



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## Tabla de contenido

<b>Políticas Generales</b> .....	<b>4</b>
Introducción. ....	4
Definiciones .....	4
Nuestras Tarifas.....	10
Generales.....	10
<b>Política de cambios de viaje.</b> .....	<b>10</b>
Suspensión del Servicio. ....	10
Cambios de viaje. ....	11
Viaje Perdido.....	11
Reembolsos por cancelaciones. ....	12
Compensaciones por demoras. ....	13
Cancelación de Reservaciones.....	13
Viajes sobrevendidos. ....	14
Cambios no pagados. ....	14
Cancelaciones en circunstancias excepcionales. ....	14
Formas de pago.....	15
<b>Documentación y Abordaje</b> .....	<b>16</b>
Requisitos para la documentación. ....	17
Asignación de asientos. ....	18
Pasajeros con Capacidades Diferentes. ....	18
Enfermedades infecciosas. ....	20
Alergias.....	21
<b>Mujeres Embarazadas.</b> .....	<b>21</b>
<b>Pasajeros Menores de Edad.</b> .....	<b>22</b>
Pasajeros viajando con Infantes. ....	22
<b>Pase de Abordar.</b> .....	<b>23</b>
Impresión de Pase de Abordar por Internet.....	23
Excepciones para impresión de Pase de Abordar por Internet. ....	23
<b>Equipaje</b> .....	<b>24</b>
Políticas de Equipaje.....	24
Artículos no permitidos. ....	25
Transportación de Restos Humanos. ....	25
Transportación de Artículos Deportivos.....	26
Transportación de Instrumentos Musicales. ....	26
Equipaje de Mano.....	27
Equipaje Documentado. ....	27
Transportación de Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicios y/o Animales Domésticos.....	27
<b>Equipaje Perdido y/o Dañado.</b> .....	<b>33</b>
Proceso de reclamación de Equipaje.....	34
<b>Restricciones de Equipaje.</b> .....	<b>34</b>
Lineamientos para la transportación de LAG. ....	35
<b>Cargos y Tarifas.</b> .....	<b>36</b>
Cuota de Seguridad. ....	36
Cuotas, Impuestos y Cargos. ....	36

<b>Políticas de abordaje.....</b>	<b>37</b>
Generales.....	37
Conducta del Pasajero.....	38
Negación de Abordaje.....	39
<b>Seguridad en nuestros viajes.....</b>	<b>40</b>
<b>Política de No Fumar.....</b>	<b>41</b>
<b>Limitación de las responsabilidades.....</b>	<b>41</b>
Pasajeros.....	41
Polizones.....	42
<b>Artículos Prohibidos.....</b>	<b>42</b>
Artículos o sustancias prohibidas o no sujetos a transportación.....	42
Transportación de artículos ARPEL.....	43
Lineamientos y restricciones para la documentación de ARPEL y en particular Armas de Fuego.....	43
Lineamientos y restricciones de documentación de municiones.....	44
<b>Cargos por el servicio.....</b>	<b>44</b>
Facturación.....	45
<b>Ley aplicable.....</b>	<b>45</b>
Fundamento legal.....	45
Disputas.....	45
Protección de Datos Personales.....	46
Enmiendas y/o Cambios.....	46

## Políticas Generales

### Introducción.

Los presentes términos y condiciones de Azteca Ferries, S.R.L. de C.V. ("Azteca Ferries") tienen como objetivo dar a conocer a nuestros Pasajeros las condiciones generales de contratación bajo las cuales se presta el servicio de transportación marítima (el "Servicio") (los "Términos y Condiciones").

Con el fin de mejorar el Servicio proporcionado a nuestros Pasajeros, Azteca Ferries podrá cambiar y/o modificar en cualquier tiempo los presentes Términos y Condiciones ya sea parcial o totalmente, siendo aplicables los Términos y Condiciones que se encuentren publicados en el sitio web <https://aztecaferrys.com/> (el "Sitio en Internet") al momento de la prestación del Servicio. No obstante, lo anterior, en aquellos casos en los que la modificación a los Términos y Condiciones pudiera causar una afectación al Pasajero relacionada con la prestación del Servicio, Azteca Ferries le notificará a dicho Pasajero la modificación en los Términos y Condiciones a través del Sitio en Internet <https://aztecaferrys.com/>, así como a través de la **App Aircab**, o en uno de los medios de contacto que el Pasajero hubiera designado al momento de realizar su Reservación.

En aquellos casos en los que el Pasajero considere que la modificación pueda afectar su Reservación (como dicho término se define más adelante) deberá ponerse en contacto con el Call Center (como dicho término se define más adelante) de Azteca Ferries y en caso de ser aplicable, se podrán aplicar las compensaciones que correspondan según las Políticas de Compensación (término que se define más adelante) de Azteca Ferries.

Sin importar que existan modificaciones a los presentes Términos y Condiciones, Azteca Ferries respetará las condiciones vigentes al momento en el que se haya realizado el pago de la Reservación contratada por el Pasajero, salvo los casos y con las excepciones establecidas en la legislación aplicable.

Los títulos alusivos que aparecen en los presentes Términos y Condiciones son utilizados únicamente como referencia, sin que de ellos se desprendan derechos u obligaciones.

### Definiciones

**Adulto:** Cualquier persona con 18 (dieciocho) años cumplidos o más a la fecha programada del viaje, sin importar su sexo o nacionalidad.

**Azteca Ferries:** Se refiere a Azteca Ferries, S.R.L. de C.V.

**Acceso Express:** Es un Servicio Adicional y opcional por virtud del cual el Pasajero podrá utilizar la fila de documentación de Azteca Ferries denominada "Express" o "rápida", mediante el pago previo realizado en cualquiera de los Canales de Venta.

**Animales de Apoyo Emocional:** Se refiere a aquellos Animales Domésticos que, como parte de

una prescripción médica, proporcionan compañía y una sensación de seguridad, ayudando a los Pasajeros a atenuar ciertas emociones tales como soledad, depresión, ansiedad y/o ciertas fobias, pero que no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas específicas y/o de servicio a un Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida.

Para que un Animal de Apoyo Emocional pueda ser considerado como un Animal de Servicio deberá contar con los certificados de entrenamiento necesarios de acuerdo con la legislación vigente. Azteca Ferries, acepta transportar únicamente perros y gatos como Animales de Apoyo Emocional.

**Animales de Servicio:** Se refiere a los Animales Domésticos que, mediante un adiestramiento previo, pueden obedecer instrucciones o estar condicionados para lograr fines específicos de servicio en beneficio de un Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida y que cuenten con los permisos y/o autorizaciones correspondientes para su transportación conforme a la legislación vigente. Azteca Ferries, acepta transportar únicamente perros y gatos como Animales de Servicio.

**Animales Domésticos (Mascotas):** Se refiere a todo animal que pueda convivir con el ser humano en un ambiente doméstico. Azteca Ferries, acepta transportar únicamente perros y gatos como Animales Domésticos.

**App Aircab:** Programa informático o aplicación de software que puede ser instalado en dispositivos móviles, o teléfonos inteligentes, desde el cual el Pasajero puede registrarse, generar una Reservación, recibir alertas y descargar su Pase de Abordar en forma digital.

**Arma de Fuego:** Dentro de esta clasificación se encuentran pistolas, municiones, pistolas de señales, pistolas de mar, escopetas, rifles de caza y rifles de salva.

**ARPEL:** Acrónimo de las palabras artículo peligroso, Se refiere a cualquier objeto con la capacidad o aparente posibilidad de provocar una herida por medio de cortar, herir o punzar mediante bordes afilados o puntiagudos o por medio de la descarga de un proyectil y que por su naturaleza se prohíbe la transportación en la cabina del ferry generando riesgo a la operación y sus Pasajeros.

**Artículo Personal:** Se refiere de manera enunciativa más no limitativa a cualquier bolsa, bolsa de mano, mochila, maletín, porta-vestido, porta-traje, maletín de piel, pañalera, entre otros, que lleve el Pasajero siempre y cuando cumplan con las medidas máximas permitidas que son:        por     por     cm.

**Asiento(s):** Se refiere a el mobiliario específicamente destinado para que los Pasajeros vayan sentados cuando vayan a bordo de las embarcaciones de Azteca Ferries. Cada Pasajero podrá elegir el Asiento de su preferencia.

**Boleto:** El documento físico y/o electrónico, que contiene el contrato de prestación de servicios de transportación marítima celebrado entre Azteca Ferries y el Pasajero, quien acepta los Términos y Condiciones aplicables. El Boleto contiene toda la información de la Reservación

confirmada y pagada por el Pasajero en el sistema de reservaciones de Azteca Ferries, como por ejemplo el nombre del Pasajero, la ruta, fecha, horario, asiento y la Tarifa del Servicio contratado.

**Call Center (Centro de atención telefónica):** El área dedicada a la comunicación vía telefónica ya sea de manera entrante o saliente con los Pasajeros, socios comerciales, compañías asociadas, entre otros, gestionado por personal especializado con los recursos físicos y tecnológicos necesarios, basados en procesos y procedimientos definidos para atender las necesidades del Pasajero. El número para comunicarse al Call Center es                     .

**Cambios en la Reservación:** Los cambios en las condiciones de la Reservación, tales como fecha, horario, destino, nombre del Pasajero(s) o cualquier condición distinta a la solicitada en el viaje reservado originalmente.

**Canales de Venta:** Las distintas plataformas tecnológicas, App Aircab, red de afiliados, Call Center y/o puntos de venta físicos autorizados para la confirmación de reservaciones y/o la venta del inventario de Asientos de Azteca Ferries.

**Código QR:** Es un código de barras bidimensional cuadrada que puede almacenar los datos codificados. La mayoría del tiempo los datos son un enlace a un sitio web (URL).

**Cuota de Seguridad:** En los casos en los que aplique, se refiere a un cargo portuario a pagar por el Pasajero a Azteca Ferries, y el cual se entrega al Terminal Marítima que corresponda, por los servicios portuarios, entre los cuales se incluyen los servicios del personal de seguridad, servicios de transporte de Equipaje, puntos de inspección personal, etc.

**Datos Biométricos:** Son aquellos datos personales referidos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona que posibiliten o aseguren su identificación única. Garantiza una autenticación rápida, una gestión de acceso segura.

**Derecho de No Residente o DNR:** De conformidad con lo establecido en los artículos 8 y 12 de la Ley Federal de Derechos, Azteca Ferries, en nombre del Sistema de Administración Tributaria (“SAT”), cobrará a los Pasajeros extranjeros que no tengan residencia temporal o permanente vigente en México y que ingresen y/o abandonen el territorio mexicano por vía marítima, los derechos correspondientes por la prestación de servicios migratorios en los Puertos en los que opere Azteca Ferries.

**Dispositivos Electrónicos Personales:** Teléfonos celulares, reproductores de discos compactos o de DVD, mp3, reproductores musicales, tabletas, computadoras portátiles y/o cualquier equipo similar que utilice conexión de internet inalámbrica.

**Equipaje:** Equipo o conjunto de cosas, objetos o artículos que una persona lleva consigo cuando viaja o se traslada de un lugar a otro principalmente en una Maleta y que puede ser considerado como Equipaje de Mano o Equipaje Documentado, según el peso del Equipaje, dimensiones de la Maleta o la propia modalidad de viaje adquirida por el Pasajero.

**Equipaje Documentado:** El Equipaje propiedad del Pasajero(s) que estará bajo custodia de

Azteca Ferries, viajando exclusivamente en el área de carga de la embarcación y será devuelto a los Pasajero(s) previa presentación del talón y/o etiqueta de Equipaje correspondiente, en las bandas asignadas en cada Terminal Marítima para la entrega de Equipaje Documentado.

Las medidas de cada pieza de Equipaje Documentado no deberán, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, superar los ( ) centímetros lineales. Los artículos aceptados como Equipaje Documentado, dependiendo de la franquicia de Equipaje Documentado correspondiente a la tarifa adquirida son, de manera enunciativa más no limitativa los siguientes:

- Maleta de asas o con ruedas.
- Mochila o maletín.
- Carriola regular o plegable
- Asiento de bebé para automóvil (car seat), cuna de viaje o similares.

**Equipaje de Mano:** Se refiere al Equipaje permitido a bordo de la embarcación. Como Equipaje de Mano el Pasajero podrá transportar hasta ( ) maletas de mano; siempre y cuando, cumplan con las medidas y pesos establecidos en los presentes Términos y Condiciones, según la modalidad contratada por el Pasajero.

**Familiar Cercano:** Se refiere a cualquier persona que tenga un vínculo con el Pasajero, ya sea por lazos sanguíneos o afinidad hasta el primer grado. Entiéndase por Familiar Cercano padre, madre, hijos o cónyuges.

**Identificación Oficial:** Se considerarán como Identificación Oficial los siguientes documentos:

- Pasaporte mexicano o extranjero vigente, credencial de elector, cédula profesional, credencial del Instituto Mexicano del Seguro Social o del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, permisos expedidos por el Instituto Nacional de Migración, identificación emitida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, así como cualquier documento de identificación expedido por una autoridad nacional o extranjera que contenga nombre completo y fotografía del Pasajero.
- Cualquier documento de identificación expedido por una autoridad estatal, la cual contenga nombre completo y fotografía del Pasajero (por ejemplo, licencias de conducir).
- Gafetes de identificación que acrediten al Pasajero como empleado de dependencias gubernamentales de carácter federal, estatal o municipal, siempre y cuando contengan nombre completo y fotografía del Pasajero.

