

IATRHOS LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENER PRESENTE que:

- Los términos “IATRHOS”, “IATRHOS.COM”, “nosotros” y “nuestro” se refieren a Administración medica corporativa S. de R.L. de C.V., con domicilio en Querétaro, México. El término “Usted”, se refiere al usuario de los servicios que ofrece IATRHOS.COM a través de cualquiera de sus canales de venta virtuales o presenciales, entre los que se pueden incluir: (i) el sitio web www.iatrhos.com y/o de la aplicación móvil de IATRHOS para teléfonos celulares y/o inteligentes; (ii) canal de venta telefónica; (iii) a través de cualquier otro canal de comercialización utilizado actualmente o que utilice en el futuro IATRHOS.COM para ofrecer Servicios (“los Canales de Venta”).
- IATRHOS es una agencia de turismo medico cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de Servicios Medico/Turísticos (el/los “Proveedor/es”) ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre: alojamientos, autos, hospitales, clínicas, laboratorios, actividades y demás Servicios Medico/Turísticos (el/los “Servicio/s Turístico/s”), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.
- IATRHOS no es el proveedor de los Servicios Médicos/Turísticos ya que solo actúa como intermediaria a través de sus Canales de Reservación en beneficio de Usted, respecto a los servicios medico/ turísticos proporcionados de manera directa por el Proveedor. Por lo que no está obligado -directa ni indirectamente- a la ejecución del Servicio Médicos/Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Médicos/Turísticos a través de IATRHOS, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Médicos/Turísticos a través de nuestra Plataforma. IATRHOS.COM actúa única y exclusivamente como intermediario de reservación entre Usted y los Proveedores de Servicios Médicos/Turísticos.
- Al contratar Servicios Medico/Turísticos a través de IATRHOS, Usted garantiza y declara bajo formal protesta de decir verdad que: (i) es mayor de edad; (ii) acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones, los cuales ha comprendido en su totalidad y manifiesta su consentimiento expreso para usar medios electrónicos; (iii) posee plena capacidad para celebrar contrato s; (iv) sólo utiliza la Plataforma de IATRHOS.COM para reservar o contratar Servicios Médicos/Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (v) toda la información que Usted brinda a IATRHOS es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta IATRHOS.COM y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas conforme a su país de residencia, ni a las condiciones especiales que cada Proveedor Medico/Turístico ha definido para sus Servicios Médicos/Turísticos. Antes de contratar, revise directamente las condiciones particulares de cada Servicio Médico/Turístico y de cada Proveedor. IATRHOS.COM no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Médicos/Turísticos.
- Usted entiende y acepta expresamente que la actividad de intermediación de IATRHOS.COM en la comercialización de Servicios Médicos/Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. IATRHOS.COM no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. IATRHOS no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del Servicio Médico/Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.
- Antes de confirmar su solicitud de compra y previa aceptación expresa de estas Condiciones Generales (la “Solicitud de Compra”), le aconsejamos que revise directamente los términos y condiciones particulares aplicables a los Servicios Médicos/Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Los términos y condiciones de cada Servicio Médico/Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de IATRHOS.COM. Se aclara especialmente que IATRHOS.COM no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de los términos y condiciones de cada Proveedor.
- El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones, que se consideran un contrato de adhesión, aun cuando el presente documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato. Su lectura y comprensión le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud y/o en el mail de confirmación de compra. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier aclaración y/ o gestión a través de IATRHOS.COM.

SECCIÓN A – CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO:

I. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA? Cuando Usted realiza una Solicitud de Compra a través de cualquiera de los Canales de Reservación de IATRHOS.COM, Usted podrá elegir el medio de pago de entre los que se encuentran disponibles. En caso de seleccionar el pago a través de una tarjeta de crédito, Usted nos autoriza a gestionar su reserva y a realizar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones telefónicas o electrónicas posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Médico/Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada unilateralmente por el Proveedor, sin responsabilidad para éste último. La confirmación definitiva de los Servicios Médicos/Turísticos y precios respectivos se producirá con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s o el envío del voucher, comprobante –lo que aplique– y su respectiva facturación. Además, en las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher –lo que aplique– da fe de la aceptación de los términos y condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación –circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba– los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, de manera enunciativa más no limitativa, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), IATRHOS.COM procederá a informarle las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la bandeja de correo electrónico de Spam y/o ingrese a Mi Cuenta / Mi Reserva o Mis Viajes en la Plataforma con el número de Solicitud de Compra. Desde allí podrá realizar gestiones y, en caso de dudas adicionales, podrá contactarse a los teléfonos de contacto que figuran en la Plataforma.

II. ¿CÓMO DEBEN SER LOS DATOS PERSONALES QUE HAY QUE INGRESAR? Usted deberá ingresar todos los campos con datos exactos, completos, actuales y verídicos para poder realizar reservas válidas de Servicios Médicos/Turísticos a través de IATRHOS.COM. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma o declararlos vía telefónica, Usted declara que dichos datos (los “Datos Personales”) son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. IATRHOS.COM no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI).

III. ¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN? Usted deberá declarar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto” o al agente de ventas de IATRHOS. Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que, si el correo electrónico declarado por Ud. contiene algún error, no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra.

IV. FACTURACIÓN: IATRHOS.COM está obligado a emitir factura por las operaciones que realice. En este caso, la operación es la intermediación entre clientes y proveedores. En términos de los artículos 29 y 29ª del Código Fiscal de la Federación, IATRHOS.COM cumple con su obligación de emisión de CFDI al facturar la comisión por la intermediación. Por lo anterior, una vez que Usted lo solicite a través de los medios puestos a su disposición, IATRHOS.COM le facturará únicamente el monto por dicha comisión. Por lo anterior, Usted deberá exigir al (los) proveedor(es) final(es) del servicio que facture el servicio turístico que le corresponde. Solo en algunas ocasiones y con base en la regla 2.7.1.3 de la resolución miscelánea fiscal para 2023, IATRHOS.COM también facturará el servicio turístico por cuenta del proveedor.

V. ¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN? Usted deberá declarar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” o al agente de ventas de IATRHOS para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. IATRHOS.COM no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en el punto II), no afectarán los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través de info@iathros.com la corrección de la factura dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como IATRHOS o IATRHOS.COM.

VI. ¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE IATRHOS.COM?: La información publicada en la Plataforma de IATRHOS relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Médicos/Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Médicos/Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario, IATRHOS le informa acerca de las características de los Servicios

Médicos/Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra y/o cancelación con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. IATRHOS realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Médicos/Turísticos. IATRHOS no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio médico/Turístico disponible en la Plataforma. Le aconsejamos leer los términos y condiciones de los Proveedores, así como los comentarios de otros pasajeros que figuran en la Plataforma para asesorarse sobre el/los Servicio/s Turístico/s elegido/s valorar si éste se ajusta a sus necesidades y expectativas. La Plataforma puede contener enlaces y puntos de dirección a otros sitios de Internet, recursos y auspiciantes de la Plataforma. Los enlaces de la Plataforma (en cualquier dirección) a otros sitios de terceros, mantenidos por terceros, no constituyen una recomendación de parte de IATRHOS de cualquier tercero, sus sitios web o el contenido de éstos. Asimismo, IATRHOS puede proporcionar herramientas para permitir la interacción entre la Plataforma y un sitio de terceros, como por ejemplo una Red Social. IATRHOS no es responsable en forma alguna de los sitios o recursos de terceros, y su uso de estos sitios y recursos no se regirá por estos términos y condiciones. IATRHOS podrá, en cualquier momento y a su exclusivo criterio, obtener acceso o utilizar cualquier perfil u otra información sobre Usted que haya proporcionado a Facebook® y/o a cualquier otra red social o sitio web de un tercero ("Red Social"). En tal caso, Usted otorga su consentimiento expreso a IATRHOS para que: (i) IATRHOS pueda acceder y difundir en la Plataforma la información o el contenido que forme parte de su perfil público dentro de la Red Social; (ii) El contenido del perfil público proveniente de la Red Social pueda ser considerado como generado por Usted en la Plataforma; y (iii) El perfil público continuará rigiéndose por los términos y condiciones y por la Política de Privacidad de la Red Social de origen.

VII. ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARA VIAJAR?: Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas, permisos y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para salida de menores del país de residencia u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los países/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la Embajada o Consulado correspondiente.

VIII. ¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?: Cuando Usted reserva uno o más Servicios Médicos/Turísticos a través de IATRHOS, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de IATRHOS (la "Comisión por Intermediación"). Recuerde que IATRHOS actúa única y exclusivamente como mera intermediaria de reservación entre Usted y el Proveedor(es) directo(s) de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Médicos/Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. IATRHOS.COM le ofrece distintas modalidades de pago para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Médicos/Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en la Plataforma o por los agentes de venta en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra.

IX. ¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO? Tenga presente que cuando Usted informa a IATRHOS los datos de su cuenta o tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma o al agente de venta telefónica), y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Gestión – de corresponder-. Si Usted efectúa una reserva en opción cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que:

a. La Comisión por Intermediación de IATRHOS.COM (de corresponder) podría aplicarse íntegro en la primera cuota a pesar de que haya elegido la opción de pago en cuotas para el resto del precio o tarifa.

b. Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de cuotas seleccionada para el pago.

c. Si Ud. ha pactado con su emisor de tarjeta de crédito seguros de vida por saldo deudor u otros cargos que afecten el costo financiero total, recuerde consultar con su entidad emisora la vigencia, condiciones y costos de tales seguros o cargos, los cuales son naturalmente ajenos a IATRHOS y dependen y/o varían conforme lo pactado por Usted con cada emisor u operador de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de pago en cuotas.

d. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares de los Servicios Médicos/Turísticos lo permitan, IATRHOS no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto IATRHOS no percibe dichos intereses.

