futuro próximo la posibilidad de realizar pagos directamente en el sitio web [destinopolis.mx](https://destinopolis.mx), así como a través de la aplicación móvil. Dicha funcionalidad estará sujeta a los presentes Términos y a las condiciones específicas que se publiquen al momento de su lanzamiento.

### 4.3 Facturación

La facturación de los servicios contratados a través de DESTINOPOLIS dependerá del tipo de servicio y del proveedor involucrado:

- En aquellos servicios en que DESTINOPOLIS actúe como intermediaria, emitirá el CFDI correspondiente a la comisión por intermediación, conforme a lo dispuesto en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación.
- En aquellos casos en que aplique la regla 2.7.1.3 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente, DESTINOPOLIS podrá facturar el servicio turístico por cuenta del proveedor.
- Cuando DESTINOPOLIS actúe como proveedor directo, emitirá el CFDI correspondiente al valor total del servicio.

El Usuario deberá proporcionar sus datos fiscales exactos al momento de solicitar factura. DESTINOPOLIS no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por el Usuario. Las solicitudes de factura deberán realizarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de la operación.

## **SECCIÓN V — CANCELACIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS**

---

### **5.1 Política General**

Las condiciones de cancelación, cambio y reembolso de cada servicio dependen de las políticas específicas del proveedor correspondiente (aerolínea, hotel, operador de circuito, empresa de cruceros, etc.) y del tipo de tarifa contratada. DESTINOPOLIS aplicará dichas políticas en nombre del proveedor y las comunicará al Usuario en el momento de la reserva.

DESTINOPOLIS cobrará una tarifa administrativa por la gestión de cancelaciones y/o cambios, cuyo monto será informado al Usuario en cada caso específico, dependiendo del servicio, el proveedor y la complejidad de la gestión requerida. Dicha tarifa es independiente de las penalizaciones que pudiera aplicar el proveedor del servicio.

### **5.2 Derecho de Revocación**

De conformidad con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Usuario podrá ejercer el derecho de revocación del consentimiento de compra dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de la compra del servicio, siempre que la prestación del servicio no se encuentre a diez (10) días hábiles o menos de la fecha de la operación.

Para ejercer este derecho, el Usuario deberá notificar su decisión a DESTINOPOLIS por escrito o mediante medios electrónicos a [contacto@destinopolis.mx](mailto:contacto@destinopolis.mx), indicando número de reserva y

motivo. El ejercicio de este derecho no garantiza el reembolso total de los importes pagados, ya que la devolución estará sujeta a las políticas de cancelación del proveedor del servicio turístico correspondiente y a las penalizaciones aplicables conforme a la tarifa contratada."

### **5.3 Boletos Aéreos**

Para las reservas de boletos aéreos, de conformidad con la Ley de Aviación Civil, el pasajero podrá desistir del viaje dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la compra, en cuyo caso el transportador podrá retener hasta el 10% del valor de la tarifa, sin incluir tasas, impuestos o tarifa administrativa. Esta disposición no aplica para tarifas promocionales.

### **5.4 Penalizaciones por Cancelación**

Las penalizaciones aplicables a cada servicio serán las establecidas por el proveedor correspondiente. Cuando DESTINOPOLIS actúe como intermediaria, gestionará la solicitud ante el proveedor e informará al Usuario sobre el monto aplicable. Cuando Destinopolis actúe como proveedora u operadora directa, las penalizaciones serán informadas al Usuario en la cotización o confirmación de reserva correspondiente.

Los reembolsos serán procesados preferentemente a través del mismo medio de pago utilizado en la compra original. En caso de que esto no sea posible por causas técnicas, operativas o ajenas a DESTINOPOLIS, se acordará con el Usuario un medio alternativo para realizar la devolución.

### **5.5 No Show**

Si el Usuario no se presenta a utilizar una reserva confirmada en la fecha y horario acordados (No Show), la reserva podrá ser cancelada automáticamente sin derecho a reembolso total o parcial. Cuando DESTINOPOLIS actúe como intermediaria, esta determinación corresponde al proveedor del servicio. Cuando DESTINOPOLIS actúe como proveedora u operadora directa, la misma política aplica. En ningún caso DESTINOPOLIS será responsable por las consecuencias derivadas del No Show del Usuario.

