

CARATULA DEL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

No. de Contrato

Grupo

Agente

Datos del Cliente

P
a
s
a
j
e
r
o

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

/ / - () años

F () M ()

Fecha de Nacimiento y Edad

Nacionalidad

Sexo

T
u
t
o
r

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombre(s)

/ / - () años

F () M ()

Fecha de Nacimiento y Edad

Nacionalidad

Sexo

Calle y Cruzamientos

Numero Exterior-Interior

Colonia/Localidad

Delegación/Alcaldía o Municipio

Entidad Federativa

Código Postal

Número de teléfono fijo y móvil a 10 dígitos

Correo Electrónico

Productos y/o Servicios

Descripción:

Hoja anexa con descripción, firmada por las partes

Precio

Moneda

Anticipo / Garantía

En caso de Emergencia comunicarse con:

Nombre(s)

Apellido Paterno

Apellido Materno

Parentesco

Número de teléfono fijo y/o móvil

ACEPTO QUE LA AGENCIA SEA LA INTERMEDIARIA EN LA CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ARRIBA MENCIONADOS, BAJO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COTIZACIÓN, EL CONTRATO Y LOS DE CADA PRESTADOR DE SERVICIOS FINAL, ASÍ MISMO ME OBLIGO Y COMPROMETO A PAGAR EN LAS FECHAS PACTADAS EN EL CALENDARIO DE PAGOS.

EL CLIENTE

CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EVENTOS PLAN E S.A.S. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LA AGENCIA" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. GUILLERMO BECERRA GARCÍA, Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE SE SEÑALA EN LA CARATULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, QUIEN ES PASAJERO E INTEGRANTE DEL GRUPO SEÑALADO EN LA CARATULA, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA "CLIENTE", Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", SUJETANDOSE AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DEFINICIONES, DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DEFINICIONES:

Para los efectos del presente contrato se entiende por:

AGENCIA: Al proveedor ya sea persona física o moral que intermedie, contrate y/u ofrezca, al turista la prestación de servicios o productos turísticos, previo pago de un precio cierto y determinado.

CARÁTULA: Documento en el cual se enlistan los servicios turísticos que se comercializan en el presente contrato, así como los precios de los mismos.

CLIENTE/CONSUMIDOR/PASAJERO: A la persona que viaja temporalmente fuera de su residencia habitual y que utilice alguno de los productos o servicios turísticos, mediante el pago de un precio pactado cierto y determinado.

PADRE/TUTOR: Autoridad que se confiere para cuidar de una persona y/o sus bienes en los casos en que, por minoría de edad u otras causas, no tiene completa capacidad civil.

PAQUETE: Integración previa de un solo producto, de dos o más servicios turísticos relacionados con éstos y que es ofrecido al cliente detallado en la carátula del presente contrato.

SERVICIO TURÍSTICO: Aquella prestación de carácter comercial que satisface las necesidades del turista en condiciones de economía, seguridad y comodidad, mismas que se describen en la carátula del presente contrato.

PROVEEDOR/PRESTADOR DE SERVICIOS/PRESTADOR DE SERVICIOS FINAL: Persona Física o Moral que presta servicios turísticos de hospedaje, alimentos, transporte aéreo, marítimo, terrestre, club de playa, guías o recorridos, tours y demás actividades similares o conexas.

GRUPO: Cuando viajen diez personas o más al mismo tiempo, al mismo destino y se registren bajo un mismo nombre.

APP: Programa informático diseñado como herramienta, para permitir al cliente realizar diversos tipos de trabajos como pagos, consultar claves de reservación, itinerarios entre otros.

VIAJE ACADÉMICO: Es el paquete que se oferta a una institución educativa con el fin de desarrollar profesionalmente a sus alumnos a través de un Comité Organizador.

VIAJE DE GENERACIÓN: Es el paquete que se oferta con fin recreativo.

COMITÉ ORGANIZADOR: Es el conjunto de personas físicas o morales que designa el cliente para establecer contacto con la agencia para cotizar y organizar el viaje o evento.

DECLARACIONES

(1) PRIMERA - Declara "LA AGENCIA" a través de su representante legal:

- A. Ser una Sociedad por Acciones Simplificadas Constituida conforme a las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, lo que consta en el Documento Constitutivo Folio SAS20165446 de fecha 1 de noviembre de 2016, mediante la Secretaría de Economía, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Estado de Yucatán el día 1 de noviembre del 2016, bajo el folio mercantil número N-2016028604.
- B. Su representante cuenta con facultades y poderes suficientes, para la celebración del presente contrato a nombre y en representación de "LA AGENCIA" y manifiesta bajo protesta de decir verdad que a la fecha de firma del presente contrato, las mismas, no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna.

- C. Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el ubicado en: Calle 31 No. 337, Sodzil Norte, C.P. 97115, Mérida, Yucatán, el correo electrónico; info@vivetumejorviaje.com.mx y teléfono 999 412 6071.
- D. Que se encuentra registrado ante la Secretaría de Turismo, según consta en la cédula turística No. 27310500007 del Registro Nacional de Turismo, expedida por dicha autoridad el día 13 de marzo del 2017.
- E. Se encuentra debidamente registrada ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Registro Federal de Contribuyentes PSE161101BN3.
- F. Cuenta con la capacidad técnica y administrativa, así como con los elementos materiales y humanos necesarios para contratar por cuenta de **"EL CLIENTE"** los servicios a que se refiere el presente contrato y sus anexos respectivos.
- G. Su objeto social no se contrapone a lo establecido en el presente contrato y es su deseo celebrar y cumplir el presente en los términos y condiciones que más adelante se indican.
- H. Informó a **"EL CLIENTE"** los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, objeto de los servicios turístico estipulados en el presente contrato.