Los documentos antes mencionados deberán presentarse de manera física y en original, no se admitirán copias fotostáticas, fotografías, ni escaneos de ningún documento, salvo en aquellos casos en los que el Pasajero exhiba copia certificada de una fe de hechos o denuncia levantada ante el ministerio público correspondiente, en la cual se señale expresamente el robo o extravío de la Identificación Oficial del Pasajero y que éste no cuenta con alguna otra Identificación Oficial de conformidad con lo aquí señalado; dicha fe de hechos y/o denuncia sólo será válida cuando ésta no tenga una antigüedad superior a 3 (tres) meses a la fecha programada de su viaje.

Los Menores de Edad e Infantes nacionales o extranjeros se podrán identificar con el acta de nacimiento o CURP. Tratándose de Infantes, también será válida la carta de nacido vivo, siempre y cuando la fecha de expedición de la misma sea menor a 90 (noventa) días antes de la fecha programada de su viaje.

Para viajes internacionales, la única Identificación Oficial aceptable será el pasaporte vigente, adicional a los requisitos migratorios exigidos por el país de destino.

**Impuestos:** De acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación los Impuestos son las prestaciones en dinero o especie, que el Estado fija unilateralmente y con carácter obligatorio a todos aquellos individuos cuya situación coincida con la que la ley señala como hecho generador del crédito fiscal.

**Indemnizaciones:** Aquellas compensaciones y/o Indemnizaciones contempladas en los artículos 142 y 143 de la Ley de Navegación y Comercio Marítimos y su Reglamento, las cuales se considerarán y aplicarán de conformidad con las Políticas de Compensación de Azteca Ferries.

**Infante (s):** Se refiere a cualquier persona menor a 2 (dos) años de edad al día del viaje programado. Los Infantes que viajen por Azteca Ferries lo harán sin costo alguno.

**Instrumentos de Contusión u Objetos Contundentes:** Se refiere indistintamente, a cualquier instrumento capaz de ocasionar alguna herida y/o lesión física no penetrante sobre un cuerpo humano o animal.

**LAG (Líquidos, Aerosoles y Geles):** Se refiere sin ser exclusivos a: agua y otros líquidos potables, sopas, jarabes, mermeladas, guisados, salsas y pastas; alimentos en salsas o de alto contenido líquido, cremas, lociones, cosméticos y aceites; perfumes; aerosoles; geles (comprendidos los geles para el cabello y la ducha); el contenido de envases a presión (por ejemplo aerosoles), comprendida la espuma de afeitar, otras espumas y desodorantes; pastas, comprendida la pasta dentífrica; jabón de tocador, mezclas de materiales o sustancias líquidas y sólidas; y rímel; brillo labial o bálsamo labial.

**Maleta:** Contenedor de materiales como piel, tela o plástico, generalmente reforzado en los bordes, con un asa o tirantes, que se puede llevar a mano y sirve para guardar ropa y otros objetos necesarios en un viaje o traslado.

**Maleta de Mano:** Pieza de Equipaje permitida a bordo de la embarcación cuyas medidas no excedan de:      por      por      cm., y con un peso máximo de     .

Los artículos que son aceptados como Maleta de Mano dependiendo de la franquicia de Equipaje de Mano según la tarifa adquirida son, de manera enunciativa más no limitativa:

- Maleta de asas o con ruedas.
- Mochila o maletín.
- Carriola ligera o carriola plegable.



- Asiento de bebé para automóvil (car seat), asiento de bebé o booster seat, cuna de viaje y similares.
- Pañalera.
- Portatrajes.
- Maletín de piel.

**Menor(es) de Edad:** Cualquier persona menor de 18 (dieciocho) años de edad cumplidos a la fecha programada del viaje, sin importar su sexo o nacionalidad.

**Pasajero(s):** Persona y/o personas físicas que adquirieron un Boleto, contrataron y/o utilizaron o utilizarán el Servicio con Azteca Ferries.

**Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida:** Toda persona cuya movilidad se halle reducida por motivos de discapacidad física, ya sea sensorial o locomotriz, permanente o temporal, discapacidad o deficiencia intelectual, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del Servicio.

**Pase de Abordar:** Documento emitido por Azteca Ferries en taquilla o en la **App Aircab** que el Pasajero deberá obtener de Azteca Ferries y presentar de forma física o electrónica para tener acceso a las salas de última espera y a la embarcación.

**Pase Flex:** Se refiere al beneficio otorgado a los Pasajeros para que, con base en el itinerario seleccionado, el Pasajero pueda adelantar su viaje, es decir, podrá cambiarlo por el viaje inmediato anterior o cambiar la Terminal Marítima de origen de conformidad con lo señalado en los presentes Términos y Condiciones. Este beneficio únicamente aplica en Reservaciones seleccionadas, a entera discreción de Azteca Ferries.

**Perecederos (mariscos, carnes, quesos, etc.):** Son aquellos artículos con probabilidad de estropearse, descomponerse o de volverse inseguros para consumir o trasladarse como parte del Equipaje Documentado, ya que por su naturaleza pudieran llegar a contaminar el Equipaje Documentado de los demás Pasajeros.

**Políticas de Compensación:** Se refiere a todas las políticas emitidas por Azteca Ferries, las cuales establecen reglas para la aplicación de Indemnizaciones a favor de los Pasajeros, entre las cuales, de manera enunciativa más no limitativamente se consideran, montos a indemnizar, casos en los cuales procede una Indemnización y formas en las que se aplicarán y entregarán las Indemnizaciones. Dichas Políticas de Compensación están registradas ante la autoridad competente en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos.

**Puerto(s):** Terminal(es) civil(es) de servicio público que cuente(n) con instalaciones y servicios adecuados para la recepción y despacho de embarcaciones, Pasajeros, carga y correo del servicio de transporte marítimo regular en los que tiene operaciones Azteca Ferries.

**Reembolsos:** Restitución de los importes efectivamente pagados por los Pasajeros a Azteca Ferries, ya sea debida o indebidamente, por concepto de pago de Reservaciones, Servicios Adicionales, modificaciones de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.

**Reservación:** La transacción por la compra del boleto de viaje a través de los distintos Canales de Venta y que garantiza el registro adecuado de los Pasajeros que utilizarán los Servicios de transportación marítima.

**Ruta:** Se refiere al trayecto que realiza la embarcación desde el Terminal Marítima de origen y hasta el Terminal Marítima de destino.

**Sitio en Internet:** Se refiere a la página web de Azteca Ferries <https://aztecaferrys.com>

**Tarifa(s):** La contraprestación que el Pasajero pagará a Azteca Ferries por la prestación del Servicio de transportación marítima.

**Web Check-In:** Proceso de documentación en línea a través de la **App Aircab**, indispensable para obtener el Pase de Abordar.

### **Nuestras Tarifas.**

La Tarifa puede variar de acuerdo con los Impuestos y cuando aplique, la Cuota de Seguridad. La Tarifa se determinará en función del viaje, la ruta, la disponibilidad, así como a la oferta y demanda de Asientos.

### **Generales.**

Azteca Ferries es una empresa dedicada al transporte marítimo de Pasajeros en la modalidad de ferry, cuya intención es lograr que sus Pasajeros disfruten al máximo la experiencia del traslado entre ciudades de México y los Estados Unidos de América, dependiendo las rutas que tenga autorizadas.

Azteca Ferries no se hace y no se hará responsable por los trámites migratorios que cada Pasajero deba realizar para el arribo a cualquier destino nacional o internacional; así como por el pago de derechos, impuestos o pagos de cualquier índole para ello.

### **Política de cambios de viaje.**

### **Suspensión del Servicio.**

Azteca Ferries podrá en cualquier tiempo suspender y/o cancelar sus viajes sin necesidad de autorización de los Pasajeros, estando Azteca Ferries obligada únicamente a cumplir con las disposiciones contenidas en la legislación aplicable en materia de notificaciones, cancelaciones e Indemnizaciones según se señala en las Políticas de Compensación de Azteca Ferries.

**Cambios de viaje.**

El Pasajero podrá realizar Cambios en la Reservación, en lo que respecta al nombre del Pasajero, la hora y fecha del viaje a través del Sitio en Internet (<https://aztecaferrys.com>) Call Center y/o la **App Aircab**. El costo de cada cambio depende de la Tarifa adquirida y a las diferencias de tarifa por las fechas.

No se permitirán Cambios en la Reservación donde ya se haya realizado el Web Check-In o en Reservación de grupos, en los que aplicarán las condiciones especiales pactadas y aceptadas al momento de la adquisición.

Los cambios de Ruta podrán realizarse exclusivamente a través del Call Center y/o en la **App Aircab**.

No se podrá realizar ningún cambio con una anticipación menor a      (      ) horas de la hora programada del viaje original sobre el cual se desee realizar el cambio para la prestación del Servicio, siempre que el (los) Pasajero(s) no haya(n) generado aún su(s) Pase(s) de Abordar.

Todos los Cambios en la Reservación quedan sujetos a disponibilidad de Asientos, fechas y horarios, así como al pago de los cargos respectivos.

El Pasajero deberá utilizar el mismo nombre en todos los viajes programados bajo una misma Clave de Reservación, por lo que, una vez utilizado el trayecto programado bajo determinado nombre, el Pasajero no podrá realizar el cambio de nombre para los demás trayectos.

En aquellos casos en los que sea aplicable una nueva Tarifa derivada de un Cambio en la Reservación y ésta sea menor a la Tarifa originalmente pagada, el Pasajero sólo deberá pagar el cargo aplicable por el cambio solicitado, sin mediar ningún tipo de reembolso en caso de quedar remanente a favor del Pasajero.

En aquellos casos en los que el Pasajero solicite un Cambio en la Reservación y exista una Tarifa actualizada y ésta sea superior a la Tarifa originalmente contratada, el Pasajero deberá pagar la diferencia a Azteca Ferries de acuerdo con lo señalado en los presentes Términos y Condiciones.

En el resto de los casos, el monto total a pagar permanecerá sin modificaciones.

Los cambios que se realicen en Call Center o la **App Aircab**, estarán sujetos al cobro de un cargo por servicio. Consulta nuestros cargos en <https://aztecaferrys.com>

**Viaje Perdido.**

Azteca Ferries no ofrece compensaciones, Reembolsos o cambios, por viajes perdidos por causas imputables al Pasajero.

**2.3 Cambio(s) en tu Reservación (fecha u horarios de viaje) por Azteca Ferries.**

Azteca Ferries hará su mejor esfuerzo para respetar las Reservaciones, no obstante, en caso de ser necesario, Azteca Ferries podrá realizar cambios y/o modificaciones a los viajes, entre los cuales se encuentran de manera enunciativa más no limitativa, cambios de fechas y horarios.

Para efectos de lo anterior, Azteca Ferries notificará a los Pasajeros el cambio de que se trate, a través de la **App Aircab**, del correo electrónico y/o al número telefónico que éstos últimos hayan incluido en su Reservación, con la finalidad de que los Pasajeros tomen las previsiones que consideren necesarias.

Azteca Ferries se deslinda de cualquier responsabilidad en caso de que la notificación de Cambios en la Reservación no llegue a ser del conocimiento del Pasajero ya sea derivado de errores que el Pasajero haya cometido en la captura de su información de contacto como, por ejemplo, la dirección de correo electrónico o número telefónico proporcionado al momento de realizar su Reservación o por no revisar la **App Aircab** o problemas con la recepción de correos electrónicos en el mismo. Azteca Ferries asume que la dirección de correo electrónico proporcionada por el Pasajero es correcta y válida, ya que el Pasajero es el único responsable de la captura y del correcto funcionamiento del mismo. No obstante, lo anterior, Azteca Ferries recomienda a sus Pasajeros confirmar el horario de su(s) viaje(s) antes de su partida en la **App Aircab** o en el Sitio en Internet de Azteca Ferries.

No se considera como Cambio en la Reservación aquellos retrasos en los horarios de viaje programados menores a 4 (cuatro) horas, ni tampoco a los adelantos en los horarios de viaje programados. En retrasos inferiores a 4 (cuatro) horas, el Pasajero sólo tendrá derecho a las Indemnizaciones que Azteca Ferries hubiera establecido en sus Políticas de Compensación de conformidad con la legislación aplicable.

Azteca Ferries no está obligada a pagar Indemnización alguna ni a realizar ningún reembolso al Pasajero cuando las causas de demora, desvíos, sustitución o cancelación de viaje se deban a causas no imputables directamente a Azteca Ferries tales como clima adverso, caso fortuito, fuerza mayor, desastres naturales, actos derivados de una autoridad competente, huelgas, control de tráfico marítimo y/o cualquier otra razón de seguridad o cualquier otra situación que Azteca Ferries no pueda evitar o controlar.

#### **Reembolsos por cancelaciones.**

De acuerdo con lo ordenado por el artículo 144 de la Ley de Navegación y Comercio Marítimos, si por culpa de Azteca Ferries, la embarcación no zarpara en la fecha en que se comunicase al Pasajero, éste devolverá al mismo el valor del boleto y los bienes que hubiera embarcado.

En caso de que sea procedente un Reembolso a un Pasajero derivado de la cancelación de un viaje, el Pasajero tendrá derecho a recibir la Indemnización que para tal efecto se haya establecido en las Políticas de Compensación.

**Compensaciones por demoras.**

Para hacer exigible la compensación por demoras conforme a lo establecido en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos y las Políticas de Compensación, el Pasajero deberá acreditar haber abordado la embarcación correspondiente. El Pasajero deberá comunicarse al Call Center indicando, clave de Reservación, número de viaje y destino, de ese modo se realizará el seguimiento adecuado y se otorgará la compensación correspondiente conforme a las Políticas de Compensación.

Una vez acreditado el cumplimiento por parte del Pasajero y que efectivamente sea procedente una Indemnización, se actuará conforme a lo establecido en las Políticas de Compensación.

