

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **PREMIATRAVEL** REPRESENTADA POR **MIGUEL ANGEL JIMENEZ GARCIA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA AGENCIA”** Y POR LA OTRA PARTE LAS PERSONAS TITULARES DE LAS RESERVACIONES **A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CLIENTE”**.

PRIMERA. – “LA AGENCIA” se compromete y obliga a solicitar los servicios que se especifican en el anverso de este contrato por cuenta de “EL CLIENTE” de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, a contratarlos fungiendo como intermediaria entre éste y las personas encargadas de proporcionarlos directamente como transportistas, hoteles, aerolíneas, arrendadoras de automóviles, operadoras turísticas, servicios terrestres, guías de turistas, y/o cualquier otro servicio a fin con el turismo, ya sea en el país o en el extranjero. El precio del servicio, será el que se especifica en la cotización anexada que origino la solicitud de reservación.

SEGUNDA. - INTERMEDIACIÓN. “EL CLIENTE” acepta que la intervención de “LA AGENCIA” es exclusivamente con carácter de intermediaria entre los prestadores directos de los servicios solicitados y el propio cliente.

TERCERA. - NO RESPONSABILIDADES DE “LA AGENCIA”. En mérito de lo anterior, “LA AGENCIA” hace del conocimiento de “EL CLIENTE”, que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, como, huelgas, fallas técnicas, actos de terrorismo, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontezcan antes o durante el desarrollo de los servicios que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen que los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionarlos parcial o totalmente. “LA AGENCIA” solo gestionará por cuenta de “EL CLIENTE” el reembolso o compensación que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso. Cabe señalar que en este tipo de situaciones “LA AGENCIA” se reserva el derecho de retener un 10% del total de la cantidad pagada por la reservación como gasto administrativo. De igual manera “LA AGENCIA” queda relevada de responsabilidades por daños, heridas, accidentes, retrasos, irregularidades, pérdidas o daños de objetos personales que sobrevengan durante la ejecución de los servicios que pudiera ocurrirle a “EL CLIENTE”, por no ser la persona directamente encargada de prestar los servicios correspondientes y por ser solo intermediaria entre éstas y los CLIENTES.

CUARTA. - REGLAMENTOS Y CONDICIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS. “EL CLIENTE” se compromete a respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los prestadores de servicios contratados por intermediación de “LA AGENCIA”, por lo que “LA AGENCIA” debe hacer del conocimiento de “EL CLIENTE” las que sean más importantes y en consecuencia declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento.

QUINTA. - DOCUMENTACIÓN, VISAS Y PERMISOS. “EL CLIENTE” deberá por medios propios proveerse de los pasaportes o documentos de migración requeridos por las autoridades de los

Estados Unidos Mexicanos y de los países de destino o de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, vacunas y otros, atendiendo a la legislación vigente en cada país, “LA AGENCIA” no será responsable por los inconvenientes que pudiera sufrir “EL CLIENTE” que carezca de la documentación necesaria para entrar en este u en otros países.

SEXTA. - MODIFICACIÓN DEL ORDEN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. “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 que se hayan contratado y de acuerdo al itinerario de viaje entregado por “LA AGENCIA” a “EL CLIENTE”, el cual consiste, de forma enunciativa, más no limitativa, pasajes aéreos, hoteles, paquetes, arrendamiento de automóviles, etc., Este será con la anuencia de “EL CLIENTE”, sea cual fuese la causa, misma que deberá ser comprobada. A pesar de que “LA AGENCIA” actualiza las tarifas de manera constante, en casos remotos existe la posibilidad de que haya cambios en las tarifas sin previo aviso por contingencias o causas de fuerza mayor, en estos casos, es posible que el proveedor no tenga forma de actualizar rápidamente las tarifas, “LA AGENCIA” hace revisiones periódicas donde es posible que haya diferencias entre el precio pagado por la reservación y el precio requerido para usar el servicio, en caso de haber cambios en las tarifas, si ésta resulta en un precio menor, se cobrará ese precio y se reembolsará a “EL CLIENTE” la diferencia, si resulta en un precio mayor, uno de nuestros Asesores de Viaje se pondrá en contacto con “EL CLIENTE” y le informará sobre el cambio, si “EL CLIENTE” no está de acuerdo con el cambio “LA AGENCIA” le reembolsará el 100% (cien por ciento) del monto pagado, pero no hace responsable por reclamaciones o inconvenientes derivados del cambio de tarifas.

SEPTIMA. - PRECIOS DE VENTA DEL SERVICIO. Las partes están de acuerdo en que cuando se trate de excursiones o paquetes en el extranjero, se deberán presentar los precios en moneda extranjera y/o en pesos mexicanos, señalando el tipo de cambio en que están calculados éstos últimos, haciendo mención de que el precio de venta será el resultado de la conversión de la moneda nacional, al tipo de cambio que fije el Banco de México al momento en que se efectuó el pago; sirviendo este tipo de cambio para todos los efectos consiguientes, incluyendo reembolsos, aplicando el tipo de cambio que se señale en la fecha que se realice éste.