(2) SEGUNDA - Declara el "CLIENTE" que:

- A. Recibió de **"LA AGENCIA"** de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del servicio objeto del presente contrato
- B. Es su voluntad contratar los servicios que presta **"LA AGENCIA"** como intermediaria con el fin de que esta adquiera por cuenta de él, los servicios que se especifican en la carátula del presente contrato.
- C. Quien suscribe el presente documento acepta todos los términos y condiciones que se indican en la carátula, así como en el presente documento manifestando bajo protesta de decir verdad, que los datos proporcionados son verdaderos y que cuenta con la mayoría de edad legal, capacidad económica, y las facultades suficientes para suscribir el presente contrato, que no existe impedimento legal alguno para firmarlo en los términos y las condiciones que en él se establecen, en el entendido de que en caso de que el **"CLIENTE"** sea menor de edad, manifiesta irrevocablemente que el presente contrato es celebrado, aceptado y ratificado por sus padres o tutores a su ruego.
- D. Señala como su domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, el señalado en la carátula, así como la cuenta de correo electrónico y número(s) telefónico(s), para todos los efectos legales del presente contrato.
- E. Conoce y entiende todos los términos y condiciones establecidas en el presente contrato, y es su deseo celebrar y cumplir por él mismo todas y cada una de las estipulaciones.

(3) TERCERA - Declaran "LAS PARTES" que:

- 1. Estas condiciones generales son de aplicación para todos los servicios contratados para el viaje indicados en la carátula a título individual, si bien **"EL CLIENTE"** reconoce formar parte de un viaje de grupo con condiciones especiales de contratación en tanto que los servicios prestados y tarifas son para la ocasión.
- 2. Manifiestan que eximen y deslindan de cualquier responsabilidad por las actuaciones, tanto de **"LA AGENCIA"** como del **"CLIENTE"**, por los servicios turísticos que la primera promociona, al Colegio, Centro de Estudios, Escuela, Institución Educativa, así como a sus directivos, maestros y en general a cualquier docente que se encuentre involucrado en la organización y cumplimiento del viaje (si existiera), reconociendo que es únicamente responsabilidad absoluta de **"LAS PARTES"**.
- 3. Su relación contractual se sujetará a los términos y condiciones que se señalan en todas y cada una de las cláusulas y anexos que forman y/o formen parte integrante del presente contrato.
- 4. Para la firma del presente contrato no existe ni han sufrido error, violencia, intimidación, dolo, mala fe, lesión o cualquier otro vicio del consentimiento, ya que mutuamente han convenido sobre su objeto, así como sobre todas las estipulaciones que se pactan.
- 5. Con la firma del presente contrato, reconocen como extinguidos cualesquiera otros acuerdos y negociaciones celebradas en forma verbal, así como correos electrónicos, cotizaciones y/o cualquier contenido diferente a lo expresamente pactado o derivado del presente contrato y de sus anexos, salvo que se reconozcan de manera expresa en el mismo.

6. Como parte integrante a la firma del presente contrato se pueden incluir anexos complementarios, admitiendo la posibilidad de ampliar su número durante su vigencia, siempre que los mismos sean acordados y firmados por **"LAS PARTES"**.
7. Se reconocen mutuamente la personalidad con la que se ostentan para la celebración del presente contrato y manifiestan su voluntad de celebrarlo al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS

(1) PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

Mediante la firma del presente instrumento **"LA AGENCIA"** se obliga a proporcionar en favor de el **"CLIENTE"**, sus servicios de intermediación como agencia de viajes, señalando de manera enunciativa más no limitativa los siguientes: organización de viajes académicos, graduación, eventos, excursiones, congresos, convenciones y demás actividades similares o conexas a las mencionadas, en lo sucesivo servicios, cuyos términos y condiciones específicos serán aplicables para cada caso en particular conforme a los requerimientos del **"CLIENTE"**, en los anexos que forman parte integrante del presente contrato. Lo anterior en el entendido de que **"LA AGENCIA"**, en su carácter de intermediaria y para la prestación de sus servicios contratará por cuenta del **"CLIENTE"**, salvo disposición expresa en contrario establecida en este documento o en cualquiera de sus anexos, los servicios de terceros tales como: transportistas aéreos y/o terrestres y/o marítimos, hoteles, cruceros, guías turísticos, arrendadores de inmuebles y/o de automóviles, clubes de playa, despedidas de soltera/o, entradas a parques, cenotes, espectáculos, restaurantes, bares, after, etc.

No obstante lo anterior, **"LA AGENCIA"** también prestará los servicios de Asesoría y Orientación: **"LA AGENCIA"** orientará al **"CLIENTE"** aclarando las dudas en relación a los servicios; gestiones propias: **"LA AGENCIA"** además de los servicios antes mencionados también proporcionará al **"CLIENTE"** aquellos productos y/o servicios que sin la intervención de algún tercero se especifiquen en cada anexo cómo una obligación exclusivamente a cargo de **"LA AGENCIA"** de manera conjunta con aquellos que se especifiquen en la carátula del presente contrato.

(2) SEGUNDA.- VIAJES EN GRUPO

Para efectos del presente contrato se considera como grupo, cuando viajen diez personas o más al mismo tiempo, al mismo destino y se registren bajo un mismo nombre.

Aquellos que no reúnan las características señaladas en la presente cláusula serán considerados como pasajeros individuales, **"LAS PARTES"** acuerdan en que los costos para grupos son diferentes a los individuales debido a que son cotizados por volumen con la mayoría de los proveedores y/o prestadores de servicios, en el supuesto de que el número de integrantes en el grupo reduzca, se podrá ajustar la tarifa siempre y cuando el **"CLIENTE"** haga del conocimiento a **"LA AGENCIA"** en un plazo no menor a 60 días naturales antes del viaje, transcurrido el termino antes señalado si el **"CLIENTE"** no da aviso de dicha disminución, deberá cubrir el importe total de lo pactado por **"LAS PARTES"** o por el número total de pasajeros en el grupo.