El término para realizar la Indemnización prevista en esta sección será de 10 (diez) días naturales posteriores a aquel en el que se haya cerrado el proceso para Compensaciones por Demoras tal y como se establece en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos y en las Políticas de Compensación.

**Cancelación de Reservaciones.**

El Pasajero acepta y está de acuerdo en que Azteca Ferries no acepta la cancelación de Reservaciones previamente adquiridas por el Pasajero, salvo por lo establecido en el siguiente párrafo.

Sólo serán procedentes aquellas cancelaciones que se realicen dentro de las 24 (veinticuatro) horas posteriores a la generación de la Reservación y al menos 4 (cuatro) días naturales antes de la salida programada del viaje, por lo que el Pasajero que desee hacer una cancelación deberá llamar al Call Center de Azteca Ferries, señalando la clave de Reservación, así como los motivos de la cancelación.

Cuando el Pasajero solicite la cancelación de su Reservación, así como el reembolso correspondiente, con hasta (cuatro) días naturales de anticipación a la fecha y hora de la salida programada del viaje, el reembolso se realizará de conformidad con lo siguiente:

- En aquellos casos en los que la Reservación se haya pagado con una tarjeta de crédito y/o débito, el reembolso se realizará a través del mismo medio y divisa con la que se hubiera realizado el pago.
- Si el pago de la Reservación se realizó a través de un medio de pago distinto al señalado en el punto inmediato anterior, el reembolso de dicha Reservación se realizará mediante transferencia electrónica o Certificado de Viaje, a elección del Pasajero.

En aquellos casos en los que la cancelación y reembolso de una Reservación se solicite con una anticipación menor a 4 (cuatro) días naturales previos a la fecha y hora de salida programada del viaje, el reembolso se realizará, sin excepción, mediante un Certificado de Viaje, sin importar el medio de pago o divisa que se haya utilizado para pagar dicha Reservación.

De igual forma, para solicitar la devolución, se deberá acreditar fehacientemente haber realizado el pago correspondiente por la Reservación a Azteca Ferries.

Si el viaje cancelado fue adquirido a través de nuestro Sitio en la **App Aircab**, por Internet o Call Center, utilizando una tarjeta de crédito o débito, el pago de la devolución, a la que se hace referencia en el párrafo inmediato anterior, se procesará a la misma tarjeta de crédito o débito con la que se compró la Reservación original y en la misma divisa con que haya sido cubierta la compra. El tiempo en el que se verá reflejada la devolución aquí señalada, dependerá de la institución bancaria emisora de la tarjeta.

El Pasajero acepta que, en caso de proceder un Reembolso, éste se realizará conforme a las Políticas de Compensación.

El término para realizar dicha devolución es de 10 (diez) días naturales posteriores en que se haya realizado la cancelación.

#### **Viajes sobrevendidos.**

En aquellos casos en los que Azteca Ferries expida Boletos que excedan la capacidad de la embarcación o cancele un viaje por causas imputables directamente a Azteca Ferries, que tengan como consecuencia la denegación del embarque, de acuerdo con lo ordenado por el artículo 144 de la Ley de Navegación y Comercio Marítimos, Azteca Ferries devolverá al Pasajero el valor del boleto y los bienes que hubiera embarcado.

#### **Cambios no pagados.**

Si el Pasajero realiza cualquier Cambio en la Reservación existente, ya sea de manera enunciativa más no limitativa cambios de fecha, de ruta, de nombre, etc.; y dicho cambio no fue liquidado en los plazos y formas establecidas en los presentes Términos y Condiciones, el Pasajero acepta que dicha Reservación será cancelada en su totalidad sin responsabilidad para Azteca Ferries.

#### **Cancelaciones en circunstancias excepcionales.**

Azteca Ferries podrá a su total discreción emitir un Certificado de Viaje a aquel Pasajero que se vea imposibilitado en abordar un viaje en la fecha programada a consecuencia del fallecimiento de un Familiar Cercano o una enfermedad grave que impida que el Pasajero utilice el viaje, siempre y cuando el Pasajero presente el certificado de defunción o el certificado médico correspondiente.

Para tener derecho al Certificado de Viaje al que se hace referencia en el párrafo anterior, el Pasajero deberá acreditar de manera fehaciente a Azteca Ferries el fallecimiento de su Familiar Cercano con la documentación correspondiente.

**Formas de pago.****Condiciones generales.**

El Pasajero podrá efectuar el pago de su Reservación a través de cualquiera de las formas de pago autorizadas por Azteca Ferries.

En aquellos casos en los que Azteca Ferries proporcione al Pasajero una referencia de pago, Azteca Ferries no será responsable en caso de que dicha referencia de pago proporcionada por el Pasajero sea incorrecta, siendo el Pasajero el único responsable de cerciorarse que el pago se realice en tiempo y forma a la referencia de pago proporcionada por Azteca Ferries. Todo pago que sea recibido con información incorrecta o fuera de tiempo de conformidad con el presente apartado tendrá como consecuencia la cancelación de la Reservación sin responsabilidad para Azteca Ferries.

El Pasajero en este acto libera a Azteca Ferries de toda responsabilidad generada por cualquier error en la coincidencia de la referencia de pago y/o datos al momento de realizar su pago, así como por pagos realizados fuera del tiempo establecido, cualquier controversia que surja referente a cualquier forma de pago seleccionada por el Pasajero, deberá ser dirigida directamente al responsable.

En aquellos casos en los que un pago no se vea reflejado en el sistema de Azteca Ferries, el Pasajero podrá solicitar a Azteca Ferries el rastreo de dicho pago en su sistema. En el supuesto de que Azteca Ferries encuentre el pago en su sistema de reservaciones, emitirá a favor del Pasajero un Certificado de Viaje por el monto efectivamente pagado por el Pasajero, el cual podrá utilizar para adquirir una nueva Reservación, sin que esto implique la aceptación de cualquier responsabilidad por parte de Azteca Ferries por este concepto.

En caso de que el pago no sea localizado, Azteca Ferries cancelará la Reservación sin responsabilidad alguna. El Pasajero deberá solicitar la aclaración directamente con su institución bancaria.

**Tarjetas de crédito o débito.**

Azteca Ferries acepta pagos mediante tarjetas de crédito o débito.

Aplica para pagos en una sola exhibición.

Aquellas operaciones concluidas y confirmadas mediante pago con cargo(s) a tarjeta de crédito son consideradas como operaciones finales.

Para pagos diferidos a 3 (tres), 6 (seis) o 12 (doce) meses de acuerdo con las condiciones de cada Banco. Aplica para pagos realizados con tarjetas de crédito dependiendo de las condiciones de las instituciones bancarias.



**Pago en divisa extranjera.**

El Pasajero podrá realizar el pago de su Reservación mediante la divisa de su preferencia; no obstante ello, de acuerdo a la legislación vigente en México, Azteca Ferries tomará ese pago al tipo de cambio publicado por Banco de México, aplicable a la fecha de pago efectiva de la Reservación.

En caso de faltar cubrir una parte del precio de la Reservación por las condiciones fluctuantes de las divisas, Azteca Ferries solicitará al Pasajero el pago de la cantidad adicional para cubrir completamente el pago de la Reservación; en el entendido de que si el Pasajero no realiza el pago del diferencial faltante dentro de las 24 (veinticuatro) horas de haberle sido requerido ello, se cancelará automáticamente la Reservación y Azteca Ferries realizará el reembolso al Pasajero de la cantidad pagada en la divisa correspondiente al pago, menos las comisiones bancarias y las mermas que en su caso apliquen por el desliz cambiario.

En caso de existir un sobrante en el pago del precio de la Reservación por las condiciones fluctuantes de las divisas, Azteca Ferries realizará el reembolso al Pasajero de la cantidad pagada en la divisa correspondiente al pago, menos las comisiones bancarias y las mermas que en su caso apliquen por el desliz cambiario.

**Documentación y Abordaje.**

El Pasajero deberá identificar los requisitos que deberá llevar a cabo durante el proceso de Documentación y Abordaje de conformidad con lo siguiente:

El Pasajero que adquiera sus Boletos en la **App Aircab** o en la página de internet, deberá imprimir su Pase de Abordar o descargarlo en formato digital a través de nuestro Sitio en Internet o de la **App Aircab** (pdf, jpg, jpeg), desde 10 (diez) días y hasta 4 (cuatro) horas previos a la salida programada del viaje.

En aquellos casos en los que el Pasajero no haya impreso su Pase de Abordar o que en su defecto no lo porte en formato digital y requiera Documentar Equipaje deberá presentarse en los mostradores de documentación de Azteca Ferries con cuando menos 4 (cuatro) horas de anticipación a la salida programada del viaje.

El Pasajero acepta que podrá ser sujeto a Cargos y Tarifas en aquellos en casos en los que su Equipaje exceda el peso y dimensiones permitidos de conformidad con la Tarifa seleccionada por el Pasajero, o en aquellos casos en los que el Pasajero desee adquirir Equipaje adicional, para más información consulta nuestro Sitio en Internet <https://aztecaferrys.com>

Una vez que el Pasajero y su Equipaje, en su caso, se haya documentado, deberá presentarse en la puerta de abordaje con cuando menos 2 (dos) horas de anticipación a la salida programada del



viaje.

Azteca Ferries podrá negar el abordaje, sin ninguna responsabilidad, a cualquier Pasajero que no se presente a documentar y/o que no se encuentre en sala de última espera en los tiempos establecidos en el presente apartado.

Aquellos Pasajeros que se presenten en sala de última espera con un Equipaje que exceda las dimensiones y/o el peso permitido de conformidad con la Tarifa adquirida, perderá el derecho a documentar su Equipaje, aun cuando la franquicia de Equipaje adquirida por el Pasajero se lo permitiera. Sin embargo, y cuando las condiciones así lo permitan, Azteca Ferries podrá ofrecer al Pasajero el servicio de documentación extemporánea, previo pago del cargo correspondiente para que el Pasajero pueda transportar dicho Equipaje, siempre y cuando el Equipaje pueda ser transportado a bordo de la embarcación de conformidad con la capacidad de carga de la misma y sin afectar la seguridad y las condiciones de peso y balance de la embarcación. El cargo por el servicio de documentación extemporánea podrá ser consultado en nuestro Sitio en Internet o en el siguiente link <https://aztecaferrys.com>

El Pasajero acepta que, tanto él como su Equipaje, podrán ser sujetos a revisión por cuestiones de seguridad.

El Pasajero acepta también que para poder realizar su proceso de Documentación y Abordaje deberá haber cubierto en su totalidad el pago de su Reservación, incluyendo los impuestos aplicables.

#### **Requisitos para la documentación.**

Sin excepción, los Pasajeros deberán cumplir con todos los requisitos aplicables en materia migratoria, aduanal y de salubridad entre otros establecidos en la normatividad vigente y/o aplicable en los países de origen y/o destino.

Será requisito indispensable para el proceso de documentación que el Pasajero exhiba al momento de presentarse en los filtros de seguridad y en la sala de última espera previo al abordaje:

1. Pase de Abordaje impreso en papel o de forma digital descargado mediante algún medio electrónico como tableta, teléfono celular o dispositivo móvil.
2. Identificación Oficial de cada uno de los Pasajeros, incluyendo Menores de Edad e Infantes.

El Pasajero deberá presentarse en la sala de última espera en los tiempos establecidos en el apartado anterior.

Azteca Ferries podrá, sin responsabilidad alguna, negar el abordaje a aquellos Pasajeros que no cumplan con los requisitos aquí establecidos.

**Asignación de asientos.**

Cada Pasajero escogerá libremente el Asiento de su preferencia de manera aleatoria y sin ningún costo adicional a la Tarifa pagada; excepto por aquellos asientos especiales designados para la tripulación del navío o de Pasajeros con Capacidades Diferentes.

**Pasajeros con Capacidades Diferentes.**

Azteca Ferries proporcionará, las facilidades que estén a su alcance, a todos los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida que así lo requieran, tanto en el Terminal Marítima de origen como en la de destino.

Los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, deberán presentar comprobantes médicos, cartas responsivas u otros formatos o requerimientos especiales; en los siguientes casos:

- Cuando sea necesaria la transportación en camilla o incubadora.
- Cuando sea necesaria la transportación de oxígeno médico durante el viaje.
- Cuando el Pasajero presente alguna de las condiciones médicas, consideradas como contraindicaciones para navegar, según la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Cuando no presente el certificado médico de aptitud para navegar, a juicio del médico tratante.
- Cuando la capacidad intelectual o psicosocial del Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida, no le permita desenvolverse y/o seguir instrucciones sin asistencia.

Los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, en caso de ser requerido, tendrán derecho a viajar con un Animal de Servicio a bordo de la embarcación, sin cargo extra; siempre y cuando, acredite ante Azteca Ferries dicha necesidad mediante el certificado correspondiente.

En aquellos casos en los que un Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida requiera de servicios o acomodos especiales a bordo de las embarcaciones de Azteca Ferries, se recomienda que se informe a Azteca Ferries de las características del servicio y/o acomodo especial que requiere con cuando menos 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la hora programada de su viaje, esto con el propósito de que Azteca Ferries pueda atender debidamente el requerimiento especial, así como estar en posibilidades de verificar la disponibilidad de dicho servicio y/o acomodo, pudiendo identificar posibles limitaciones en la prestación del Servicio de transportación marítima.

**Sillas de ruedas.**

Azteca Ferries permite a los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, transportar una silla de ruedas y algún otro aparato de su propiedad para el apoyo en su andar como puede ser andadera, prótesis, muletas, bastón o cualquier otro instrumento que el

Pasajero deba utilizar para el apoyo de su discapacidad, los cuales serán consideradas como parte de su Equipaje de Mano o Documentado sin costo adicional, cualquier otro artículo o pieza adicional que no tenga como objeto el apoyar al Pasajero con su discapacidad, se considerará parte de la franquicia de Equipaje de Mano y/o Equipaje Documentado seleccionada por el Pasajero.

