STAR TRAVEL GROUP

Términos y condiciones

Versión 1.2 · Fecha de publicación indicada: 5 de octubre de 2026 · Última actualización: 13 de octubre de 2026

Catálogo de viajes y atención de solicitudes en startravelgroup.com.mx.

Identificación y alcance

Star Travel Group es una persona moral con RFC STG2608243C4 y utiliza el mismo nombre comercial. Contacto: sales@startravelgroup.com; teléfono y WhatsApp +52 56 5769 0102. Sitio: startravelgroup.com.mx.

Estos términos regulan el uso del sitio y el proceso inicial de consulta y cotización. El sitio presenta un catálogo de viajes y opciones de asistencia, y permite contactar a la agencia. No cuenta actualmente con reservación automática, cobro en línea ni emisión automática de boletos o pólizas. La contratación de un viaje requerirá condiciones particulares y la documentación correspondiente.

Programas y operadoras

El catálogo reúne programas de distintas operadoras para Europa, Sudamérica, Estados Unidos y Canadá, México, Medio Oriente y Asia. La selección está orientada a paquetes que incluyen vuelos, alojamiento y los servicios expresamente indicados en cada programa.

El distintivo “Operado por” identifica la operadora correspondiente. Cada oferta conserva su itinerario, aeropuerto de salida, fechas, duración, servicios, exclusiones y condiciones; agruparla con otras no hace que sean equivalentes. “Paquete completo” no significa todo incluido: comidas, equipaje, excursiones, propinas, visados, traslados o asistencia solo estarán incluidos cuando se indique expresamente.

La información se actualiza a partir de fuentes de las operadoras. Los calendarios muestran salidas publicadas y no inventario en tiempo real. Fotografías y videos ilustran el viaje; las categorías, hoteles y prestaciones efectivamente contratados deberán quedar identificados en la cotización y confirmación.

Cotizaciones y disponibilidad

Solicitar información o abrir WhatsApp no bloquea lugares ni confirma una reservación. Antes de contratar verificaremos la disponibilidad de vuelos, alojamiento y demás servicios para las fechas y ocupación solicitadas, y entregaremos una cotización identificable con su vigencia.

La cotización deberá precisar el programa y operadora, fechas, duración, origen del vuelo, viajeros, ocupación, servicios incluidos y excluidos, restricciones relevantes y precio total. Los cambios de disponibilidad o precio antes de contratar se comunicarán para que puedas decidir. Se respetarán las ofertas, condiciones y obligaciones que resulten exigibles conforme a la ley; estas disposiciones no autorizan cambios arbitrarios en servicios ya contratados.

Precios moneda y cargos

Los importes “desde” corresponden a las fechas, categorías y ocupaciones indicadas en la oferta y pueden no estar disponibles para todas las salidas. El sitio deberá mostrar el precio total aplicable, incluyendo impuestos

y cargos obligatorios, así como las condiciones necesarias para obtener la tarifa publicada. Cuando no exista un precio verificado, se indicará Solicitar cotización.

La cotización detallará el monto total a pagar en pesos mexicanos y, cuando corresponda, su referencia en moneda extranjera. Para servicios en el extranjero que se pacten en otra moneda conforme a la normativa aplicable, se informará previamente la moneda, el tipo de cambio o la regla objetiva para determinarlo y el momento de conversión.

Los servicios opcionales se identificarán por separado y solo se contratarán con tu aceptación. No se añadirán seguros, excursiones ni otros cargos opcionales de manera automática. La cotización indicará la base del precio, por persona o habitación, y cualquier diferencia por ocupación, edad o categoría.

Contratación pagos y comprobantes

Antes de cualquier pago, recibirás las condiciones particulares de la operación: identidad de la agencia y prestadores, descripción del viaje, precio total, vigencia, forma y calendario de pago, requisitos de confirmación, condiciones de cambios, cancelación, reembolso y entrega de documentos. Si procede un contrato de adhesión, se entregará el documento y sus datos de registro aplicables.

No existe un porcentaje general de anticipo ni una penalización única para todos los programas. Esas condiciones se informarán para el viaje concreto antes de que lo aceptes. Solo deberás pagar mediante los medios y a los destinatarios identificados en la documentación de la operación. No solicitamos datos de tarjeta en el formulario público del sitio.

El envío de una solicitud no constituye confirmación de servicios. El estado de tu gestión y los efectos de cada pago se precisarán por escrito; recibirás los comprobantes y documentos de confirmación que correspondan, incluyendo localizadores, boletos o constancias según el servicio. Las obligaciones asumidas mediante una oferta o aceptación válida se mantienen conforme a la ley.

Cambios cancelaciones y reembolsos

Las reglas y fechas límite del programa, vuelos y demás servicios se entregarán antes de contratar. Deberán identificar los cargos aplicables, su base de cálculo, los servicios reembolsables y no reembolsables, y el procedimiento y plazos de solicitud y devolución. Las políticas de los proveedores no podrán reducir derechos irrenunciables reconocidos por la legislación aplicable.

Para solicitar un cambio o cancelación, contacta a sales@startravelgroup.com o al WhatsApp indicado, identificando tu reservación. Confirmaremos la recepción y comunicaremos por escrito las opciones, costos y consecuencias antes de tramitar un cambio que requiera tu aceptación. No se garantiza disponibilidad para nuevas fechas.