(3) TERCERA.- VIGENCIA.

El **"CLIENTE"** acepta y reconoce que la vigencia del presente contrato empezará a surtir efectos a partir de su firma y pago de la primera cantidad señalada en el calendario de pagos, extinguiéndose una vez que hayan sido cumplidos los servicios contratados.

(4) CUARTA.- PRECIOS Y LOS SERVICIOS.

La contraprestación que deba pagar el **"CLIENTE"** por los servicios que le preste **"LA AGENCIA"** así como por los servicios a contratar y la forma en que ésta será cubierta, se estipulan en el calendario de pago detallado en la cotización o app.

"LA AGENCIA" se obliga a obtener para el **"CLIENTE"** las mejores condiciones de contratación, en cuanto a horarios, lugares, ubicaciones, calidades y categorías entre otros, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios y conforme a las necesidades y requerimientos de este último.

"LA AGENCIA" sólo será responsable por las acciones, trámites y gestiones que realice para la prestación de los servicios de intermediación. Los servicios prestados por terceros estarán sujetos a las políticas de cada uno de los proveedores según se trate. En virtud de lo anterior el **"CLIENTE"** acepta y está de acuerdo en someterse y cumplir con todos y cada uno de los requisitos que los terceros establezcan.

(5) QUINTA.- APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO Y CONVERSIÓN DE PRECIOS A MONEDA NACIONAL.

Cuando se trate de excursiones o paquetes en el extranjero o de turismo receptivo, se deberán presentar los precios en moneda extranjera, señalando el tipo de cambio informativo en que están calculados estos últimos, haciendo mención de que el precio de venta será el resultado de la conversión de la moneda extranjera a moneda nacional, al tipo de cambio que fije el Banco Nacional de México al momento en que se efectúe el pago; sirviendo este tipo de cambio para todos los efectos consiguientes, incluyendo reembolsos, conforme lo dispone el Artículo 8º de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Los precios que se estipulen estarán sujetos a las condiciones que apliquen, de acuerdo al tipo de paquete y a la temporada que se solicite, en caso de existir algún programa de promociones y/o recompensas a las cuales se puede hacer acreedor el **"CLIENTE"** este deberá de cubrir las políticas que señalen los prestadores de servicios.

(6) SEXTA.- MEDIOS DE PAGO

- Depósitos y/o transferencias interbancarias a la cuenta de **PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA EVENTOS PLAN E S.A.S. DE C.V.**, Institución **BBVA BANCOMER**, número de cuenta **01111422561**, Clabe interbancaria **012910001114225612**.
- Efectivo, tarjeta de crédito o débito directamente en las oficinas o app de **"LA AGENCIA"**.

(7) SÉPTIMA.- ANTICIPO Y/O DEPOSITO

"LAS PARTES" acuerdan que para tener derecho a la prestación del servicio y para que se le pueda considerar como un **"CLIENTE"** activo deberá de realizar el pago del anticipo y/o depósito marcado en el calendario de pagos que se encuentra en la cotización o app, lo anterior para garantizar el espacio aéreo y solicitar servicios terrestres; el cual **NO ES REEMBOLSABLE** bajo ninguna circunstancia, y una vez confirmados todos los servicios estos deberán ser cubiertos de manera total según el calendario de pagos.

(8) OCTAVA.- CALENDARIO DE PAGOS

"EL CLIENTE" podrá ver en la cotización o app, o como un anexo al presente documento, misma que contiene el calendario de pagos en donde se especifican las fechas para cubrir el saldo total de su viaje, si el **"CLIENTE"** no cubre los pagos en las fechas indicadas, **"LA AGENCIA"** aplicará un 5% adicional por cada pago vencido y el precio de último momento vigente de los servicios, aceptando desde este momento el **"CLIENTE"** a pagar la diferencia de un posible sobreprecio al paquete previamente contratado, para poder acceder a las actividades del grupo, dicha diferencia deberá ser liquidada en la fecha que le indique **"LA AGENCIA"** antes de la realización del viaje, lo anterior debido a que los servicios por no haber sido cubiertos oportunamente estarán sujetos a disponibilidad y cambio de tarifas y/o costos por parte de terceros relacionados con los servicios que forman parte del objeto del presente contrato.

Si un **"CLIENTE"** nuevo desea integrarse al grupo, posterior a la fecha de cierre del mismo, **"LA AGENCIA"** le asignará el precio de último momento, el cual tendrá que liquidar en la fecha que **"LA AGENCIA"** le estipule, y en caso de no cumplir con lo anterior el **"CLIENTE"** acepta que quedara sujeto a un nuevo cambio de tarifa y disponibilidad de los servicios debiendo de cumplir con los nuevos términos y condiciones que **"LA AGENCIA"** le señale.

(9) NOVENA.- ASESORIA DE "LA AGENCIA" AL "CLIENTE" PARA GESTIONAR CAMBIOS Y/O REEMBOLSOS CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.

"LAS PARTES" convienen en que si por causas de fuerza mayor o casos fortuitos como lo son: huelgas, atrasos, terremotos, desastres naturales, conflictos bélicos, epidemias, etc., y los servicios contratados no pudieran ser proporcionados parcial o totalmente, "LA AGENCIA" asesorará al "CLIENTE" para realizar los cambios o el reembolso que proceda con los prestadores de los servicios.