La Documentación de Sillas de Ruedas con batería húmeda se sujetará a la Norma Oficial Mexicana aplicable en materia de transporte de mercancías peligrosas por vía marítima emitida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Es responsabilidad de los Pasajeros, que las Sillas de Ruedas utilicen cumplan con las disposiciones señaladas para tal efecto por cada Terminal Marítima, así como por las normas aplicables, liberando a Azteca Ferries de cualquier responsabilidad relacionada con éstas.

Si la infraestructura del Terminal Marítima lo permite, el Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida, podrá optar por ser trasladado a la puerta del ferry en su propia Silla de Ruedas, la cual será posteriormente documentada y colocada en el compartimiento de carga de la embarcación como Equipaje Documentado. Una vez que la embarcación atraque en el Terminal Marítima destino, personal de Azteca Ferries entregará al Pasajero con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida su Silla de Ruedas en la puerta del ferry. Lo anterior aplica únicamente cuando se trate de Sillas de Ruedas manuales; de lo contrario, la Silla de Ruedas será entregada junto con su Equipaje Documentado.

Azteca Ferries podrá transportar Sillas de Ruedas eléctricas con baterías cerradas y no líquidas, siempre y cuando el Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida, garantice que éstas no serán accionadas durante el viaje. En caso de ser necesario, el Pasajero deberá indicar por escrito las instrucciones para que la batería sea desconectada de su terminal.

No será obligación del personal de Azteca Ferries prestar a los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, asistencia para moverse hacia y desde los sanitarios, para comer y/o para la higiene personal.

Azteca Ferries permite a los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, que así lo requieran por prescripción de un médico especializado, ir acompañados durante el viaje de un Animal de Servicio sin costo adicional. Lo anterior siempre y cuando el Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida, acredite ante Azteca Ferries de manera fehaciente esta situación, y firme la carta responsiva correspondiente en los mostradores al momento de llevar a cabo el proceso de documentación.

#### **Pasajeros con Capacidades Diferentes Respiratoria.**

Azteca Ferries podrá transportar hasta 3 (tres) tanques de oxígeno de uso médico por viaje, siempre y cuando los tanques sean de una capacidad no mayor a 5 (cinco) kilogramos brutos y cumplan lo requerido por el CFR 49, sección 178.273 "Approved of Specification United Nations portable tanks" y muestren el registro de las Naciones Unidas aprobado por la DOT (Department Of Transportation). Sólo se permitirá un tanque de oxígeno por Pasajero con Discapacidad

respiratoria, sin que éste se considere como parte de su franquicia de Equipaje seleccionada.

Los únicos aparatos de asistencia respiratoria personales permitidos a bordo son los del tipo "concentrador portátil de oxígeno", que son equipos certificados para usarse en navegación marítima de acuerdo con los estándares médicos existentes.

En todos los casos, el Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida, deberá llevar consigo suficientes baterías para hacer funcionar su aparato respiratorio, de acuerdo con la duración del viaje. Azteca Ferries permite a los Pasajeros con Capacidades Diferentes Respiratoria llevar una sola unidad de su dispositivo concentrador portátil de oxígeno (CPAP) o cualquier otro instrumento que el Pasajero deba utilizar para el apoyo de su discapacidad respiratoria (siempre que éste sea permitido por las regulaciones correspondientes), las cuales serán consideradas como parte de su Equipaje de Mano o Documentado sin costo adicional. Sin embargo, cualquier otro artículo que no tenga como objeto el apoyar al Pasajero con su discapacidad o unidad adicional de dicho artículo, se considerará como parte de la franquicia de Equipaje de Mano y/o Equipaje Documentado seleccionada por el Pasajero. En ningún momento el Pasajero deberá de presentar un comprobante médico para que le sea aplicable este beneficio.

#### **Jeringas médicas.**

Azteca Ferries permite al Pasajero únicamente la transportación de jeringas, sus agujas y sus respectivos medicamentos en el Equipaje Documentado (las Jeringas); siempre y cuando presente antes de abordar, la receta en la que se indique la prescripción expedida por un médico certificado.

Los Pasajeros enfermos de diabetes, alergias o cualquier otro caso que requieran transportar a bordo la(s) Jeringa(s) y el respectivo medicamento, podrán hacerlo previa presentación de la receta médica en la que se indique dicha prescripción expedida por un médico certificado. El Pasajero deberá presentar su receta al momento de la documentación a su viaje o en la revisión por parte del personal de seguridad del Terminal Marítima, pudiendo ser solicitada en ocasiones posteriores por el personal de Azteca Ferries siendo responsabilidad del Pasajero tener los documentos correspondientes a la mano, a fin de evitar retrasos en el proceso y/o la denegación de embarque.

#### **Enfermedades infecciosas.**

a) Casos severos: Sin excepción y bajo ninguna circunstancia, Azteca Ferries no permitirá la documentación de aquellos Pasajeros que sufran de enfermedades infecciosas como infecciones respiratorias o tuberculosis, entre otras.

b) Casos menores: Podrán ser aceptados a bordo de las embarcaciones de Azteca Ferries todos aquellos Pasajeros que presenten síntomas de alguna enfermedad como rubéola, sarampión, varicela, etc., siempre y cuando:

1. Hayan transcurrido 7 (siete) días, después de la aparición del último salpullido o marca de la enfermedad y ello sea comprobado con el certificado médico correspondiente expedido para tales efectos.
2. Presente un certificado médico que avale la condición clínica de poder viajar por mar y
3. Haya informado sobre su condición en mostradores de documentación de Azteca Ferries.

Azteca Ferries podrá solicitar en cualquier momento el certificado médico señalado en el numeral 2 anterior a aquellos Pasajeros que, a consideración de Azteca Ferries, presenten un deterioro en su estado de salud, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, enfermedades no infecciosas, dificultad respiratoria, heridas por cirugías recientes, etc. (no aplica para Pasajeros con alguna Discapacidad).

### **Alergias.**

Durante todos los viajes operados por Azteca Ferries, se podrá ofrecer un servicio de venta a bordo en el cual se ofrecen de manera enunciativa y no limitativa, productos como: cacahuates, chocolates, lácteos, entre otros; siendo responsabilidad del Pasajero verificar el (los) contenido(s) de los productos que consuma.

Azteca Ferries no se hará responsable por las reacciones alérgicas o de cualquier otra reacción o efecto que el Pasajero sufra o pueda llegar a sufrir como consecuencia directa del consumo de dichos productos vendidos a bordo.

### **Mujeres Embarazadas.**

En Azteca Ferries nos preocupamos por la seguridad de todos nuestros Pasajeros, por lo que recomendamos a nuestras Pasajeras que viajen en estado de embarazo, consultar con su médico antes de realizar cualquier viaje, así como notificar al personal de Azteca Ferries durante el proceso de Reservación y documentación para su mejor atención.

Se recomienda viajar hasta las 36 (treinta y seis) semanas de gestación cuando el embarazo no ha presentado complicaciones y hasta las 32 (treinta y dos) semanas cuando se trate de un embarazo múltiple en la misma situación.

Azteca Ferries, permitirá el transporte de mujeres embarazadas sin la necesidad de presentar certificado médico y no será necesario que las mujeres embarazadas que se encuentren en cualquiera de los supuestos señalados en el párrafo inmediato anterior, entreguen a Azteca Ferries ningún tipo de formato y/o cartas responsivas antes de su viaje.

**Restricciones:** No podrán ser transportadas aquellas Pasajeras que se encuentren en la semana 37 (treinta y siete) en caso de embarazo sencillo ó 33 (treinta y tres), en caso de embarazo múltiple.

Azteca Ferries no será responsable en caso de que se llegase a presentar alguna contingencia y/o situación durante el viaje, relacionada al estado de embarazo de la Pasajera.

**Pasajeros Menores de Edad.**

Azteca Ferries no proporciona servicios de escolta y/o cuidados especiales para Menores de Edad.

Ningún Menor de Edad podrá viajar teniendo a su cargo otro Menor de Edad a su cargo, sin importar que exista un lazo familiar o de cualquier otro tipo.

Menores de 18 (dieciocho) años, por su seguridad, no podrán utilizar el Servicio de transportación marítima sin la compañía de un Adulto.

En nuestros viajes, cuando se presente el caso de que el Menor de Edad esté acompañado de un Adulto que no sea ninguno de sus padres o tutores, el Adulto que acompañe al Menor de Edad deberá presentar a Azteca Ferries, ya sea en mostradores de documentación, en sala de última espera o en cualquier momento que le sea requerido, el original del documento otorgado ante Fedatario Público y/o el formato de autorización de salida de Menores de Edad expedido por la Autoridad facultada para ello (en ambos casos dicha autorización deberá cumplir con los requisitos de ley establecidos por la Autoridad) en el cual conste expresamente la autorización otorgada por ambos padres y/o por aquel o aquellos que ostenten la patria potestad, para que el Menor de Edad abandone el territorio nacional y/o el territorio de los Estados Unidos de América según corresponda, en compañía del Adulto designado. Se deberán presentar el Menor de Edad acompañado del Adulto que vaya a viajar con él, ambos con pasaporte vigente, así como con los documentos migratorios requeridos por el país de destino en su caso. Asimismo, el Pasajero Menor de Edad deberá presentar el formulario denominado "Menor de Edad viajando con terceros o sin acompañante" el cual podrán descargar de nuestro Sitio en Internet y/o solicitarlo en nuestros mostradores al momento de llevar a cabo el proceso de documentación.

Azteca Ferries podrá negar el servicio a aquellos Pasajeros Menores de Edad que no cumplan con todos los requisitos correspondientes, por lo que Azteca Ferries no tendrá ninguna responsabilidad en caso de que el Pasajero Menor de Edad no cumpla con dichos requisitos.

El Pasajero Menor de Edad o en su caso sus padres o tutores, deberán consultar con la Autoridad Competente del país de origen o destino, los requisitos necesarios para que el Menor de Edad ingrese al territorio del país de origen o destino, sin la compañía de sus padres o tutores.

**Pasajeros viajando con Infantes.**

Por razones de seguridad los Infantes no podrán ocupar un Asiento dentro de las embarcaciones de Azteca Ferries.

Cualquier Infante podrá viajar en viajes nacionales e internacionales llevando sin costo alguno como Equipaje Documentado sólo uno de los siguientes artículos:

- Carriola regular o plegable cuyas medidas no excedan los 158 centímetros lineales.
- Asiento de bebé para automóvil (car seat), cuna de viaje u otro similar.

Este artículo deberá ser siempre documentado, la documentación del mismo podrá llevarse a cabo en mostradores de documentación o en las Salas de Última Espera de los distintos Puertos o al pie del ferry con asistencia del personal operativo designado por Azteca Ferries. Cualquier Equipaje adicional tal como pañalera, bolso, entre otros, será considerado como parte de la franquicia de Equipaje del Pasajero Adulto.

#### **Pase de Abordar.**

Todos los Pasajeros deberán presentar su Pase de Abordar, acompañado de una Identificación Oficial en los puntos de seguridad del Terminal Marítima, así como en las salas de última espera.

En caso de olvido o extravío del Pase de Abordar, el Pasajero podrá obtener un nuevo Pase de Abordar en mostradores de documentación, siempre y cuando se encuentre en los tiempos correctos para el abordaje.

#### **Impresión de Pase de Abordar por Internet.**

Los Pasajeros que adquieran sus Boletos en la **App Aircab** o en nuestra página de internet, deberán imprimir su Pase de Abordar o descargarlo en formato digital a través de nuestro Sitio en Internet o de la **App Aircab** (en formato pdf, jpg, jpeg) desde 10 (diez) días y hasta 70 (setenta) minutos antes de la salida programada del viaje.

#### **Excepciones para impresión de Pase de Abordar por Internet.**

A continuación, se señalan los Pasajeros que debido a condiciones especiales deberán presentarse en mostradores de documentación, sin opción a imprimir su Pase de Abordar a través de la **App Aircab** o nuestro Sitio en Internet:

- ✓ Mujeres embarazadas.
- ✓ Pasajeros que hayan recibido una intervención quirúrgica recientemente.
- ✓ Menores de Edad sin acompañante o viajando con un tercero diferente a sus padres y/o tutores legales.
- ✓ Pasajeros viajando con Equipaje especial como instrumentos musicales y/o artículos



deportivos.

- ✓ Pasajeros con Capacidades Diferentes, Movilidad Reducida y/o Sillas de Ruedas.
- ✓ Pasajeros viajando con Animales Domésticos, Animales de Apoyo Emocional o Animales de Servicio.
- ✓ Pasajeros que por su condición física o jurídica deban notificar de su situación en mostradores de documentación, en dónde determinar si pueden o no abordar su viaje.
- ✓ Pasajeros con Capacidades Diferentes Respiratoria.
- ✓ Pasajeros viajando con Infantes.
- ✓ Todos aquellos que les sea solicitado presentarse directamente en mostradores de documentación de Azteca Ferries.

### **Equipaje.**

#### **Políticas de Equipaje.**

Por políticas de seguridad todos los Pasajeros de Azteca Ferries y su respectivo Equipaje serán sometidos a revisiones de seguridad en los distintos Puertos.

Azteca Ferries solicita a cada Pasajero que su Equipaje de Mano esté disponible en caso de ser sujeto a revisión por parte del personal de Azteca Ferries y/o personal de seguridad de las Terminales Marítimas, el Ejército o cualquier autoridad competente.