e. El precio a pagar podría ser cobrado en moneda nacional (pesos mexicanos) o en dólares. En caso de ser cobrados en dólares, el cargo se efectuará contra el cupo internacional de su tarjeta. En todo caso, cualquiera sea la moneda de cobro, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted. Recuerde que, frente a operaciones internacionales, algunos bancos y empresas operadoras de tarjeta de crédito imponen ciertos cargos, además de impuestos, que podrían corresponder de acuerdo con la ley

extranjera pertinente. Adicionalmente, su banco podría convertir los precios a la divisa local y cobrar un cargo por conversión. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado en la Plataforma, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado en la Plataforma. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco.

f. Cada transacción está sujeta a procesos de verificación anti fraude. Uno de ellos consiste en cursar un cargo equivalente a 1 USD en el cupo en dólares de su tarjeta bajo host de operación, con la finalidad de verificar identidad y validez internacional de la tarjeta. El proceso de cargo y reversa puede ser visualizado en el estado de cuenta del cliente y no genera cargos, ni costos adicionales para Usted ya que confirmados identidad y validez, el cargo se reversa (anula).

g. Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico contratado. En estos casos, IATRHOS se lo indicará al momento de la compra y Usted recibirá una factura emitida por dicho Proveedor. Tenga en cuenta que, en estos casos, el cargo será efectuado por su tarjeta de crédito en Dólares Estadounidenses por el monto en dicha moneda indicado en detalle de su pago.

X. ¿CÓMO OPERA EL DERECHO DE REVOCACIÓN DE CONSENTIMIENTO DE COMPRA? IATRHOS le informa que de acuerdo con lo previsto en el Artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en México opera el derecho de revocación del consentimiento de compra en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios. Para ejercer este derecho y recibir el valor pagado, Usted deberá dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de compra de los servicios, notificar a IATRHOS su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. El derecho de revocación del consentimiento no aplica si la prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de compra. IATRHOS realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al proveedor de Servicios Médicos/Turísticos, para efectos de proceder con la devolución de su dinero, mediante un crédito, una reversión de cargo a su tarjeta de crédito o la devolución del monto abonado, de acuerdo con el medio más conveniente de devolución. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, IATRHOS requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio.

XI. UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?: Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y siempre y cuando la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada lo permitiera, IATRHOS.COM realizará las gestiones de solicitud y seguimiento ante el Proveedor de los Servicios Médicos/Turístico correspondiente, no obstante, tanto los plazos de contestación como la decisión final, serán del Proveedor de los Servicios Médicos/Turísticos.

Tome en cuenta que IATRHOS.COM cobrará un cargo (“cargo por servicio”) asociado a la gestión administrativa que se efectúa en el proceso de cancelación y/o cambio de los Servicios Médicos/Turísticos inicialmente adquiridos, este cargo será de cincuenta dólares americanos (50USD).

El Cargo por Servicio cobrado por IATRHOS es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación o cambios de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo por Servicio no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por IATRHOS.COM.

Tenga en cuenta que, si la fecha de ejecución del servicio es próxima, IATRHOS no puede garantizar que el Proveedor de los Servicios/Turísticos emita una resolución de la cuestión. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas directamente por los Proveedores de los Servicios Médicos/Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma o pueden ser consultadas al agente de venta telefónica. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Médicos/Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de IATRHOS.COM. Las gestiones en IATRHOS se realizan on-line y en tiempo real. Cuando Usted solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particular es aplicables al momento en el que Usted realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la “Diferencia de Tarifa”). Recuerde que las tarifas medico/turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, promociones estacionales, etc.

- a. En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, IATRHOS le requerirá sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (en algunos casos se estiman habitualmente de entre 30 y 120 días).
- b. Cabe aclarar que los Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que, si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para

realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva.

XII. ¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA? Si Usted no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) se configura lo que en el mercado turístico se conoce como No Show y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte, o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a IATRHOS para conocer las restricciones aplicables.

XIII. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?: En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el reenvío de vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá comunicarse a info@iathros.com con su número de Solicitud de Compra o con datos identificatorios personales donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que IATRHOS.COM es una plataforma de intermediación y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. Independientemente de ello, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas de Posventa, número que podrá encontrar en la parte inferior del sitio en IATRHOS.COM, asimismo, Usted podrá ser atendido a través de nuestros canales de Whatsapp® y otros, oficiales.

h. En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. IATRHOS.COM analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, IATRHOS.COM se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que IATRHOS podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

i. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de IATRHOS, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a IATRHOS.COM a la dirección que le será indicada. Una vez que IATRHOS haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.

j. Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Médicos/Turísticos, deben ser gestionados a través de IATRHOS. En cualquiera de los casos anteriores, el Proveedor lo derivarán a nuestra empresa.

Tenga muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de los Servicios Médicos/Turísticos que presta. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el **05 de enero de 2026**

IATRHOS.COM se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, alterar o de otra manera actualizar, estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Usando esta Plataforma después de publicadas las modificaciones, Usted acepta estar sujeto a dichas modificaciones, alteraciones o actualizaciones de las Condiciones de Compra, sin derecho a efectuar reclamo alguno con relación a ello.