"LA AGENCIA" al proporcionar un servicio de intermediación, queda relevada de cualquier responsabilidad u obligación por retrasos o incumplimientos parciales o totales de los servicios contratados por parte de los prestadores de los mismos, ya sea que éstos deriven de caso fortuito, fuerza mayor, determinación unilateral de voluntad o negligencia del prestador de los servicios contratados, por resolución, sentencia o medidas dictadas u ordenadas por autoridades administrativas o judiciales, por lo que dichos prestadores de servicios serán los responsables de responder ante el "CLIENTE" por el incumplimiento de los daños y perjuicios que pudieran llegar a ocasionarle con motivo de estas situaciones. En este sentido, "LA AGENCIA" coadyuvará con el "CLIENTE" para gestionar y/o orientarle en el reembolso del importe que corresponda con los proveedores de los servicios no prestados o prestados de manera parcial o negligente.

Ninguna de "LAS PARTES" será considerada como responsable, ni estará sujeta a la imposición de sanciones por incumplimiento o demora en las obligaciones derivadas de un tercero, ya sea que estas sean motivadas por caso fortuito o por fuerza mayor, entendiéndose como tal, el acontecimiento que está fuera del dominio de "LAS PARTES", que no se puede prever o que aún previéndolo no se pueda evitar y que impida de una manera insuperable cumplir con la conducta debida conforme a lo estipulado en este contrato.

(10) DÉCIMA.- RESPONSABILIDAD LIMITADA DE "LA AGENCIA" POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR.

"LAS PARTES", convienen en que "LA AGENCIA", queda relevada de cualquier responsabilidad por daños, heridas, accidentes, lesiones o algún daño físico, que pudiera sufrir el "CLIENTE" durante la prestación de los servicios contratados, o por pérdida, robo o daños a sus pertenencias, quienes los causen deberán de responder por dichos daños.

No se omite manifestar que en el caso que intervenga un tercero como prestador de servicios, este deberá de responder por los daños ocasionados al "CLIENTE".

"LAS PARTES" convienen en que la seguridad del "CLIENTE" durante la prestación de los servicios es única y exclusivamente responsabilidad del "CLIENTE", "LA AGENCIA" no es responsable por aquellas consecuencias y/o accidentes resultado de la irresponsabilidad, indisciplina, falta de prudencia y cuidado por parte del "CLIENTE" aún y cuando estos sucedan durante la prestación de los servicios; "LA AGENCIA" proveerá y garantizará todos los medios preventivos para evitar cualquier tipo de situación que ponga en riesgo la integridad en los lugares públicos y de prestación de los servicios.

En caso de que el paquete contratado incluya **SEGURO DE GASTOS MÉDICOS** el servicio será proporcionado a través de una aseguradora; por lo que "LA AGENCIA" coadyuvará para que al "CLIENTE" se le proporcionen consultas médicas y servicio médico hospitalario con una cobertura hasta por la cantidad máxima que indique la póliza emitida por la aseguradora, única y exclusivamente en la ciudad donde tenga verificativo el o los servicios y en los hospitales con los que la aseguradora tenga convenio, aclarando que esto aplica únicamente para situaciones que se presenten durante el viaje, no aplicando para padecimientos crónicos o preexistentes o bajo la influencia de bebidas alcohólicas y/o estupefacientes de cualquier índole ilegal según las Leyes Mexicanas o del País donde se haya realizado el viaje.

(11) DÉCIMA PRIMERA.- COMPROBANTE DE LOS SERVICIOS, MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN Y COPIA DEL CONTRATO.

"LA AGENCIA" se compromete entregar y/o publicar las claves de reservación para los servicios que a si lo dispongan en un plazo no mayor a 20 (veinte) días naturales, y el itinerario de los servicios contratados en un plazo no mayor a 8 (ocho) días naturales anteriores a la fecha de la celebración del viaje, en el entendido de que para que "LA AGENCIA" envíe o

entregue las claves de reservación y/o itinerario del viaje al **"CLIENTE"** deberá de haber pagado en su totalidad el precio por la contraprestación de los servicios.

Para algunos viajes, excursiones o eventos **"LA AGENCIA"** entregará al **"CLIENTE"** a su llegada al hotel contratado, por medio de su personal brazaletes o gafetes para que los prestadores de servicios finales puedan identificar al **"CLIENTE"**, mismos que si se pierden tendrán los siguientes costos:

Reposición presentando el brazaletes o gafete	Reposición sin presentar el brazaletes o gafete entre el primer y tercer día del viaje o evento	Reposición sin presentar el brazaletes o gafete entre el cuarto y último día del viaje o evento
\$100.00 MXN Cien pesos 00/100 M.N.	20% Veinte por ciento del precio total	10% Diez por ciento del precio total

Los precios arriba mencionados se deberán de cubrir en efectivo en el momento que se le reporte al personal de la agencia.

En caso que él brazaletes o gafete por defecto de fabricación se rompa o desprenda el **"CLIENTE"** deberá reportarlo y entregarlo al personal de **"LA AGENCIA"** para ser sustituido por uno nuevo sin costo alguno.

"LA AGENCIA" proporcionará al **"CLIENTE"** una copia del presente contrato al momento de celebrarlo ya sea de forma física o digital.

(12) DÉCIMA SEGUNDA.- INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS.

"LA AGENCIA" proporcionará al **"CLIENTE"** la información necesaria respecto de los servicios contratados con terceros, tales como horarios de vuelos, itinerarios, ubicaciones y demás condiciones establecidas por los prestadores de servicios, en los casos de viajes internacionales el **"CLIENTE"** deberá proveerse por sus propios medios de pasaportes, visas, permisos sanitarios, demás documentos migratorios y de acreditación requeridos por las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos y de los países de destino ó de tránsito a menos de que expresamente se estipule algo distinto.

En caso de que el cliente no proporcione los documentos requeridos para viajar en los tiempos establecidos por las autoridades o prestadores de servicios a través de la **"LA AGENCIA"**, la cantidad que hubiese sido entregada no será reembolsable bajo ninguna circunstancia.