Para la mejor identificación y seguridad de su Equipaje, se recomienda a todos los Pasajeros identificar su Equipaje con su nombre, dirección, número de teléfono y/o su Clave de Reservación para que en caso de pérdida o daño de Equipaje sea más fácil la localización, será responsabilidad del Pasajero la falta de colocación de los mismos.

Azteca Ferries únicamente se hará responsable por la pérdida o daño comprobados en el Equipaje que esté debidamente identificado conforme a lo establecido en el párrafo anterior, siempre y cuando el Pasajero lo haga del conocimiento de Azteca Ferries llenando el respectivo Reporte de Pérdida y/o Daño de Equipaje (el "Reporte") el Pasajero podrá solicitar el Reporte en los mostradores de venta de cada Terminal Marítima.

Debido a que el Equipaje está sujeto a revisiones y manipulación por instituciones y personal ajeno a Azteca Ferries, Azteca Ferries recomienda a sus Pasajeros lo siguiente:

- No incluir en su Equipaje artículos frágiles, ni de valor entre los cuales de manera enunciativa más no limitativamente se encuentran dinero en efectivo o documento, joyas,



aparatos electrónicos, artículos de fotografía o video, teléfonos celulares, documentos importantes, de arte entre otros (los Objetos de Valor). Azteca Ferries no permite la transportación de Objetos de Valor, por lo que será responsabilidad del Pasajero la transportación de dichos Objetos de Valor, por lo que el Pasajero renuncia a solicitar en caso de pérdida o extravío, indemnización alguna a Azteca Ferries por este concepto.

- Identificar todas las piezas de Equipaje con nombre y datos de contacto del Pasajero independientemente de que se trate de Equipaje de Mano o de Equipaje Documentado.
- Verificar que los datos que aparecen indicada en la etiqueta de documentación de su Equipaje (el Talón de Equipaje) concuerden con su lugar de origen y destino.
- Al recoger el Equipaje Documentado, verifique que la pieza recogida sea la propia, ya que existe la posibilidad de que existan varias piezas similares en un mismo viaje.

El seguimiento de las recomendaciones anteriores queda a criterio de los Pasajeros, la omisión de estas, libera a Azteca Ferries de cualquier responsabilidad.

Azteca Ferries no se hace responsable por Equipajes dañados o en mal estado, con exceso de dimensión o sobre llenado. Azteca Ferries tampoco se hace responsable en caso de que el Equipaje sufra daños por el manejo normal del mismo tales como daños en las ruedas, soportes, correas, asas retráctiles, cierres, pérdida de candados, correas externas, entre otros. Estos daños son considerados accesorios ya que no imposibilitan la función primordial de la Maleta.

### **Artículos no permitidos.**

El Pasajero podrá verificar la lista de artículos no permitidos tanto en Equipaje de Mano como en Equipaje Documentado, en el Sitio en Internet. En caso de que el Pasajero transporte consigo dichos artículos, éstos podrán ser decomisados en la medida que puedan poner en riesgo la salud e integridad física de los Pasajeros y/o la tripulación, o la seguridad y tranquilidad de la embarcación y de todos sus componentes.

### **Transportación de Restos Humanos.**

Azteca Ferries únicamente acepta para su transportación, cenizas, mismas que serán consideradas como Equipaje de Mano siempre y cuando éstas vengan empaquetadas en un contenedor con tapa que impida la posibilidad de derrames.

Los Pasajeros deberán reportar las cenizas al momento de la documentación y en la puerta de Abordaje y deberán los Pasajeros tener el certificado de defunción, certificado de cremación, entre otros, en caso de que les sea requerida por las autoridades sanitarias, portuarias y/o Azteca Ferries.

**Transportación de Artículos Deportivos.**

Azteca Ferries podrá a petición del Pasajero transportar artículos deportivos cuyas dimensiones y formas no se ajusten a los estándares del Equipaje regular, previo al pago de un cargo por el manejo de los mismos. Azteca Ferries no será responsable en caso de daño y/o pérdida de dicho artículo deportivo.

El registro de dichos artículos deportivos estará condicionado a:

- No exceder el peso máximo de 32 (treinta y dos) kilogramos.
- No exceder la medida de 319 (trescientos diecinueve) centímetros lineales por artículo o contenedor documentado.

El transporte de dichos artículos estará sujeto a disponibilidad de espacio. Los Pasajeros que deseen transportar consigo un artículo deportivo deberán hacerlo del conocimiento de Azteca Ferries con la debida anticipación.

**Transportación de Instrumentos Musicales.**

Azteca Ferries podrá transportar instrumentos musicales cuyas dimensiones y formas no se ajusten a los estándares del Equipaje regular, previo al pago de un cargo por el manejo de los mismos.

Azteca Ferries sólo será responsable en caso de daño y/o pérdida de dicho instrumento musical hasta por los límites establecidos en la legislación aplicable.

El registro de dichos artículos estará condicionado a:

- No exceder el peso máximo de 32 (treinta y dos) kilogramos ni la medida de 319 (trescientos diecinueve) centímetros lineales por artículo o contenedor documentado.
- El transporte de dichos instrumentos se hará sujeto disponibilidad de espacio. Los Pasajeros que deseen transportar consigo un instrumento musical deberán hacerlo del conocimiento de Azteca Ferries con la debida anticipación.

Si adquiriste este servicio y tu instrumento musical no excede las medidas aplicables para la Maleta de Mano las cuales son **\_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_** cms. (incluyendo estuche o cubierta), podrás transportar tu instrumento musical en la cabina de Pasajeros, siempre y cuando el mismo pueda ser guardado de manera segura en los compartimentos de la embarcación; de lo contrario, deberás documentar tu instrumento musical.

Es importante recordar que, debido a las limitaciones de espacio en la cabina de Pasajeros, el servicio de transportación de instrumentos musicales se encuentra sujeto a disponibilidad, por lo que, en caso de no contar con espacio suficiente en la cabina de Pasajeros, el instrumento

musical deberá ser documentado.

### **Equipaje de Mano.**

El Pasajero podrá siempre llevar consigo hasta 2 (dos) Maletas de Mano sin documentar.

Será necesario que el Pasajero presente su Equipaje de Mano en los mostradores de documentación en donde personal de Azteca Ferries colocará un distintivo en su Equipaje, en caso de no presentarlo, el Equipaje podrá ser sujeto a una segunda revisión en las salas de última espera del Terminal Marítima pudiendo ser sujeto a cargos adicionales y/o a una negativa en la transportación de dicho Equipaje de Mano.

Por seguridad, en Azteca Ferries no está permitido el ingreso a la embarcación con más de 15 (quince) kilogramos de Equipaje de Mano. El Equipaje de Mano que exceda cualquiera de las medidas anteriores deberá ser documentado por el Pasajero y estará sujeto a documentación.

Los Infantes no son sujetos a franquicia de Equipaje de Mano. Los Pasajeros podrán llevar una Maleta de Mano adicional para transportar los artículos del Infante.

En viajes de alta ocupación, durante el abordaje, Azteca Ferries podrá retirar todos aquellos Equipajes de Mano que no quepan en la cabina de Pasajeros, para ser documentados sin costo adicional.

Para documentar el Equipaje de Mano, se retirará todo artículo de valor y/o medicación necesaria para el Pasajero, además como comprobante se entregará una etiqueta de reclamo de Equipaje para recogerlo en bandas de llegada una vez que se llegue al destino final.

### **Equipaje Documentado.**

Todos nuestros Pasajeros tendrán derecho a transportar sin costo alguno, una Maleta de hasta 25 (veinticinco) kilogramos, que no exceda los 158 (ciento cincuenta y ocho) centímetros lineales, como parte de su Equipaje Documentado.

En aquellos casos en los que cualquier Pasajero por sus propias necesidades decida durante la documentación un reacomodo y/o transferencia de artículos de una Maleta a otra, el Pasajero deberá abandonar su lugar en la fila para no obstruir la atención de los demás Pasajeros, pudiendo posteriormente tomar un nuevo lugar en la fila, esto con el fin de cumplir con las revisiones pertinentes y agilizar el proceso de documentación en mostradores.

Azteca Ferries no acepta Objetos de Valor en el Equipaje Documentado, por lo que Azteca Ferries no se hará responsable por la pérdida y/o daño que sufran dichos Objetos de Valor.

### **Transportación de Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicios y/o Animales**

**Domésticos.****Animales de Apoyo Emocional.**

Azteca Ferries permite a los Pasajeros que así lo requieran por prescripción de un médico especializado en salud mental (psicólogo, psiquiatra, etc.) estar acompañados durante el viaje de Animales de Apoyo Emocional sin costo adicional; siempre y cuando se trate de perros y/o gatos y el Pasajero acredite a Azteca Ferries de manera fehaciente esta situación y firme la carta responsiva correspondiente en cualquiera de nuestros mostradores al momento de llevar a cabo el proceso de documentación.

Los Animales de Apoyo Emocional sin excepción deberán portar correa, arnés y placa de identificación en todo momento. Debido a que los Animales de Apoyo Emocional no cuentan con un adiestramiento especial, deberán viajar en una transportadora que cumpla con las dimensiones permitidas para colocarlo debajo del Asiento frente al Pasajero. En aquellos casos en los que el Animal de Apoyo Emocional cuente con dimensiones superiores y no pueda viajar en una transportadora, el Animal de Apoyo Emocional deberá portar bozal (no aplica arnés o correa tipo *halter*, ni similares) durante todo el viaje. Únicamente en aquellos casos en los que el Pasajero presente un certificado de adiestramiento avanzado o una certificación de buen ciudadano emitido por una entidad legalmente constituida y reconocida, el Animal de Apoyo Emocional podrá viajar sin bozal. En caso de no cumplir con los requisitos aquí señalados, el Animal de Apoyo Emocional será transportado en calidad de mascota en el compartimiento de carga de la embarcación, siendo responsabilidad del Pasajero cubrir el cargo correspondiente por este servicio.

Para que un Animal de Apoyo Emocional sea tratado como un Animal de Servicio, deberá contar con todos los certificados de adiestramientos necesarios de conformidad con lo señalado en la legislación vigente.

Será obligación del Pasajero que desee llevar consigo un Animal de Apoyo Emocional a bordo de las embarcaciones de Azteca Ferries, presentar ante Azteca Ferries, la carta emitida por el médico y/o institución de salud tratante del Pasajero u otro documento que acredite que el Pasajero necesita de un Animal de Apoyo Emocional, misma que deberá contar con las siguientes características: ser emitida por un profesional médico especializado en salud mental y/o institución dedicada al tratamiento de la salud mental legalmente constituida y reconocida, indicar el nombre del Pasajero que requiere del Animal de Apoyo Emocional, emitido en hoja membretada, incluir el nombre, cédula profesional y firma de quien lo emitió; en caso de no cumplir con dichos requisitos, Azteca Ferries podrá negar al Pasajero que viaje acompañado de un Animal de Apoyo Emocional. Azteca Ferries a su discreción, podrá solicitar al Pasajero un documento que permita la identificación del Animal de Apoyo Emocional, tales como, de manera enunciativa más no limitativa, carnet de vacunación, placa con nombre del Animal de Apoyo Emocional, nombre y teléfono del Pasajero.

Por motivos de seguridad operacional Azteca Ferries transportará un máximo 6 (seis) Animales por viaje, sin importar que éstos sean Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicio o Animales Domésticos, dando prioridad a los Animales de Apoyo Emocional y Animales de

Servicio.

Independientemente de los requisitos aquí señalados, todos los Animales viajando en las embarcaciones de Azteca Ferries deberán cumplir con los requisitos en materia sanitaria como vacunas, etc., sin importar que se trate de Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicio y/o Animales Domésticos.

### **Animales de Servicio.**

Azteca Ferries permite a los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, que así lo requieran por prescripción de un médico especializado, ir acompañados durante el viaje de un Animal de Servicio sin costo adicional. Lo anterior siempre y cuando el Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida acredite ante Azteca Ferries de manera fehaciente esta situación, y firme la carta responsiva correspondiente en los mostradores al momento de llevar a cabo el proceso de documentación.

Los Animales de Servicio en todo momento deberán portar correa, collar y credencial de identificación emitida por una entidad legalmente constituida y reconocida. En caso de no cumplir con los requisitos aquí señalados, el Animal de Servicio será transportado en calidad de Animal Doméstico en el compartimiento de carga de la embarcación, siendo responsabilidad del Pasajero cubrir el cargo correspondiente por este servicio.

Será obligación del Pasajero con Discapacidad y/o Movilidad Reducida que desee llevar consigo un Animal de Servicio a bordo de las embarcaciones de Azteca Ferries, presentar la credencial y/o los certificados y/o constancias de adiestramiento que avalen la condición de Animal de Servicio, emitido por una entidad legalmente constituida y reconocida que avale la condición del Animal de Servicio.

Por motivos de seguridad operacional Azteca Ferries transportará un máximo 6 (seis) Animales por viaje, sin importar que éstos sean Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicio o Animales Domésticos, dando prioridad a los Animales de Apoyo Emocional y Animales de Servicio.

Independientemente de los requisitos aquí señalados, todos los Animales viajando en las embarcaciones de Azteca Ferries deberán cumplir con los requisitos en materia sanitaria como vacunas, etc., sin importar que se trate de Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicio y/o Animales Domésticos.

### **Animales Domésticos viajando en zona de carga de la embarcación.**

El Pasajero podrá transportar a su Animal Doméstico (no salvajes o silvestres o en peligro de extinción) bajo su entera responsabilidad, en el compartimiento de carga de la embarcación como parte de su Equipaje Documentado; siempre y cuando el Pasajero realice el pago del cargo

correspondiente vigente al momento de la prestación del Servicio, el cual podrá ser consultado en <https://aztecaferrys.com>. El Pasajero deberá solicitar el servicio de transportación de Animales Domésticos en el momento de realizar la compra de su Boleto a través del Sitio en Internet <https://aztecaferrys.com> o en cualquiera de los Canales de Venta de Azteca Ferries con cuando menos 4 (cuatro) horas de anticipación a la salida programada del viaje o en el Terminal Marítima con cuando menos 2 (dos) horas de anticipación a la salida programada del viaje durante el proceso de documentación.