### **5.6 Circuitos y Paquetes**

Las penalizaciones por cancelación de circuitos y paquetes turísticos variarán según la naturaleza del servicio:

a) Cuando DESTINOPOLIS actúe como intermediaria, no establece penalizaciones propias. Las condiciones de cancelación y penalizaciones aplicables serán las del operador o proveedor

del servicio, mismas que serán informadas al Usuario durante el proceso de cotización y confirmación de reserva.

b) Cuando DESTINOPOLIS actúe como proveedora directa del servicio, las penalizaciones por cancelación serán informadas al Usuario en la cotización o confirmación de reserva correspondiente, prevaleciendo dichas condiciones sobre cualquier disposición general.

## **SECCIÓN VI — CONDICIONES POR TIPO DE SERVICIO**

---

### **6.1 Circuitos y Paquetes Turísticos**

Los circuitos y paquetes turísticos comercializados por Destinopolis podrán ser productos prearmados por operadores especializados (MegaTravel, Consolid y otros), o productos diseñados y operados directamente por Destinopolis. En ambos casos, DESTINOPOLIS informará al Usuario la naturaleza del servicio en la cotización o confirmación de reserva correspondiente.

Por lo general, los circuitos son viajes con itinerarios predeterminados que no admiten modificaciones individuales. El Usuario no podrá realizar cambios de nombre, cesión del producto, cambios de fecha ni alteración de condiciones establecidas en el producto, salvo autorización expresa de DESTINOPOLIS o del operador según corresponda. Cualquier modificación no autorizada podrá generar penalizaciones de hasta el 100% del valor pagado.

El precio del circuito incluirá únicamente los servicios expresamente indicados en el itinerario. Quedan excluidos, salvo indicación expresa: tasas de aeropuerto, visados, impuestos de entrada/salida, propinas, consumos extras, actividades opcionales, bebidas en comidas y entradas a museos o monumentos.

### **6.2 Hoteles y Alojamientos**

Las reservas de hoteles se realizan a través de consolidadores como HotelDO, Expedia TAAP u otros, quienes son los proveedores directos del servicio. DESTINOPOLIS actúa como intermediaria y no controla ni garantiza las características, categoría o calidad del alojamiento más allá de la información proporcionada por el proveedor.

El Usuario deberá presentarse en el alojamiento en la fecha y horario acordados, con la documentación requerida. El No Show podrá generar la cancelación automática de la reserva sin derecho a reembolso. Las tarifas no reembolsables implican el cobro del 100% de la estadía al momento de la reserva, sin posibilidad de devolución en ningún supuesto, incluyendo casos de fuerza mayor.

### **6.3 Boletos de Avión**

Los boletos aéreos se emiten conforme a las regulaciones de la Ley de Aviación Civil y las políticas tarifarias de cada aerolínea. DESTINOPOLIS actúa como agencia intermediaria acreditada y no tiene facultad para modificar las condiciones establecidas por las compañías aéreas.

El pasajero es responsable de verificar que sus datos personales coincidan exactamente con su documentación de viaje antes de la emisión del boleto. Las compañías aéreas generalmente no admiten cambios de nombre una vez emitido el boleto. Para vuelos domésticos se recomienda presentarse con al menos 2 horas de antelación; para vuelos internacionales, con al menos 3 horas.

### **6.4 Seguros de Viaje**

DESTINOPOLIS comercializa seguros de viaje como intermediaria de aseguradoras autorizadas. Los términos, coberturas, exclusiones y condiciones de cada póliza son establecidos por la aseguradora correspondiente. El Usuario deberá leer y aceptar la póliza completa antes de la contratación. DESTINOPOLIS no es responsable de la cobertura ni de los pagos derivados de la póliza contratada.

Se recomienda ampliamente la contratación de un seguro de viaje para cualquier servicio turístico, especialmente en viajes internacionales.