Será responsabilidad del **"CLIENTE"** informarse de los horarios de sus vuelos tanto de ida como de regreso, así como de confirmarlos directamente con la aerolínea con su clave de reservación, y se compromete a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con un estándar de tres horas de anticipación en los casos de vuelos internacionales y con dos horas de anticipación en los vuelos nacionales, o bien lo que marque en específico cada aerolínea, ya que estos pueden cambiar sin previo aviso por causas totalmente ajenas a **"LA AGENCIA"** en el entendido de que si el **"CLIENTE"** pierde cualquiera de los vuelos (ida o regreso), será su responsabilidad y tendrá que adquirir otro boleto con sus propios recursos.

Salvo que expresamente se establezca algo distinto en el presente contrato, como lo señalado en la parte final del párrafo que antecede, en caso de que exista alguna discrepancia o estipulación contraria entre lo que se indica en este documento y cualquiera de sus anexos, **"LAS PARTES"** acuerdan desde este momento que prevalecerá en todo momento lo que se indica en el presente contrato.

(13) DÉCIMA TERCERA.- OBLIGACIÓN DEL "CLIENTE" PARA PROPORCIONAR DATOS VERACES.

Es responsabilidad del **"CLIENTE"** desde el momento de registrar sus datos en la carátula del presente contrato, en la app o el medio que se disponga **"LA AGENCIA"**, proporcionar sus datos de manera correcta, (sin símbolos ni abreviaturas) tales como la edad, sexo, nombre(s) y apellidos del **"CLIENTE"** así como de los datos e información completa para la formación del itinerario y la reservación de servicios terrestres, aéreos o marítimos (hoteles, visitas, tours, autos de alquiler,

restaurantes, cruceros, etc.), en caso contrario el **"CLIENTE"** será responsable de la(s) penalizaciones que resulten aplicables por parte del proveedor o proveedores correspondientes por cambios en la información proporcionada originalmente, relevando a **"LA AGENCIA"** de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal proporcionados.

El **"CLIENTE"** deberá entregar de manera oportuna los documentos solicitados por **"LA AGENCIA"** y que sean necesarios para la prestación del servicio, como pueden ser: pasaporte visa, permisos, cartillas de vacunación, etc.

(14) DÉCIMA CUARTA.- OBLIGACION DEL "CLIENTE" DE APEGARSE A REGLAMENTOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DE LOS PRESTADORES FINALES

El **"CLIENTE"** se compromete a apegarse y a respetar los reglamentos y condiciones establecidas por cada uno de los prestadores de servicios contratados por la intermediación de **"LA AGENCIA"**, por lo que este debe hacer del conocimiento de el **"CLIENTE"** las que sean más importantes y en consecuencia declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento.

En caso de que el paquete contratado incluya transportación al aeropuerto de salida u hotel aeropuerto el **"CLIENTE"** se obliga a estar presente a la hora y en el lugar que para tal efecto le indique **"LA AGENCIA"** con la finalidad de que el **"CLIENTE"** sea trasladado al aeropuerto con la debida anticipación a la salida del vuelo, de conformidad con las políticas establecidas en cada aerolínea.

De igual forma el **"CLIENTE"** acepta que perderá su derecho a realizar el tour programado durante la prestación del servicio por inasistencia o impuntualidad, por lo que no tendrá derecho a reembolso alguno de las cantidades pagadas, perdiendo como consecuencia el derecho al realizar las actividades previamente programadas.

(15) DÉCIMA QUINTA.- COMPORTAMIENTO DEL "CLIENTE"

El **"CLIENTE"** será responsable de sus actos o comportamiento durante el tiempo que dure la prestación del servicio contratado, liberando a **"LA AGENCIA"** de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa o de cualquier otra índole, cuando esto sea derivado de un mal comportamiento por parte del **"CLIENTE"** antes, durante y hasta el término del viaje, respondiendo en todo caso el **"CLIENTE"** de los daños y perjuicios que llegare a ocasionar como consecuencia de sus actos en perjuicio de **"LA AGENCIA"** y/o de terceros.

(16) DÉCIMA SÉXTA.- DAÑOS A LOS BIENES DE LA AGENCIA Y/O TERCEROS

Si los bienes destinados a la prestación del servicio sufrieren un menoscabo por culpa o negligencia debidamente comprobada del **"CLIENTE"**, o de sus invitados, éste se obliga a cubrir los gastos de reparación de los mismos, o en su caso, indemnizar a **"LA AGENCIA"** o terceros con el 100% (cien por ciento) de su valor.

(17) DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACION DEL ORDEN DE LOS SERVICIOS CON AUTORIZACIÓN DE "EL CLIENTE".

"LA AGENCIA" se reserva el derecho de modificar el orden de los servicios indicados en el presente contrato para un mejor desarrollo de los mismos o por las causas que así lo justifiquen, siempre y cuando respete la cantidad y calidad de los servicios contratados.

El **"CLIENTE"** no podrá hacer cambios de fechas, rutas, ni servicios, sin previa autorización de **"LA AGENCIA"**, en caso de que **"LA AGENCIA"** autorice algún cambio estos tendrán un costo que será indicado por los prestadores de servicios al momento de solicitarlo.

(18) DÉCIMA OCTAVA.- FORMAS DE ACEPTACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

"LAS PARTES" convienen en que el pago de anticipo o liquidación del importe de los servicios objeto de este contrato por parte del **"CLIENTE"**, así como el uso del contrato mismo, cupones, boletos, cortesías, o cualquier otro documento

expedido en su favor, implica de su parte la aceptación total del contrato, así como de las condiciones generales de contratación las cuales estarán detalladas en la cotización o app **"LAS PARTES"** están de acuerdo en que si el presente contrato se rescinde por causas imputables al **"CLIENTE"**, **"LA AGENCIA"** no está obligada a devolver las cantidades pagadas y este tendrá que ajustarse a la tabla de penalizaciones señaladas en la cláusula **VIGÉSIMA**, del presente contrato, en virtud de que **"LA AGENCIA"** previamente a realizado los pagos correspondientes con los proveedores de servicios para realizar la reservación a nombre del **"CLIENTE"**.