El transporte del Animal Doméstico se realizará observando en todo momento un trato humanitario. Azteca Ferries hará su mejor esfuerzo para disminuir la tensión, sufrimiento, dolor y la producción de traumatismos durante la movilización de dichos Animales Domésticos. Azteca Ferries no transportará bajo ninguna circunstancia Animales Domésticos de razas braquicéfalas<sup>1</sup> dentro de los compartimentos de carga por el alto riesgo de sufrir el síndrome respiratorio propio de este tipo de razas; éstas solo serán aceptadas en cabina de Pasajeros siempre y cuando se cumpla con las dimensiones, peso y documentos requeridos, así como la carta responsiva correspondiente, y será bajo entera responsabilidad del Pasajero, debido a la posibilidad de desarrollar el síndrome respiratorio propio de dichas razas, misma que consiste en la deficiencia de respirar normalmente o en la incapacidad de regular su temperatura corporal, lo que puede provocar un riesgo o inclusive la muerte súbita del Animal Doméstico. Azteca Ferries, no será responsable en caso del lamentable fallecimiento de un Animal Doméstico por las razones antes mencionadas.

Se consideran como braquicéfalos, de manera enunciativa más no limitativa, a los perros de las siguientes razas: Affenpinscher, American Staffordshire Terrier, Boston Terrier, Bóxer, Bull Dog, Bullmastiff, Bull Terrier, Cane Corso, Chin Japonés, Chow-Chow, Dogo de Burdeos, Toy Spaniel inglés, Grifón de Bruselas, Lhasa Apso, Maltés, Mastín (todas las razas), Pekinés, Pug, SharPei, Shih-Tzu, Spaniel Tibetano, entre otros.

Por razones de seguridad operacional, Azteca Ferries únicamente podrá transportar un máximo de 5 (cinco) Animales Domésticos por viaje en zona de carga de la embarcación. Azteca Ferries recomienda a todos sus Pasajeros comprar este servicio con la debida anticipación ya que, en caso de no existir disponibilidad para el viaje y fecha solicitados, se podrá negar el servicio sin ninguna responsabilidad para Azteca Ferries.

Los Animales Domésticos deberán contar con un mínimo de 16 (dieciséis) semanas 4 (cuatro meses) de edad cumplidos a la fecha en la que sea prestado el Servicio.

La transportación de cada Animal Doméstico deberá realizarse dentro de una transportadora tipo kennel individual propiedad del Pasajero, la cual deberá ser de material rígido, con piso impermeable recubierto de material absorbente y específicamente diseñada para dicho fin, en la cual el Animal Doméstico pueda moverse libremente en su interior, recostarse, girarse y ponerse de pie. La transportadora deberá ir asegurada por medio de un candado o precinto

---

<sup>1</sup> La **braquiocefalia** o **braquicefalia** (cráneo más pequeño que el típico de su especie) ocurre cuando la sutura coronal se funde prematuramente, causando un acortamiento longitudinal (de adelante hacia atrás) del diámetro del cráneo. La sutura coronal es el empalme fibroso que une el hueso frontal con los dos huesos parietales del cráneo. Los huesos parietales forman las partes superior y laterales del cráneo.

proporcionado por el Pasajero para salvaguardar la integridad física tanto del Animal Doméstico, como del personal que pudiere llegar a manipular la transportadora. Asimismo, la transportadora deberá encontrarse en condiciones óptimas que aseguren la correcta transportación y seguridad del Animal Doméstico; en caso de presentar algún daño o desgaste, Azteca Ferries podrá negar la transportación.

Azteca Ferries recomienda a los Pasajeros no llevar accesorios para Animales Domésticos dentro de la transportadora, tales como cobijas, juguetes, mordazas, etcétera, ya que éstos podrían ser retirados al momento de la inspección. Si esto llegase a ocurrir, el Pasajero no podrá exigir a Azteca Ferries ninguna indemnización al respecto.

La transportadora tipo kennel, en conjunto con el Animal Doméstico, no deberá exceder los 45 (cuarenta y cinco) kilogramos de peso ni los 319 (trescientos diecinueve) centímetros lineales.

Azteca Ferries no proporcionará transportadoras, aditamentos, alimentos y/o cuidados especiales para los Animales Domésticos.

Azteca Ferries podrá negar la transportación del Animal Doméstico sin ninguna responsabilidad para Azteca Ferries en aquellos casos en los que el Pasajero no presente los documentos según corresponda.

#### **Animales Domésticos abordo viajando en cabina de Pasajeros.**

El transporte de Animales Domésticos en cabina de Pasajeros de las embarcaciones de Azteca Ferries contempla únicamente perros y gatos, observando las siguientes condiciones:

El servicio de transportación de Animales Domésticos en cabina de Pasajeros estará limitado a 1 (un) Animal Doméstico por cada Pasajero y máximo 6 (seis) Animales por viaje, sin importar que éstos sean Animales de Apoyo Emocional, Animales de Servicio o Animales Domésticos, dando prioridad a los Animales de Servicio y a los Animales de Apoyo Emocional. El pasajero deberá firmar la carta responsiva correspondiente y sacar en paz y a salvo a Azteca Ferries ante cualquier situación ocasionada por el Animal. El Pasajero deberá cubrir el pago del cargo administrativo correspondiente vigente al momento de la prestación del Servicio el cual podrá ser consultado en <https://aztecaferrys.com>.

La transportación de Animales Domésticos en cabina de Pasajeros deberá realizarse dentro de una transportadora individual propiedad del Pasajero, la cual deberá ser de material rígido o semirrígido para el transporte de perros y/o gatos. En cualquiera de los casos, la transportadora deberá contener lo siguiente: material absorbente en el interior para evitar el derrame de líquidos, contar con las siguientes medidas máximas: 44 cm de largo x 35 cm de ancho x 21 cm de alto. La transportadora deberá ser específicamente diseñada para dicho fin, la cual permita al Animal Doméstico moverse libremente en su interior, recostarse, girarse y ponerse de pie. Asimismo, la transportadora deberá ir asegurada por medio de un candado o precinto proporcionado por el Pasajero para salvaguardar la integridad física tanto del Animal Doméstico como del personal que pudiere llegar a manipular la transportadora. En caso de que el Animal



Doméstico muestre un comportamiento perturbador que no pueda ser corregido o controlado satisfactoriamente, tales como gruñir, morder o tratar de morder, saltar o lanzarse sobre las personas e intentar romper y escapar de la transportadora de material semirrígido, entre otros, se podrá solicitar el uso de una transportadora de material rígido.

Azteca Ferries solo transportará en cabina, perros y/o gatos cuyo peso en conjunto con su transportadora no excedan los 12 (doce) kilogramos. El Animal Doméstico deberá contar con al menos con 2 (dos meses) de nacido a la fecha de salida del viaje y no depender de su madre para su alimentación.

La transportadora deberá ser colocada donde indique el personal de Azteca Ferries y si ésta llegase a exceder las medidas permitidas, el Animal Doméstico deberá ser documentado siempre y cuando el contenedor sea rígido y exista disponibilidad de conformidad con los presentes Términos y Condiciones. Azteca Ferries se reserva el derecho de negar este servicio en caso de que la transportadora no cumpla con las medidas y peso mencionadas en el presente apartado.

El Animal Doméstico deberá estar completamente dentro de la transportadora sin sacar ninguna parte de su cuerpo durante todas las fases del viaje.

El Pasajero que desee transportar a su Animal Doméstico a bordo de la cabina de Pasajeros deberá presentarse en los mostradores de documentación del Terminal Marítima correspondiente con el Animal Doméstico y la documentación requerida para la transportación en los tiempos establecidos en este apartado, para viajes nacionales con cuando menos 2 (dos) horas de anticipación a la salida del viaje y para viajes internacionales con cuando menos 3 (tres) horas de anticipación a la salida de su viaje.

Azteca Ferries transportará Animales Domésticos braquicéfalos<sup>2</sup> en cabina cumpliendo con las dimensiones, peso y documentos requeridos, así como la suscripción de la carta responsiva correspondiente y serán bajo entera responsabilidad del Pasajero debido a la posibilidad de desarrollar el síndrome respiratorio propio de dichas razas, que consiste en la deficiencia de respirar normalmente o en la incapacidad de regular su temperatura corporal, lo que puede provocar un riesgo o inclusive la muerte súbita del Animal Doméstico, Azteca Ferries, no será responsable en caso del lamentable fallecimiento de un Animal Doméstico por las razones antes mencionadas.

Se consideran animales braquicéfalos, de manera enunciativa más no limitativa a los perros de las siguientes razas: Perros: Affenpinscher, American Staffordshire Terrier, Boston Terrier, Bóxer, Bull Dog, Bullmastiff, Bull Terrier, Cane Corso, Chin Japonés, Chow-Chow, Dogo de Burdeos, Toy Spaniel inglés, Grifón de Bruselas, Lhasa Apso, Maltés, Mastín (todas las razas), Pekinés, Pug, SharPei, Shih-Tzu, Spaniel Tibetano, entre otros; y gatos de las siguientes razas: Birmano, Exótico, Himalayo, Persa, entre otros.

---

<sup>2</sup> La **braquiocefalia** o **braquicefalia** (cráneo más pequeño que el típico de su especie) ocurre cuando la sutura coronal se funde prematuramente, causando un acortamiento longitudinal (de adelante hacia atrás) del diámetro del cráneo. La sutura coronal es el empalme fibroso que une el hueso frontal con los dos huesos parietales del cráneo. Los huesos parietales forman las partes superior y laterales del cráneo.



Para el transporte de Animales Domésticos en cabina de Pasajeros o en cabina de carga, el Pasajero deberá, sin excepción, presentar la siguiente documentación en mostradores de documentación:

- Cartilla de vacunación del Animal Doméstico de acuerdo con la edad, la cual contenga la marca de la vacuna, el nombre del laboratorio, el lote, la fecha de caducidad y la fecha de aplicación de ésta. En dicha cartilla de vacunación se deberá indicar que la vacuna contra la rabia ha sido aplicada recientemente, según la edad del Animal Doméstico.
- Constancia de la última desparasitación interna y externa del Animal Doméstico.
- Carta responsiva debidamente firmada por el Pasajero, misma que será proporcionada por Azteca Ferries en los mostradores de documentación ubicados en cada uno de los Terminal Marítima en dónde opera Azteca Ferries, al momento de realizar el proceso de documentación.
- Certificado de salud del Animal Doméstico expedido en hoja membretada por un médico veterinario, en el que se incluya el nombre y la dirección del dueño y se haga constar el buen estado de salud del Animal Doméstico, esto es, que el Animal Doméstico no tenga ninguna herida en proceso de cicatrización y que se encuentra apto para viajar por vía marítima, con antigüedad no mayor a 7 (siete) días naturales anteriores a la fecha programada del viaje.
- Certificado Zoosanitario expedido por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentos (“SAGARPA”) en caso de ingreso a los Estados Unidos de América, el cual no deberá haber sido expedido máximo 7 (siete) días naturales antes de la fecha programada del viaje.

Azteca Ferries se reserva el derecho de admisión para aquellos Animales Domésticos cuyos dueños no presenten la documentación aquí enlistada.

Una vez en el Terminal Marítima, el personal de la naviera inspeccionará los requisitos establecidos en este documento. A discreción del personal de Azteca Ferries, se podrá negar el servicio de transportación a Animales Domésticos que no luzcan en buenas condiciones, es decir, luzcan enfermos, emitan olores desagradables o parezcan muy estresados e inquietos.

En caso de alguna emergencia, no se suministrará oxígeno a las mascotas ya que el uso de máscaras de oxígeno suplementario u oxígeno terapéutico suplementario es exclusivo para Pasajeros.

En caso de ser necesario o requerido por alguna situación especial o seguridad de todos los Pasajeros, el Animal Doméstico podría ser reubicado en la cabina de carga sin ninguna responsabilidad para Azteca Ferries.

#### **Equipaje Perdido y/o Dañado.**

Azteca Ferries no admite en el Equipaje Documentado Objetos de Valor, y por tanto Azteca Ferries no se hará responsable por artículos de esta naturaleza contenidos en el Equipaje Documentado. Por lo que será decisión de cada Pasajero el transportar o no Objetos de valor dentro de su Equipaje Documentado.

Azteca Ferries será responsable por la destrucción, pérdida o daño en lo que respecta al Equipaje de Mano mientras el Pasajero se encuentre a bordo de la embarcación y hasta el momento que se baje de la misma, si y sólo si, dicha destrucción, pérdida o daño probado es causado por actos u omisiones causados directamente por Azteca Ferries y su personal.

Con respecto al Equipaje Documentado, Azteca Ferries será responsable por cualquier destrucción, pérdida o daño durante el tiempo en que el Equipaje se encuentre documentado, y hasta el momento en que el Pasajero recoja su Equipaje en el carrusel o banda de equipaje en el Terminal Marítima de destino.

En aquellos casos en los que se presente alguna pérdida y/o daño de Equipaje, Azteca Ferries atenderá a lo dispuesto en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos, su Reglamento y a las Políticas de Compensación.

#### **Proceso de reclamación de Equipaje.**

Si el Equipaje del Pasajero ha sufrido alguna destrucción, pérdida o daño de conformidad con el numeral inmediato anterior, el Pasajero deberá llenar el Formato de Pérdida o Daño de Equipaje, el cual será proporcionado por Azteca Ferries en sus mostradores de documentación de lo contrario, el Pasajero perderá cualquier derecho asociado por la destrucción, pérdida o daño de Equipaje.