### **6.5 eSIM**

DESTINOPOLIS comercializa eSIM (tarjetas SIM digitales) como intermediaria del proveedor del servicio. La cobertura, velocidad, disponibilidad y funcionamiento del servicio de datos móviles dependen exclusivamente del operador de telecomunicaciones en el país de destino. DESTINOPOLIS no garantiza cobertura, velocidad, estabilidad ni disponibilidad del servicio en ningún destino. El Usuario acepta que cualquier reclamación técnica deberá dirigirse directamente al operador de telecomunicaciones correspondiente.

## 6.6 Eventos y Conciertos

DESTINOPOLIS podrá comercializar boletos para eventos y conciertos, actuando como intermediaria del organizador del evento. A menos que DESTINOPOLIS expresamente indique lo contrario en la descripción del servicio, no es organizadora del evento y no tiene control sobre la producción, fecha, lugar, artistas, ni cualquier aspecto operativo del mismo.

Los eventos están sujetos a cancelación, reprogramación o modificación por parte del organizador sin responsabilidad para DESTINOPOLIS. En caso de cancelación del evento por el organizador, los reembolsos estarán sujetos a la política del organizador.

Algunos eventos están destinados exclusivamente a mayores de edad. El Usuario es responsable de verificar los requisitos de acceso antes de adquirir los boletos.

## 6.7 Traslados y Excursiones

Los traslados y excursiones son prestados directamente por operadores locales. DESTINOPOLIS actúa como intermediaria y no controla las condiciones operativas, la puntualidad ni la calidad del servicio en destino. El Usuario deberá confirmar los detalles del traslado (punto de encuentro, horario, vehículo) directamente con el operador a través de DESTINOPOLIS, con al menos 24 horas de anticipación.

# SECCIÓN VII — DOCUMENTACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

---

## 7.1 Documentación de Viaje

El Usuario es exclusiva y totalmente responsable de verificar, obtener y mantener vigente toda la documentación necesaria para realizar el viaje, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- Pasaporte vigente con al menos 6 meses de validez posterior a la fecha de regreso
- Visa o permiso de entrada al país de destino y/o tránsito
- Permisos especiales (menores de edad, personas con doble nacionalidad, etc.)
- Vacunas o certificados sanitarios requeridos
- Certificados médicos de aptitud para viajar cuando aplique
- Licencia de conducir internacional si se requiere renta de auto

DESTINOPOLIS no asume ninguna responsabilidad por los daños, pérdidas o gastos derivados del incumplimiento del Usuario con los requisitos migratorios, aduanales o sanitarios de cualquier país de destino o tránsito.

## 7.2 Negación de Entrada al País de Destino

DESTINOPOLIS no es responsable en ningún caso si las autoridades migratorias, aduanales o de seguridad de cualquier país niegan la entrada al territorio, deportan al pasajero o impiden su tránsito, independientemente de la causa. **Es responsabilidad exclusiva del Usuario cumplir con todos los requisitos de entrada exigidos por el país de destino y/o tránsito.**

En ningún caso procederá reembolso alguno de los servicios ya contratados cuando la negación de entrada al destino se deba al incumplimiento de los requisitos migratorios por parte del Usuario. Se recomienda consultar con la embajada o consulado del país de destino antes de confirmar la reserva.

## 7.3 Salud y Aptitud para Viajar

El Usuario garantiza que se encuentra en condiciones físicas y de salud adecuadas para realizar el viaje contratado. Cuando el servicio implique actividades de riesgo, el Usuario declara estar debidamente entrenado y en condición física apta para participar, asumiendo total responsabilidad por los riesgos inherentes a dichas actividades.

Las mujeres embarazadas deberán consultar a su médico antes de realizar cualquier reserva y verificar las políticas específicas de cada proveedor respecto a restricciones de embarazo.

## 7.4 Menores de Edad

Los menores de edad que viajen sin la compañía de ambos padres o tutores legales deberán contar con la autorización notarial correspondiente conforme a la legislación mexicana aplicable. El Usuario que contrate servicios para menores de edad se responsabiliza de verificar y cumplir con todos los requisitos legales aplicables.

Algunos servicios (como aerolíneas, cruceros y ciertos hoteles) tienen restricciones específicas para menores no acompañados. DESTINOPOLIS informará estas restricciones cuando sean de su conocimiento, sin garantizar que la lista sea exhaustiva.