(19) DÉCIMA NOVENA.- OBLIGACION DE "LA AGENCIA" DE CONTRATAR SERVICIOS POR CUENTA DEL "CLIENTE"

"LA AGENCIA" se reserva el derecho de contratar por cuenta del **"CLIENTE"**, los servicios a que se refiere el presente contrato en calidad y/o categorías contratadas, independientemente de que sea un tercero el prestador último de los servicios, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un proveedor determinado. En caso de modificación del prestador directo del servicio, este será proporcionado por otro de calidad equivalente, si el **"CLIENTE"**, hace uso del servicio, se entenderá que consintió dicha modificación y no procederá reclamación, compensación o reembolso alguno.

(20) VIGÉSIMA.- CANCELACIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR.

El **"CLIENTE"** que desee cancelar la contratación del paquete de servicios con **"LA AGENCIA"**, quedará sujeto a las políticas de cancelación, ajustándose a la siguiente tabla de penalización y la cláusula **SÉPTIMA** del presente contrato, mismas que son calculadas sobre el precio total del valor del paquete previamente contratado, aclarando que en paquetes, tarifas con promociones o descuento, no aplica ninguna política ni tarifa de reembolso.

- A. En caso de que la cancelación se efectuó de 0 a 15 (cero a quince) días naturales antes de la fecha de salida del viaje o evento no se realizará devolución alguna.
- B. En caso de que la cancelación se efectuó de 16 a 40 (dieciséis a cuarenta) días naturales antes de la fecha de salida del viaje o evento, se cobrará el 90% (noventa por ciento) del costo total del paquete, más los gastos de administración que se definen en el segundo párrafo de la presente cláusula.
- C. En caso de que la cancelación se efectuó de 41 a 64 (cuarenta y uno a sesenta y cuatro) días naturales antes de la fecha de salida del viaje o evento, se cobrará el 70% (setenta por ciento) del costo total del paquete, más los gastos de administración que se definen en el segundo párrafo de la presente cláusula.
- D. En caso de que la cancelación se efectuó de 65 a 88 (sesenta y cinco a ochenta y ocho) días naturales antes de la fecha de salida del viaje o evento, se cobrará el 50% (cincuenta por ciento) del costo total del paquete, más los gastos de administración que se definen en el segundo párrafo de la presente cláusula.
- E. En caso de que la cancelación se efectuó con más de 89 (ochenta y nueve) días naturales antes de la fecha de salida del viaje o evento, se cobrará el 30% (treinta por ciento) del costo total del paquete, más los gastos de administración que se definen en el segundo párrafo de la presente cláusula.

Para todos los casos sobre el resultado arrojado se aplicará una cuota de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N) por gastos administrativos, dicha cuota se aplicará aún cuando el depósito realizado sea menor al costo del paquete contratado.

INCISO	A	B	C	D	E
DÍAS NATURALES ANTES DEL VIAJE	0 a 15	16 a 40	41 a 64	65 a 88	89 >
PORCENTAJE DE PENALIZACIÓN	100%	90%	70%	50%	30%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$0	\$500.00	\$500.00	\$500.00	\$500.00
REEMBOLSO ANTICIPO	No	No	No	No	No

En caso de que el **"CLIENTE"** haya realizado el pago del anticipo pero no las parcialidades establecidas en el calendario de pagos, no será reembolsable ninguna cantidad entregada y se entenderá como cancelación automática, y en caso de que el

"CLIENTE" de manera posterior desee continuar con el paquete, se sujetara a lo indicado en la cláusula **OCTAVA** y **VIGESIMA PRIMERA** del presente contrato para reactivarse.

Para garantizar la salida del grupo, el comité organizador deberá realizar un censo de forma previa entre los **"CLIENTES"** y de cumplir con el número mínimo de pasajeros en el grupo, se deberá realizar el pago del anticipo en la fecha marcada en el calendario de pagos.

- A. En caso de no cumplir con el pago del anticipo de cada **"CLIENTE"**, será considerado como cancelación automática, por lo que la agencia cobrará \$200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N.) por gastos administrativos a cada **"CLIENTE"**, reembolsando la cantidad que resulte a cada uno de ellos.
- B. En caso de haber cumplido con el pago del anticipo de cada pasajero y al llegar a la fecha del primer pago, si más del 30% de los pasajeros no lo realizará, será considerado como cancelación automática, cobrando \$200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N.) por gastos administrativos a cada **"CLIENTE"**, aplicando un reembolso de la cantidad que resulte, únicamente a los **"CLIENTES"** que pagaron en tiempo y forma, reteniendo el anticipo total de todos aquellos que no cumplieron en tiempo y forma, quedando en beneficio de la agencia en concepto de gastos administrativos.
- C. En caso de haber cumplido con el primer pago de cada **"CLIENTE"** y al llegar a la fecha del segundo, si más del 30% de los pasajeros no lo realizará, será considerado como cancelación automática, reteniendo el anticipo total de todos los **"CLIENTES"**, quedando en beneficio de la agencia en concepto de gastos administrativos, reembolsando la cantidad restante que resulte a cada uno de ellos.

INCISO	A	B		C
PAGOS	Anticipo	1er Pago		2do Pago
GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$200.00	\$200.00	\$200.00	\$200.00
RETIENE ANTICIPO	No	No	Si	Si
REEMBOLSO ANTICIPO	Si	Si - Cumplió con fecha	No - No cumplió con fecha	No
REEMBOLSA EXCEDENTES	Si	Si	Si	Si

Los gastos administrativos se aplicarán aún cuando el depósito realizado sea menor al costo del paquete contratado.