OCTAVA. - PAGO DE DEPÓSITO. Toda reservación requiere de un depósito o anticipo que indicará “LA AGENCIA”, ya sea en dólares o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio vigente que indique el Banco de México en el día y lugar de pago, por persona, para garantizar el espacio aéreo y solicitar los servicios terrestres o cualquier otro servicio turístico solicitado por “EL CLIENTE”; una vez confirmados todos los servicios, deberá ser cubierto por “EL CLIENTE” el pago final total, debiendo “LA AGENCIA” expedir a “EL CLIENTE” el número de reservación que determine el sistema globalizador utilizado para efectuar la reservación, o en su defecto, la constancia de la reservación, documentos que al momento de su impresión deberán contener los datos de identificación de “LA AGENCIA”.

NOVENA. - REEMBOLSOS. Cuando "LA AGENCIA" sea quien cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza por causas ajenas a "EL CLIENTE" y que le sean imputables a "LA AGENCIA", ésta se reserva el derecho a retener un 10% de la totalidad de la cantidad pagada por "EL CLIENTE" por concepto de gasto administrativo, estando obligada "LA AGENCIA" a reembolsar la cantidad que resulte después de haber aplicado el porcentaje mencionado con anterioridad.

Si la responsabilidad o causa de la cancelación recae en los prestadores directos de los servicios, "LA AGENCIA" deberá auxiliar a "EL CLIENTE" a conseguir los servicios que solucionen su emergencia, a que lo trasladen de regreso y desde luego, coadyuvar con el propio CLIENTE para reclamar del prestador directo del servicio los reembolsos y las indemnizaciones que correspondan conforme a la ley, mediando únicamente en la tramitación de tales reembolsos e indemnizaciones. "LA AGENCIA" No está obligada a cubrir los gastos que genere cualquier tipo de caso fortuito, como, huelgas, fallas técnicas, actos de terrorismo, fenómenos climáticos, etc.

En el caso de que el prestador final de los servicios demuestre la responsabilidad de "LA AGENCIA", ésta debe realizar los pagos a "EL CLIENTE" que correspondan conforme a la Ley. "LA AGENCIA" queda obligada a demostrar que se remitieron los fondos correspondientes y "EL CLIENTE" queda obligado a demostrar que se entregaron a "LA AGENCIA".

DÉCIMA. - ACEPTACIÓN DEL CLIENTE. Ambas partes convienen en que el pago de anticipos o liquidación del importe de los servicios por parte de "EL CLIENTE", la aceptación o uso de este contrato, cupones, boletos, cortesías, o cualquier otro documento expedido en su favor con motivo del mismo, implica la aceptación de su parte de los términos y condiciones que aquí se estipulan.

DÉCIMA PRIMERA. - CANCELACIONES Y CAMBIOS. Las partes convienen que las cancelaciones deberán ser por escrito y "LA AGENCIA" dará contestación en un lapso de 96 horas hábiles, y a falta de respuesta se entenderá que la cancelación fue aceptada sin perjuicio de los cargos que a continuación se indican:

- En cualquier momento que se efectuó la cancelación hasta dos días antes de la fecha de los servicios, se cobrará el depósito o anticipo efectuado. Las cancelaciones efectuadas dentro de los 3 días previos a la fecha del servicio, se cobrarán al 100% del total del servicio.
- En los casos donde las reservaciones sean en tarifas NO REEMBOLSABLES el cobro será del 100% del total del servicio, no importando la anticipación con la que se cancele.

a) CAMBIOS EN SERVICIOS HOSPEDAJE, TOUR, TRASLADOS, GUÍAS, EXCURSIONES:

- No se permiten cambios de fechas, rutas, ni servicios cuando las tarifas se marquen como No reembolsables o No Cancelables.
- Cualquier cambio de fecha, nombre del titular o servicio está sujeto a las políticas que imponga el proveedor final ya sea hotel, trasladista, guía de tour, operador, etc. En caso de

existir alguna diferencia mayor a la cantidad pagada, es responsabilidad de "EL CLIENTE" pagar o saldar dicha cantidad.

- No hay reembolsos por servicios no utilizados o por no show.
- En caso de que "EL CLIENTE" decida acortar su estancia o adelantar su salida, es responsabilidad de este cualquier gasto que genere dicho cambio.

b) CAMBIOS EN SERVICIOS AÉREOS:

- Los boletos de avión no son reembolsables salvo que "EL CLIENTE" haya solicitado un vuelo con tarifas flexibles y reembolsable y que esté marcado en la cotización, bono o reservación.
- Cualquier cambio de fecha, nombre del pasajero o ruta está sujeto a las políticas que imponga la aerolínea. En caso de que la solicitud de cambio proceda y de existir alguna diferencia mayor a la cantidad pagada ya sea por concepto de penalización por cambio, diferencia de tarifa, emisión de ticket, etc; es responsabilidad de "EL CLIENTE" pagar o saldar dicha cantidad.

DÉCIMA SEGUNDA. – FACTURACIÓN. "LA AGENCIA" se obliga a entregar al consumidor la factura, especificando los servicios turísticos comprados por "EL CLIENTE" siempre y cuando el cliente lo solicite con un máximo de 30 días después de la compra.