# SECCIÓN VIII — LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

---

## **8.1 Responsabilidad como Intermediaria**

Cuando DESTINOPOLIS actúe como intermediaria entre el Usuario y el proveedor del servicio turístico, su responsabilidad se limita a la correcta gestión de la reserva y comunicación entre las partes. DESTINOPOLIS no es responsable por la calidad, ejecución, modificación, cancelación o cualquier incidencia relacionada con la prestación directa del servicio por parte del proveedor.

## **8.2 Fuerza Mayor y Caso Fortuito**

DESTINOPOLIS no será responsable por daños, pérdidas, gastos adicionales o cualquier perjuicio derivado de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- Fenómenos meteorológicos (huracanes, tormentas, nevadas, etc.)
- Desastres naturales (terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones, etc.)
- Pandemias, epidemias o emergencias sanitarias
- Actos terroristas, guerras, conflictos armados o disturbios civiles
- Huelgas, paros o conflictos gremiales
- Decisiones gubernamentales o restricciones migratorias
- Cancelaciones o modificaciones por parte de los proveedores del servicio
- Fallas en sistemas informáticos de distribución global (GDS) o plataformas de terceros

## **8.3 Información de Proveedores**

La información publicada sobre precios, disponibilidad, características de servicios, fotos, categorías de hoteles, itinerarios y cualquier otro dato es proporcionada por los proveedores a través de sus sistemas. DESTINOPOLIS realiza sus mejores esfuerzos para que dicha información sea correcta, pero no garantiza su exactitud, completitud ni vigencia en todo momento. Las discrepancias entre la información publicada y el servicio recibido deberán reclamarse directamente al proveedor.

## **8.4 Herramientas Tecnológicas**

DESTINOPOLIS podrá utilizar herramientas de inteligencia artificial, algoritmos de recomendación y sistemas automatizados para personalizar la experiencia del Usuario. Dichas herramientas son de carácter informativo y no constituyen asesoría profesional, garantía de disponibilidad ni compromiso de precio.

DESTINOPOLIS no garantiza la disponibilidad continua e ininterrumpida del sitio web, la aplicación móvil ni ningún otro canal digital. El mantenimiento, actualizaciones, fallas técnicas o interrupciones del servicio no generan responsabilidad alguna para DESTINOPOLIS.

## **8.5 Contenidos de Entretenimiento e Interactivos**

Las dinámicas interactivas, juegos, herramientas lúdicas y contenidos de entretenimiento disponibles en el sitio web o aplicación de DESTINOPOLIS — incluyendo aquellos que simulen lecturas de destino, recomendaciones personalizadas u otras experiencias interactivas — tienen carácter exclusivamente recreativo. Sus resultados no constituyen asesoría de viaje, garantía de disponibilidad, oferta vinculante ni compromiso de precio. DESTINOPOLIS no se responsabiliza por decisiones de viaje tomadas con base en dichos contenidos.

Cuando DESTINOPOLIS enlace o integre contenidos interactivos de terceros desarrolladores, la responsabilidad sobre dichas experiencias corresponde exclusivamente a sus respectivos creadores.

## **SECCIÓN IX — PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DEL SITIO**

---

Todos los contenidos del sitio web [destinopolis.mx](http://destinopolis.mx) y de los canales oficiales de DESTINOPOLIS (incluyendo textos, imágenes, logotipos, marcas, diseños, bases de datos, software y cualquier otro elemento) son propiedad de DESTINOPOLIS o han sido licenciados por sus respectivos titulares, y están protegidos por las leyes mexicanas e internacionales de propiedad intelectual.

El Usuario no podrá reproducir, distribuir, modificar, publicar, transmitir ni usar de ningún modo los contenidos de DESTINOPOLIS sin autorización escrita previa. El uso indebido de la propiedad intelectual de DESTINOPOLIS podrá dar lugar a acciones legales.

DESTINOPOLIS se presenta ante el mercado y sus clientes como agencia de viajes, comercializadora turística, operadora turística y plataforma tecnológica de servicios turísticos, según corresponda a cada servicio. El nombre comercial DESTINOPOLIS y sus variantes gráficas son marcas protegidas.