"LAS PARTES" reconocen que el viaje puede ser cancelado por causas de fuerza mayor como desastres naturales, epidemias o cualquier otra, siendo esto una causa no imputable a ninguna de **"LAS PARTES"**, en caso de que **"LA AGENCIA"** haya realizado los pagos a los proveedores, se buscará el común acuerdo entre **"LAS PARTES"** y los prestadores de servicios para modificar la fecha. Si no se llegara a un común acuerdo, la agencia orientará al **"CLIENTE"** para gestionar el reembolso con los proveedores cuando sus políticas así lo establezcan de acuerdo a la cláusula **NOVENA** del presente contrato.

"LAS PARTES" reconocen que en caso de una cancelación por parte de **"LA AGENCIA"** por causas imputable a esta, reembolsará el 100% de lo pagado por cada **"CLIENTE"** sin cobro alguno por gastos administrativos, así como lo que establece la cláusula **VIGÉSIMA SÉPTIMA**.

"LAS PARTES" reconocen que en caso de una cancelación por parte del comité organizador por causas imputables a esté, hasta antes de la primer fecha **"LA AGENCIA"** cobrará \$300.00 (Trescientos pesos 00/100 M.N.) por gastos administrativos a cada **"CLIENTE"**, reembolsando la cantidad que resulte a cada uno de ellos, así como lo que establece la cláusula **VIGÉSIMA SÉPTIMA**.

El **"CLIENTE"** cuenta con un plazo de 5 (cinco) días naturales posteriores a la firma del presente contrato para cancelar la operación sin responsabilidad y penalización alguna, en cuyo caso **"LA AGENCIA"** se obliga a reintegrar todas las

cantidades que el **"CLIENTE"** le haya entregado, mismo que deberá seguir el procedimiento de reembolso indicando en la cláusula **VIGESIMA SEGUNDA** del presente contrato.

En caso de que **"LA AGENCIA"** ya hubiere reservado con algún proveedor, esta orientara al **"CLIENTE"** y entregara los comprobantes correspondientes para gestionar el reembolso con los proveedores finales de acuerdo a la cláusula **NOVENA**.

(21) VIGÉSIMA PRIMERA.- REACTIVACIÓN DEL CLIENTE.

En caso de que un **"CLIENTE"** cancele su reservación y se haya iniciado el proceso de cancelación y reembolsó, y de manera posterior desee reactivarse, sin excepción alguna deberá registrarse como un cliente nuevo.

En caso de que no haya iniciado el proceso de cancelación y reembolsó este deberá de solicitar por escrito su reactivación al correo info@vivetumejorviaje.com.mx con el asunto **"REACTIVACIÓN"**; indicando su nombre completo y grupo de viaje para que le indiquen el saldo y fechas en que se deberá cubrir los pagos.

En ambos casos deberán apegarse a la disponibilidad de vuelos, espacio en transportes terrestres y/o marítimos, servicios y re-cotización en caso de que aplique.

(22) VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSO.

En caso de cancelación de la contratación del paquete y una vez observadas las disposiciones de penalización descritas en las cláusulas que anteceden, el **"CLIENTE"** podrá solicitar a **"LA AGENCIA"** el reembolso correspondiente mediante el siguiente procedimiento:

Enviar un escrito libre debidamente firmado al correo electrónico: info@vivetumejorviaje.com.mx con el asunto **"CANCELACIÓN VIAJE"**; mismo que deberá contener los siguientes puntos:

1. Nombre completo del pasajero/cliente,
2. Motivo de cancelación,
3. Nombre del grupo,
4. Número de contrato,
5. Comprobantes de pago/deposito/transferencia (Enviar en PDF los comprobantes),
6. Carátula del estado de cuenta al que se realizara el reembolso, en el que visualicen, nombre y dirección completa del beneficiario, Institución bancaria y códigos SWIFT, ABBA. (ocultando información financiera)

Una vez recibida la solicitud de reembolso el área correspondiente emitirá una respuesta en un plazo de 72 horas en días hábiles indicando si existe saldo a favor, en caso de ser procedente, el reembolso se aplicara en un plazo no mayor a 20 (veinte) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que su solicitud fue recibida, única y exclusivamente vía transferencia electrónica a la cuenta del cliente.

"LAS PARTES" Reconocen que en caso de que **"EL CLIENTE"** no realice la solicitud de reembolso, **"LA AGENCIA"** retendrá las cantidades pagadas hasta 90 (noventa) días naturales posteriores a la cancelación, después de este periodo y de no existir solicitud alguna, quedaran en beneficio de **"LA AGENCIA"** en concepto de gastos administrativos.

(23) VIGÉSIMA TERCERA.- RESPONSABILIDAD LIMITADA DE "LA AGENCIA" POR CONVENIOS O ACUERDOS ESTABLECIDOS DIRECTAMENTE ENTRE EL "CLIENTE" Y LOS PRESTADORES FINALES DE LOS SERVICIOS.

"LA AGENCIA", queda relevada de cualquier responsabilidad derivada de convenios adicionales que se hayan celebrado entre el **"CLIENTE"** y los prestadores directos de los servicios, como son transportistas aéreos, terrestres, navieras, cruceros, hoteles, arrendadoras de autos, etc.

(24) VIGÉSIMA CUARTA.- AVISOS Y/ NOTIFICACIONES.

"LAS PARTES" acuerdan que todos los avisos, notificaciones y/o comunicaciones que tuvieren que darse entre ellas se realizarán mediante escrito dirigido a la otra parte y serán enviados mediante correo electrónico a las direcciones que para tales efectos se indican en la carátula del presente contrato.

En caso de que llegaren a cambiar algún dato, deberán hacérselo saber a la otra parte con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación a que efectúen el cambio, de lo contrario la notificación o aviso que efectúe la otra parte, se entenderá legalmente hecha en el correo señalado para tal efecto.