El Pasajero contará con un plazo de 15 (quince) días naturales para realizar cualquier reclamo de Equipaje. En aquellos casos en los que las reclamaciones de hagan fuera del plazo señalado en el presente párrafo, el Pasajero libera a Azteca Ferries de toda responsabilidad.

Azteca Ferries no atenderá aquellas reclamaciones en materia de Equipaje que no se hagan utilizando el Formato de Pérdida o Daño de Equipaje.

#### **Restricciones de Equipaje.**

Azteca Ferries permite el transporte de Perecederos como Equipaje de Mano siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

- Que el país de destino permita el ingreso de Perecederos.
- Los Perecederos vengán debidamente empacados al alto vacío, secos o completamente

congelados (tipo roca) en un empaque que evite escurrimientos, en un empaque que no contenga líquidos o geles.

- El empaque deberá ser capaz de evitar un derrame y además evitar la propagación de olores.
- El empaque deberá cumplir también con las disposiciones de peso y dimensiones establecidas para el Equipaje de Mano.
- El contenedor deberá ser de material rígido y especialmente diseñado para el transporte de Perecederos.
- No se admiten hieleras de uniceL.
- En caso de tratarse de productos en presentación de líquidos, geles y/o aerosoles se deberán documentar.
- Cuando el Perecedero se transporte con hielo seco (dióxido de carbono CO<sub>2</sub> en estado sólido), no será permitido transportarlo por ningún medio dentro de la embarcación.
- En cuanto al Equipaje Documentado, no se aceptarán: Equipajes que pesen más de 32 (treinta y dos) kilogramos, artículos Perecederos (mariscos, quesos, etc.) de valor (dinero, joyas, documentos negociables) frágiles (como hieleras de uniceL) y en viajes internacionales los especificados como prohibidos por el país del Terminal Marítima de origen/destino.
- El Pasajero reconoce que Azteca Ferries no tiene ninguna responsabilidad en caso de que el Equipaje Documentado sea retenido y/o requerido por cualquier autoridad competente entre las cuales se encuentran de manera enunciativa más no limitativamente Aduana, Migración, Guardia Nacional, así como cualquier autoridad nacional o extranjera que así lo solicite.

### **Lineamientos para la transportación de LAG.**

Los Pasajeros que deseen transportar LAG deberán sujetarse a los siguientes lineamientos:

1. Todos los LAG deberán llevarse en envases de una capacidad no superior a los 100 (cien) mililitros cada uno (o su equivalente en otras medidas volumétricas ejemplo onzas líquidas). Cuando la referencia del artículo este en unidades de masa se podrá considerar 100 (cien) gramos equivalentes a 100 (cien) mililitros (o su equivalente en otras unidades de masa).
2. Los envases que contienen LAG deberán ponerse en bolsas de plástico trasparente resellable (de capacidad máxima de un litro de dimensiones 20.5x20.5 cm o 25x15cm o su equivalente). Los envases deberán colocarse sin dificultad en dicha bolsa.

3. No se aceptará ningún LAG en envases de más de 100 (cien) mililitros, ni siquiera cuando solo estén parcialmente llenos. No se permiten envases vacíos de ningún tamaño.
4. Cada Pasajero puede llevar una sola bolsa de este tipo y debe presentarla separadamente para la inspección.

Todos aquellos artículos considerados como LAG que no cumplan con estos lineamientos y/o los lineamientos de los Puertos de origen y/o destino, serán recogidos en los puntos de inspección de cada Terminal Marítima previo a la salida del viaje.

Se hará una excepción con aquellos Pasajeros con necesidades médicas o dietéticas especiales (como son los alimentos para bebé), siempre y cuando el Pasajero demuestre que son esenciales para fines médicos o satisfacen necesidades dietéticas especiales y esenciales, es decir que la salud del Pasajero pueda verse amenazada sin ellos. Para ello, el Pasajero deberá presentar una prueba de autenticidad (confirmar el nombre que figura en la etiqueta del medicamento con la receta médica). En el caso de alimentos para bebé a bordo de la embarcación, no es requerido que estos productos se coloquen dentro de la bolsa de plástico.

Azteca Ferries no permite el transporte de Perecederos en el Equipaje Documentado.

Los Pasajeros se hacen responsables tanto de los Perecederos que traigan consigo en su Equipaje de Mano como de cualquier daño o pérdida y/o cualquier situación que se llegara a generar respecto de los mismos en perjuicio de Azteca Ferries y/o de cualquier otro Pasajero, deslindando a Azteca Ferries de cualquier responsabilidad al respecto.

### **Cargos y Tarifas.**

#### **Cuota de Seguridad.**

Azteca Ferries en su calidad de entidad recaudadora, en caso de ser procedente y determinado por la autoridad competente, cobrará a cada Pasajero a nombre de cada Terminal Marítima la Cuota de Seguridad correspondiente, quedando obligado el Pasajero a pagar a Azteca Ferries dicho cargo, previo a la hora de salida programada de su viaje.

Sin excepción, ningún Pasajero podrá realizar su Web Check-In (en línea o en mostradores) ni abordar su viaje programado sin antes haber realizado el pago de la totalidad de la Cuota de Seguridad correspondiente, en caso de ser procedente.

#### **Cuotas, Impuestos y Cargos.**

Las cuotas, Impuestos, derechos y cargos se refieren al cobro que Azteca Ferries hace al Pasajero adicional a la Tarifa, incluyendo de manera enunciativa más no limitativamente aquellos cargos

gubernamentales, primas de seguro, Cuotas de Seguridad y DNR; los cuales están sujetos a cambios y/o variaciones sin previo aviso a consideración de los distintos Puertos.

### **Impuestos.**

Todas las transacciones aquí referidas, incluyéndose de manera enunciativa más no limitativa la compra y venta de Boletos por el servicio de transportación marítima, productos y demás servicios que Azteca Ferries ofrezca, serán sujetos a los Impuestos aplicables de acuerdo con lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación y demás leyes aplicables en materia fiscal dentro de la República Mexicana.

### **Derechos.**

Previo a la salida programada de su viaje, Azteca Ferries cobrará el DNR a todos aquellos Pasajeros extranjeros que ingresen y/o abandonen por vía marítima el territorio mexicano y que no tengan residencia temporal o permanente vigente en México. Consulta el monto correspondiente al DNR ingresando a <https://www.gob.mx/inm/articulos/conoce-las-nuevas-tarifas-de-pagos-de-derechos-2023?idiom=es>.

Los Pasajeros deberán, sin excepción, liquidar el monto correspondiente al DNR antes de la salida programada de su viaje pudiendo realizar el pago al momento de realizar la compra de su Boleto, ya sea a través de nuestro Sitio en Internet o a través de nuestro Call Center, la **App Aircab** o como última opción, en los mostradores de documentación o salas de última espera del Terminal Marítima de salida correspondiente, el día de la salida programada de su viaje.

Los Pasajeros que adquieran su Reservación a través de una OTA, deberán, previo al abordaje de su viaje, realizar el pago del DNR directamente a Azteca Ferries de conformidad con lo señalado en el párrafo inmediato anterior. En aquellos casos en los que Azteca Ferries detecte que algún Pasajero no ha realizado el pago correspondiente al DNR, Azteca Ferries estará facultado para solicitar al Pasajero el pago correspondiente previo a abordar su viaje, o en su defecto, Azteca Ferries podrá sin ninguna responsabilidad, negar el abordaje a aquellos Pasajeros que no realicen el pago del DNR correspondiente. Están exentos del pago de DNR todos aquellos Pasajeros extranjeros que se encuentren en los supuestos señalados en el artículo 11 de la Ley Federal de Derechos.

### **Políticas de abordaje.**

#### **Generales.**

Atendiendo a la “nueva normalidad” y a las medidas establecidas por las Autoridades mexicanas competentes, resulta necesario establecer un nuevo proceso de abordaje para salvaguardar la salud y la seguridad de nuestros Pasajeros. Es importante que nuestros Pasajeros se mantengan

atentos a los anuncios otorgados por el personal de Azteca Ferries que se encuentra en los distintos Puertos en donde Azteca Ferries tiene operaciones.

El orden de abordaje dependerá de las facilidades con las que cuente cada Terminal Marítima, pudiendo ser distinto uno del otro. El Pasajero deberá mantener el orden durante todo el proceso de abordaje.

El orden de abordaje iniciará con los Pasajeros con Capacidades Diferentes y/o Movilidad Reducida, posteriormente el resto de los Pasajeros y de acuerdo con las indicaciones del personal de Azteca Ferries. El orden de las filas de abordaje podrá variar dependiendo de las facilidades con las que cuente cada Terminal Marítima. Azteca Ferries recomienda escuchar atentamente los anuncios otorgados por el personal, previos al abordaje.

El abordaje se cerrará **60 (sesenta)** minutos antes de la hora programada de la salida del viaje. Los Pasajeros que lleguen a la puerta de abordaje después de esta hora, no podrán abordar y perderán su viaje sin responsabilidad para Azteca Ferries. Azteca Ferries no se hará responsable si los Pasajeros pierden su derecho a abordar por no haber llegado con la suficiente anticipación.

Una vez dentro del ferry, cada Pasajero podrá seleccionar su Asiento o solicitar ayuda del personal de Azteca Ferries que se encuentra en la embarcación para buscar un asiento disponible o con características especiales y posteriormente sentarse cómodamente en él.

### **Conducta del Pasajero.**

#### **Conducta abordo.**

El Capitán del ferry de Azteca Ferries, es en todo momento la máxima autoridad y el responsable de la embarcación y es preciso que toda persona a bordo acate las disposiciones del Capitán.

Todos los Capitanes de Azteca Ferries a criterio propio, podrán imponer a aquellos Pasajeros que no tengan un comportamiento adecuado o causen problemas durante el viaje, de manera enunciativa más no limitativa, restricciones físicas tales como bajar al Pasajero de la embarcación antes de zarpar, tenerlo en custodia y entregarlo al personal de seguridad y oficiales en tierra sin ninguna responsabilidad para Azteca Ferries y/o el Capitán.

Aquellos Pasajeros que por su conducta inapropiada causen cualquier daño y/o perjuicio a Azteca Ferries, contra sí mismo o cualquiera de los demás Pasajeros, responderán por los daños los mismos y deberá indemnizar a Azteca Ferries por cualquier gasto, costo, erogación que Azteca Ferries haya tenido que pagar derivado de sus actos incluyendo aquellos derivados de demandas o reclamaciones en contra de Azteca Ferries.

**Renuncia del embarque.**

En el supuesto que, por la expedición de Boletos en exceso a la capacidad disponible de la embarcación, Azteca Ferries, solicitará voluntarios para realizar la renuncia al embarque, respecto del viaje del que se trate, siendo acreedor a una compensación conforme a las Políticas de Compensación de Azteca Ferries en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos.

**Negación de Abordaje.**

Azteca Ferries sin ninguna responsabilidad podrá negar el abordaje a aquellos Pasajeros que:

- i. De conformidad con la legislación aplicable se considere que podrían implicar un riesgo o peligro, o bien, que la transportación de dichos Pasajeros, su Equipaje y/o pertenencias se encuentre prohibida por disposiciones o restricciones legales aplicables.
- ii. Que hayan registrado una conducta inapropiada en viajes anteriores.
- iii. Se nieguen a ser revisados y/o a su Equipaje por personal de seguridad de Azteca Ferries o de alguno de los Puertos.
- iv. No hayan pagado todas y cada una de las Tarifas y/o cuotas aplicables, incluyendo aquellos créditos otorgados por Azteca Ferries.
- v. No presenten una Identificación Oficial o aún cuando la presenten, se determine que ésta(s) ha sido falsificada, mutilada y/o alterada.
- vi. No cuenten con un comprobante de pago o una clave de Reservación; o bien, éstos hayan sido reportados como perdidos o robados, o que estén falsificados, alterados o mutilados.
- vii. No cumplan con todos los requisitos exigidos por las autoridades Migratorias y Aduanales del país de destino. Dichos requisitos se refieren de manera enunciativa más no limitativa a:
  1. Pasaporte Vigente (no importa la nacionalidad).
  2. Visa Vigente (Para ciudadanos no americanos que deseen entrar a USA y para ciudadanos no mexicanos que deseen entrar a México).
  3. Boleto Redondo (Ciudadanos que pretendan viajar a USA y no sean ciudadanos norteamericanos).
  4. Domicilio en USA (ciudadanos que pretendan viajar a USA y no sean ciudadanos norteamericanos).

Es responsabilidad de los Pasajeros contar con la documentación requerida por el país de

destino al que pretendan llegar, liberando a Azteca Ferries de cualquier responsabilidad derivada de la falta de éstos.

viii. Se presenten directamente en sala de última espera sin haber pasado por el proceso de documentación en mostradores de documentación.

### **Seguridad en nuestros viajes.**

Azteca Ferries se reserva a su entera discreción el derecho a negar el abordaje a cualquier persona que pueda implicar un riesgo actual o potencial a la seguridad de la embarcación y/o los demás Pasajeros tales como:

- Reos.
- Personas en estado de ebriedad.
- Personas bajo el efecto de psicotrópicos (salvo en caso de medicamentos previa exhibición de receta emitida por un médico y previa notificación al personal de Azteca Ferries al momento de documentarse).
- Personas buscadas por autoridades nacionales e internacionales.