El sitio web podrá contener enlaces a sitios de terceros. Dichos enlaces no implican endorsement ni responsabilidad de DESTINOPOLIS respecto al contenido de los sitios enlazados. El Usuario accede a sitios de terceros bajo su propia responsabilidad.

Queda expresamente prohibido el uso de herramientas automatizadas, robots, scrapers, spiders, crawlers o cualquier otro mecanismo automatizado para extraer, recopilar, copiar o monitorear contenido, datos, precios, disponibilidad o cualquier otra información del sitio web destinopolis.mx o de la aplicación móvil de DESTINOPOLIS, sin autorización escrita previa. El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a acciones legales y al bloqueo inmediato del acceso al sitio.

El sitio web destinopolis.mx está dirigido principalmente al mercado mexicano. Destinopolis no garantiza que los contenidos, servicios o condiciones sean apropiados o estén disponibles para su uso en otras jurisdicciones. Los usuarios que accedan al sitio desde otros países lo hacen bajo su propia responsabilidad y deberán asegurarse de cumplir con la legislación local aplicable.

## **SECCIÓN X — QUEJAS, RECLAMACIONES Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

---

### **10.1 Procedimiento de Reclamación**

En caso de inconformidad con cualquier servicio prestado o gestionado por DESTINOPOLIS, el Usuario deberá:

- Contactar a DESTINOPOLIS a través de [contacto@destinopolis.mx](mailto:contacto@destinopolis.mx) o al WhatsApp +52 811 784 3842
- Proporcionar número de reserva, descripción detallada de los hechos, evidencia documental y la solución deseada
- DESTINOPOLIS analizará la reclamación y dará respuesta en el menor tiempo posible, generalmente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la información completa

Para reclamaciones relacionadas con los servicios de un proveedor específico (aerolínea, hotel, operador), DESTINOPOLIS actuará como intermediaria ante dicho proveedor sin garantizar el resultado de la gestión, ya que la decisión final corresponde al proveedor.

## **10.2 PROFECO**

El Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de controversia no resuelta con DESTINOPOLIS, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **10.3 Jurisdicción**

Para la interpretación y cumplimiento de los presentes Términos, así como para la resolución de cualquier controversia derivada de su aplicación, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la ciudad de Saltillo, Coahuila, México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa: la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código de Comercio, el Código Civil Federal, la Ley de Aviación Civil, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables.

# **SECCIÓN XI — DISPOSICIONES FINALES**

---

## **11.1 Vigencia**

Los presentes Términos entran en vigor a partir de su publicación en destinopolis.mx y permanecerán vigentes hasta que sean sustituidos por una versión actualizada. DESTINOPOLIS se reserva el derecho de modificarlos en cualquier momento sin previo aviso individual a los Usuarios.

## **11.2 Separabilidad**

Si alguna disposición de los presentes Términos fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez y aplicabilidad del resto de las disposiciones, que continuarán vigentes en su totalidad.

## **11.3 Versiones Futuras del Servicio**

Los presentes Términos contemplan y regulan de manera anticipada las funcionalidades y servicios que DESTINOPOLIS tiene previsto lanzar en el futuro, incluyendo sin limitación:

- Aplicación móvil (iOS y Android)
- Programa de lealtad para viajeros frecuentes
- Sistema de recompensas y puntos
- Perfil de usuario e historial de viajes
- Newsletter y comunicaciones de marketing
- Reservas y pagos en línea directos en el sitio web
- Marketplace de servicios turísticos de terceros
- Cualquier otra funcionalidad tecnológica que DESTINOPOLIS incorpore

La incorporación de cualquiera de estos servicios quedará automáticamente sujeta a los presentes Términos, así como a las condiciones específicas que DESTINOPOLIS publique al momento de su lanzamiento.

## **11.4 Idioma**

Los presentes Términos están redactados en idioma español. En caso de existir versiones en otros idiomas, la versión en español prevalecerá para efectos de interpretación.

## **11.5 Fecha de Actualización**

**Última actualización:** Junio 2026

---

### **DESTINOPOLIS, S.A. DE C.V.**

contacto@destinopolis.mx | +52 811 784 3842 | destinopolis.mx  
Saltillo, Coahuila, México