(25) VIGÉSIMA QUINTA.- IMPUESTOS.

Los impuestos presentes y futuros que se causen con motivo del presente contrato serán cubiertos por quién tenga la obligación de causarlos, pagarlos, enterarlos o recaudarlos conforme a la legislación fiscal vigente. En ningún caso las **"LAS PARTES"** absorberán las contribuciones a cargo de la contraparte.

(26) VIGÉSIMA SEXTA.- COMPROBANTES DE PAGO Y FACTURACIÓN.

"LA AGENCIA" emitirá un comprobante de pago al **"CLIENTE"** por cada pago realizado a esta, en caso de que el **"CLIENTE"** requiera un comprobante fiscal, deberá proporcionar sus datos fiscales al correo electrónico info@vivetumejorviaje.com.mx con el asunto **"FACTURACIÓN CONTRATO (INDICAR NÚMERO DE CONTRATO)"** durante el mes en curso que se realice el pago, de lo contrario **"LA AGENCIA"** enviara el pago a la factura por las ventas globales del mes.

(27) VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PENA CONVENCIONAL.

En caso de incumplimiento por alguna de **"LAS PARTES"** a las obligaciones objeto del presente contrato, la parte que incumpla se hará acreedora a la pena convencional equivalente al 20% (veinte por ciento) del precio total del servicio turístico sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones y que la prestación del servicio de intermediación no sea prestado conforme a lo establecido en el presente contrato, sin perjuicio del derecho que tienen **"LAS PARTES"** de optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo.

En caso de incumplir, **"LAS PARTES"** acuerdan que deberán de solicitarlo por escrito en el domicilio de la parte que incumplió, el pago de dichas penas, debiendo hacer el pago la parte que incumplió en los 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber recibido dicha solicitud.

(28) VIGÉSIMA OCTAVA.- AUTORIZACIÓN DEL "CLIENTE" A "LA AGENCIA" PARA TOMAR FOTOGRAFÍAS Y VIDEO DURANTE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

El **"CLIENTE"** autoriza a que **"LA AGENCIA"** durante la prestación de los servicios contratados tome fotografías y/o grabe videos, mismos que podrán ser utilizados con fines comerciales, en cualquier tiempo y lugar, por cualquiera de los medios publicitarios que disponga **"LA AGENCIA"**, el **"CLIENTE"** renuncia expresamente a solicitar compensación, remuneración o pago alguno en el presente o futuro, cediendo los derechos de su imagen de forma ilimitada a **"LA AGENCIA"**.

(29) VIGÉSIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LA AGENCIA" acepta y se obliga a guardar la confidencialidad de toda la información que el **"CLIENTE"** le proporcione para el desarrollo del objeto de este contrato, por lo que se obliga a no divulgar, reproducir, difundir, destruir, alterar o usar de manera indebida toda la información que le sea proporcionada por el **"CLIENTE"**, sea cual fuere el medio en que dicha información se encuentre contenida o se haya proporcionado. Así mismo **"LA AGENCIA"** se obliga a utilizar la información personal del **"CLIENTE"** única y exclusivamente para llevar a cabo el objeto del presente contrato con lo cual el **"CLIENTE"** está de acuerdo y otorga su consentimiento expreso para tales efectos, **"LA AGENCIA"** podrá divulgar la información

proporcionada por el **"CLIENTE"**, sin incurrir en ningún incumplimiento de la presente cláusula, cuando la misma sea requerida por alguna autoridad.

(30) TRIGESIMA.- AVISO DE PRIVACIDAD.

Previo a la firma del presente contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares su Reglamento y demás disposiciones legales que para tales efectos sean aplicables, **"LA AGENCIA"** hizo del conocimiento a el **"CLIENTE"** del Aviso de Privacidad, el cual se pone a su disposición en la app o sitio web de **"LA AGENCIA"**, mismo que contiene el procedimiento para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos **"ARCO"**).

El **"CLIENTE"** Sí () No () autoriza el tratamiento de sus datos personales de forma expresa a un fin secundario, para recibir periódicamente evaluaciones del servicio prestado, para medir la calidad en el servicio e información promocional de sus servicios con fines de marketing y/o publicidad.

(31) TRIGESIMA PRIMERA.- FIRMA AUTOGRAFA EN MEDIOS ELECTRÓNICOS.

"LAS PARTES" bajo formal protesta de decir verdad manifiestan que el presente contrato y todos sus anexos se firmaran de forma autógrafa utilizando medios electrónicos, teniendo la misma validez que un documento firmado en original, lo anterior con fundamento en los artículos 78, 89, 93, 97 y demás aplicables del Código de Comercio vigente y/o cualquier otra disposición y/o relativamente aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, reconociendo que es el medio idóneo, valido y legalmente exigible para expresar la voluntad entre **"LAS PARTES"**.

(32) TRIGESIMA SEGUNDA.- ALCANCE, USO Y COMPETENCIA DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" contratantes manifiestan que conocen los alcances del presente contrato cuyas cláusulas son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de incumplimiento o interpretación a la competencia de la **PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR (PROFECO)**, en la vía administrativa, como instancia conciliatoria, para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en caso de subsistir las mismas, se someterán a la competencia las Leyes y Tribunales de la Ciudad de Mérida, Yucatán, independientemente del fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran corresponderles.

"LAS PARTES" firman de común acuerdo en la Ciudad de Mérida, Yucatán a los _____ del _____ del año _____.

"LA AGENCIA"

"EL CLIENTE"

**PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA
EVENTOS PLAN E, S.A.S. DE C.V.**

El presente contrato fue elaborado conforme a la Ley y Normas de la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, así como de las Normas de la SECRETARÍA DE TURISMO para la intermediación y prestación de servicios turísticos.