En estos casos, Azteca Ferries notificará al Pasajero en cuestión de la decisión de ejercer su derecho a negarle el abordaje y las razones en las que se basa su decisión, y consecuentemente levantará el correspondiente reporte manifestando la situación y las razones por las cuales se reserva el derecho a negar el abordaje, así como las medidas, en caso de proceder, que empleará para no afectar ni menoscabar los derechos del pasajero, de conformidad con lo que se señala más adelante.

Las medidas a emplear para dejar a salvo los derechos del Pasajero pueden consistir en la emisión de un Certificado de Viaje o en última instancia, de ser procedente, a juicio de Azteca Ferries, realizar el correspondiente reembolso al Pasajero previo análisis del hecho en particular.

Para el caso de personas bajo el efecto de alguna sustancia psicotrópica, alcohólica, o cualquier otra sustancia que altere la conducta del Pasajero (salvo en caso de medicamentos previa exhibición de receta emitida por un médico y previa notificación al personal de Azteca Ferries al momento de documentarse), Azteca Ferries no será responsable de realizar ningún tipo de reembolso de las Tarifas y cantidades pagadas, ya que presume que el Pasajero es el único responsable de su condición física y psicológica al momento de abordar el viaje.

Para el caso de personas buscadas por autoridades nacionales e internacionales, se procederá a dar aviso a las autoridades respectivas o en caso de ser procedente a realizar su consignación a las autoridades correspondientes.

Este tipo de medidas de seguridad en ningún caso se entenderán con el propósito de anular o



menoscabar los derechos y libertades o la igualdad de las personas ni de atentar contra su dignidad y únicamente pretenden salvaguardar la seguridad del resto de los Pasajeros, para garantizar un viaje pacífico y sin contratiempos.

**Política de No Fumar.**

Con fundamento en el Reglamento de la Ley General para el Control del Tabaco, las embarcaciones propiedad de Azteca Ferries son un espacio 100 por ciento libre de humo de tabaco y emisiones; por tal motivo, Azteca Ferries hace del conocimiento de los Pasajeros que no se permite fumar en ninguna de las embarcaciones propiedad de Azteca Ferries. Aquellos Pasajeros que sean sorprendidos fumando dentro de la embarcación, serán acreedores a las sanciones y penas respectivas estipuladas por la legislación vigente.

Tampoco se permite el uso de cigarrillos electrónicos ni vaporizadores a bordo de la embarcación.

**Limitación de las responsabilidades.****Pasajeros.**

En caso de reclamo por daños a los Pasajeros dentro de las embarcaciones, Azteca Ferries se hará responsable de acuerdo con los lineamientos establecidos en las disposiciones de las Leyes aplicables en la materia.

Salvo por causas de la naturaleza como maremotos, ciclones y demás condiciones atmosféricas imprevisibles al momento de zarpar o fallas de la embarcación fuera de la responsabilidad de Azteca Ferries, se presumirá la culpa o la negligencia de Azteca Ferries, si la muerte o las lesiones corporales del pasajero o la pérdida o daños causados al equipaje han sido resultado directo o indirecto de naufragio, abordaje, varada, explosión, incendio o deficiencia técnica o de gestión inadecuada de la embarcación.

Azteca Ferries queda excluido de cualquier responsabilidad en los siguientes casos:

- Daños que sufran los Pasajeros, por su propia culpa o negligencia.
- Por los defectos propios del Equipaje, vicios ocultos o por empaques inapropiados.
- Cuando el Equipaje por su propia naturaleza o por sus contenidos sufra daños.
- Cuando el Equipaje fuera entregado a tiempo.
- Cuando los bienes transportados fueron dañados desde el principio por el propio Pasajero.
- Cuando la declaración del Pasajero sea falsa o cuando mienta sobre los Objetos de Valor,

calidad y/o cantidad de los bienes contenidos en su Equipaje.

### **Polizones.**

El ingreso a la embarcación de personas no autorizadas constituye un atentado en contra de la seguridad de la embarcación, de su tripulación y de sus pasajeros, aunado a que constituye un fraude al disponer de un servicio sin cubrir su costo. En caso de detectarse algún Polizón a bordo de la embarcación, este será consignado a las autoridades competentes, así como toda aquella persona que facilite dicha conducta ilícita. En todo caso, todo Polizón, así como aquella persona que facilite dicha conducta ilícita, serán responsables solidariamente de cubrir a Azteca Ferries el importe que se genere derivado de los servicios que se deben proporcionar al Polizón; señalándose a manera enunciativa más no limitativa: costo de derecho de embarque, costo de cabina para custodia, custodia personal, servicio médico, alimentación y todos aquellos que se generen derivado de su localización a bordo de la embarcación, de acuerdo a las tarifas que se encuentren vigentes en dicho momento.

### **Artículos Prohibidos.**

#### **Artículos o sustancias prohibidas o no sujetos a transportación.**

Estos artículos podrán ser transportados como Equipaje Documentado siempre y cuando sean declarados al documentarse y presentados dentro de un estuche adecuado y/o bien embalados. En caso de no hacerse así, al ser localizados mediante filtros de seguridad (rayos x) y no ser declarado, el Equipaje podrá ser retenido por las autoridades competentes, así como por la seguridad asignada en cada Terminal Marítima, Azteca Ferries no será responsable de cualquier demora en la entrega o inclusive la retención por parte de las autoridades de dichos artículos:

- Objetos filosos o punzocortantes capaces de causar una herida
- Artículos Eléctricos
- Camilla
- Cigarros electrónicos.

Estos artículos NO podrán ser transportados en ninguna embarcación de Azteca Ferries bajo ninguna circunstancia:

- Explosivos.
- Sustancias químicas y/o tóxicas.
- Líquidos inflamables.
- Óxidos y peróxidos orgánicos.

Estos artículos requieren de un permiso o licencia especial otorgado por la autoridad

competente para su portación y transporte. Podrán ser transportados como ARPEL siempre y cuando sean declarados al documentarse y presentados dentro de un estuche adecuado y/o bien embalados. En caso de no hacerse así, al ser localizados mediante filtros de seguridad (rayos x) y no ser declarado, el Equipaje será retenido por las autoridades competentes, así como por la seguridad asignada en cada Terminal Marítima, Azteca Ferries no será responsable de cualquier demora en la entrega o inclusive la retención por parte de las autoridades de dichos artículos:

- Gases y cualquier tipo de contenedores de gas.
- Cualquier objeto con la capacidad o aparente posibilidad de provocar una herida por medio de la descarga de un proyectil.

### **Transportación de artículos ARPEL**

Los artículos ARPEL y/o Armas de Fuego podrán ser trasladados únicamente como Equipaje Documentado dentro de los compartimentos de carga de las embarcaciones, siempre y cuando su transportación haya sido autorizada (en caso de ser aplicable) previamente por la Secretaría de la Defensa Nacional, así como cualquier otra autoridad competente en el Terminal Marítima de origen.

### **Lineamientos y restricciones para la documentación de ARPEL y en particular Armas de Fuego.**

Aquellos Pasajeros que deseen transportar algún ARPEL que no entre en la categoría de Arma de Fuego deberán presentarse en mostradores de documentación con cuando menos 2 (dos) horas de anticipación a la salida programada en caso de viajes nacionales, para documentar dicho ARPEL.

Aquellos Pasajeros que deseen transportar algún ARPEL que entre en la categoría de Arma de Fuego, deberán presentarse en mostradores de documentación con cuando menos 2 (dos) horas de anticipación a la salida programada en caso de viajes nacionales y deberán contar con toda la documentación requerida tal como el permiso de portación de Armas de Fuego emitido por la Secretaría de la Defensa Nacional, los cuales son necesarias para realizar los trámites y registros correspondientes ante las autoridades competentes en el Terminal Marítima de origen, así como ante la naviera.

En aquellos casos en los que los pasajeros requieran transportar Armas de Fuego con fines de caza o deportivos y/o sus municiones, será necesario tramitar que el Pasajero, adicional al permiso de portación de Armas Fuego, presente el permiso de caza correspondiente así cómo el tipo de municiones a utilizar y el permiso para la movilización de estas.

La aceptación de artículos Armas de Fuego y/o arma deportiva quedará sujeta a la revisión y registro que exijan las autoridades correspondientes en el Terminal Marítima de origen, quienes son los responsables de la autorización para su traslado.

Se debe considerar que las armas y/o municiones, en conjunto con su estuche no deberán superar los siguientes pesos:

Concepto	Peso máximo en kg
Arma corta	1
Arma corta con cargador y municiones	1.5
Arma larga	4
Arma larga con cargador y municiones	10

Bajo ninguna circunstancia Azteca Ferries aceptará la transportación de ARPEL en las cabinas de pasajeros y/o de Capitán o la tripulación, ni como parte del Equipaje Documentado fuera de su estuche o en su debido embalaje.

El servicio de transportación de Armas de Fuego estará limitado a un máximo de 10 (diez) Armas de Fuego por viaje o en su defecto, a un peso total máximo de 25 (veinticinco) kg entre Armas de Fuego y municiones por viaje.

#### **Lineamientos y restricciones de documentación de municiones.**

Los Pasajeros que deseen transportar municiones deberán cumplir con el mismo procedimiento de documentación y manejo de Armas de Fuego y únicamente podrán transportar un máximo de 5 (cinco) kilogramos (11lb) por Pasajero y hasta 25 (veinticinco) kilogramos por viaje, y deberán estar embaladas de manera segura, es decir, deberán ir dentro de su empaque original, dentro de cajas de fibra de vidrio, madera o metal, o cualquier otro empaque específicamente diseñado para este fin.

El servicio de transportación de municiones está limitado a máximo 5 (cinco) cajas por viaje y le aplicará la misma limitación de peso total de 25 (veinticinco) kilogramos por viaje.

#### **Cargos por el servicio.**

El servicio de transportación de un artículo ARPEL y/o municiones, podrá ser adquirido a través de nuestro Sitio en Internet, puntos de venta o Call Center, hasta 4 (cuatro) horas antes de la salida del viaje o en mostradores de documentación ubicados en los diferentes Puertos hasta dos horas antes de la salida programada.

El cargo por transportación de un artículo ARPEL aplica por cada segmento del viaje y por cada ARPEL y/o municiones transportadas.

**Facturación.**

En caso de requerir factura, el Pasajero deberá ingresar a <https://aztecaferrys.com>, en dónde deberá iniciar sesión, y a través de la sección de “Pagos” en su “Dashboard” deberá ingresar los siguientes datos fiscales:

- Nombre
- Clave del Registro Federal de Contribuyentes (“RFC”)
- Tipo de pago (tarjeta de crédito o débito con la que realizó el pago)
- Clave (uso de CFDI)
- Régimen fiscal en el que se encuentra registrado el Pasajero
- Código Postal

Al ingresar sus datos fiscales, el Pasajero deberá guardarlos y posterior a ello, podrá ver en su historial de pagos la opción de “Solicitar factura”, en dónde podrá descargar la factura correspondiente al pago realizado en formato XML y PDF. Los datos fiscales deberán coincidir con la información registrada en su Constancia de Identificación Fiscal, en caso contrario no se podrá generar la factura. Es estricta responsabilidad de cada Pasajero indicar correctamente sus datos fiscales al momento de hacer la solicitud de su factura, en caso contrario no podrá corregirse la factura emitida.

**Ley aplicable.****Fundamento legal.**

Estos Términos y Condiciones y cualquier Servicio y/o producto proporcionado por Azteca Ferries se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Navegación y Comercio Marítimos, la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás leyes aplicables.

Cualquier Servicio y/o producto ofrecido por Azteca Ferries fuera de la República Mexicana, estará sujeto a lo dispuesto en los Tratados y Convenciones Internacionales en los que los Estados Unidos Mexicanos sea parte.

**Disputas.**

Cualquier disputa o controversia relacionada con los presentes Términos y Condiciones y/o con los productos y/o Servicios prestados por Azteca Ferries, se sujetarán a la interpretación y

cumplimiento de los Tribunales de la Ciudad de México, renunciando los Pasajeros a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

#### **Protección de Datos Personales.**

Para más información acerca del tratamiento y protección de sus Datos Personales los Pasajeros deberán ingresar al Aviso de Privacidad contenido en la siguiente dirección <https://aztecaferrys.com>.

#### **Enmiendas y/o Cambios.**

Con el objeto de mejorar el Servicio, la experiencia del Pasajero, así como estar en cumplimiento a lo dispuesto con la legislación aplicable, Azteca Ferries podrá cambiar, enmendar, modificar en cualquier tiempo y sin previo aviso los presentes Términos y Condiciones y/o el contenido del Sitio en Internet, así como los procesos para la documentación y/o formas requeridas para utilizar o adquirir los servicios de transportación marítima ofrecidos por Azteca Ferries.

En aquellos casos en los que la modificación a los Términos y Condiciones pueda llegar a causar una afectación al Pasajero respecto de la prestación del Servicio, Azteca Ferries le informará a dicho Pasajero de la existencia de un cambio en los Términos y Condiciones a través de la **App Aircab** y del Sitio en Internet <https://aztecaferrys.com>.

En caso de que el Pasajero considere que la modificación pueda afectar su Reservación deberá ponerse en contacto con el Call Center de Azteca Ferries y en caso de ser aplicable, se podrán aplicar las compensaciones que correspondan de conformidad con las Políticas de Compensación de Azteca Ferries.

Los presentes Términos y Condiciones y/o los contenidos en la **App Aircab** y el Sitio en Internet pueden contener errores y/o inexactitudes.

Azteca Ferries hace del conocimiento de los Pasajeros que no hay más garantías por parte de Azteca Ferries; que las aquí expresadas por lo que todas aquellas garantías que no estén precisadas en estos Términos y Condiciones serán nulas.

Ninguna información oral o escrita que no haya sido provisto por representantes autorizados de Azteca Ferries creará garantía de cualquier tipo en relación con los presentes Términos y Condiciones.