Si un proveedor modifica o cancela servicios, te informaremos y gestionaremos las alternativas y reclamaciones que correspondan. Cualquier supuesto de fuerza mayor se analizará según el servicio y la ley; no implica automáticamente la pérdida de todo pago ni una exención total de responsabilidad. Los derechos por retrasos o cancelaciones de vuelos y por incumplimiento de servicios permanecen vigentes.

Documentación y requisitos del viaje

El viajero deberá proporcionar datos correctos y comprobar que sus documentos, pasaporte, visas, autorizaciones de entrada o tránsito y requisitos sanitarios permiten realizar el itinerario. Star Travel Group informará sobre los requisitos conocidos que correspondan a la gestión solicitada; conviene verificarlos también con las autoridades competentes, pues pueden cambiar.

La agencia no puede garantizar la expedición de visas ni decisiones de autoridades migratorias. Antes de confirmar, revisa que nombres, fechas, origen y destino sean correctos. Las restricciones de equipaje, escalas, horarios, presentación en aeropuerto y modificaciones de nombre deberán identificarse en la información aplicable al vuelo.

Comunica oportunamente necesidades de accesibilidad o asistencia mediante el canal que acordemos, evitando datos sensibles en comentarios públicos. Su atención dependerá de la confirmación del servicio requerido y de las obligaciones legales de cada prestador.

Asistencias y seguros de viaje

La sección de asistencias presenta información orientativa para comparar opciones. Mostrar una marca no acredita por sí mismo un convenio comercial ni que Star Travel Group emita pólizas o sea una institución aseguradora. Un servicio de asistencia y un seguro pueden tener alcances y naturaleza distintos.

Si solicitas una opción, se identificarán el proveedor, plan, precio, vigencia, ámbito territorial, límites, deducibles cuando existan, exclusiones y procedimiento de atención. La contratación y emisión se realizarán por los canales autorizados para el producto y se entregará el documento correspondiente.

La cobertura solo existe en los términos del contrato, póliza o certificado emitido y con los requisitos de activación satisfechos. No se presume cobertura de padecimientos preexistentes, deportes, edades, cancelación de viaje u otros riesgos. Si un paquete incluye asistencia, su alcance específico deberá constar en la documentación del viaje.

Atención y responsabilidades

Star Travel Group presta atención digital a clientes en México. La atención presencial en la Ciudad de México y zona metropolitana se coordina mediante cita previa y confirmación de cobertura y lugar. La publicación del catálogo no garantiza atención presencial inmediata.

La agencia debe cumplir las obligaciones que le correspondan por la oferta, intermediación o contratación realizada, informar con claridad y apoyar la gestión de incidencias y reclamaciones. La ejecución de vuelos, hospedaje y otros servicios corresponde a los prestadores identificados, sin que esta distribución elimine responsabilidades legales de Star Travel Group ni los derechos del viajero.

Conserva la cotización, condiciones aceptadas, comprobantes y confirmaciones. Para aclaraciones o reclamaciones, utiliza sales@startravelgroup.com o +52 56 5769 0102, indicando la gestión y la solución solicitada. Recibirás respuesta y seguimiento por un medio acordado; no se exige renunciar a recursos ante autoridades para recibir atención.

Trabaja con nosotros

La sección Trabaja con nosotros o Afíliate permite expresar interés y solicitar información. Enviar datos o recibir una respuesta no constituye aceptación al programa, contrato, nombramiento, representación de la agencia ni derecho a comisiones.

Las condiciones de colaboración, actividades, atribuciones, formación, uso de marca, tratamiento de datos y reglas de comisión deberán comunicarse y acordarse por separado antes de iniciar la actividad. No se garantizan ingresos, porcentajes de comisión, cartera de clientes ni resultados comerciales desde esta sección.

La naturaleza jurídica de cualquier relación se determinará por el acuerdo y las condiciones reales de prestación, de conformidad con la ley. La denominación de asesor o afiliado no elimina derechos que pudieran resultar aplicables.

Uso del sitio y enlaces externos

Utiliza el sitio de forma lícita y proporciona información veraz cuando solicites una gestión. No introduzcas código malicioso, intentes acceder a información ajena ni uses formularios para suplantación o comunicaciones abusivas.

Los nombres, marcas, imágenes y documentos de las operadoras y otros terceros pertenecen a sus respectivos titulares. La disponibilidad de contenido no otorga autorización para reutilizarlo comercialmente. Los derechos sobre materiales propios de Star Travel Group se conservan conforme a la legislación aplicable.

WhatsApp, Instagram, YouTube, visores, documentos y sitios externos tienen condiciones y avisos propios. Al utilizarlos puede haber tratamiento de datos por esos terceros. Su inclusión no sustituye la información y obligaciones de la agencia sobre los servicios que gestione.

Privacidad cambios y legislación

Los datos personales se tratarán conforme al Aviso de privacidad disponible en el sitio y a los avisos específicos que resulten necesarios para una gestión posterior. La aceptación de estos términos no constituye consentimiento general para publicidad ni transferencias de datos.

La versión vigente de estos términos se publicará con su fecha. Las modificaciones regirán para usos y gestiones posteriores; no alterarán unilateralmente las condiciones ya aceptadas de un viaje ni los derechos adquiridos.

Se aplicará la legislación mexicana pertinente. Conservas el derecho de acudir a PROFECO y a las autoridades competentes, así como los derechos irrenunciables que correspondan. Estos términos de uso no sustituyen el contrato de servicios turísticos ni la documentación exigible para contratar un viaje. Fecha de actualización: 13 de octubre de 2026.