



Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Servicios
Dirección General de Contratos de Adhesión,
Registros y Autofinanciamiento

Oficio N° 10763772

Expediente: PFC.B.E.7/007883-2024

Asunto: Aprobación de registro

Ciudad de México a 13 de diciembre de 2024

VIAJES TRESMARES S.A. DE C.V.,

RFC: VTR850513579

XOCHICALCO 174, NARVARTE, C.P. 03020, BENITO JUAREZ, CIUDAD DE MÉXICO

Visto el modelo de contrato de adhesión de **MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS** presentado por **VIAJES TRESMARES S. A. DE C. V.**, y posterior a su análisis jurídico, se determina que cumple con la Ley Federal de Protección al Consumidor, y con la *NOM-010-TUR-2001 De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-turistas*, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, y 88 de la citada ley, queda inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, el **13 de diciembre de 2024**, bajo el número **7798-2024**, documento que se adjunta para los efectos legales procedentes. Así mismo, se informa la conclusión del trámite de registro y su envío al archivo.

En virtud de lo anterior, el registro número *5901-2016*, otorgado por esta Procuraduría el *16 de noviembre de 2016*, se considera cancelado a partir de la fecha del presente, por lo que el solicitante no podrá utilizarlo en los modelos de contratos que en lo sucesivo celebre con los consumidores, de lo contrario se hará acreedor a las sanciones previstas en la legislación aplicable.

Sobre el particular, el proveedor debe hacer constar los datos de su registro en todos los formatos de contrato que utilice en sus relaciones con los consumidores. Los datos registrales de este contrato son personales e intransferibles, por otra parte, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante esta Procuraduría, su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieren motivo a su suspensión o cancelación.

En el caso de que existan reformas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado dejará de encontrarse actualizado en el Registro Público de Contratos de Adhesión, en esa tesitura, el Proveedor se encuentra obligado a solicitar la modificación del registro, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las disposiciones vigentes.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==





No se omite mencionar que, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores incluye modificaciones de cualquier tipo, incluyendo cambio en los datos generales asentados en su solicitud de registro u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Así lo resuelve y firma, el **Licenciado OSCAR ZAVALA ANGEL, Director de Sectores** adscrito a la Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento de la Subprocuraduría de Servicios de la Procuraduría Federal del Consumidor, con fundamento en los artículos 6º, fracción II, inciso B y 28, fracciones I y II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor y SEGUNDO del "Acuerdo por el que se delegan a diversos servidores públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor, las facultades que se indican", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2021, en relación con el artículo 24, fracción II del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor.

El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración; y, es válido de conformidad con lo dispuesto en los artículos 7º y 10º de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, y el artículo 12 de su Reglamento. Por un uso responsable del papel, las copias de conocimiento se enviarán de forma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 10, párrafo primero y 16, párrafo primero, fracciones VI y VII de la Ley Federal de Austeridad Republicana, en correlación con lo señalado en el Objetivo prioritario 3, orientado a promover la austeridad en el gasto público, y la eficiencia y eficacia en la gestión pública del "Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora en la Gestión Pública 2019-2024." La versión electrónica del presente documento, su integridad y autoría se podrá comprobar y verificar por medio del código QR.

GBM



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==



CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VIAJES TRESMARES, S. A. DE C. V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “LA AGENCIA” MISMA QUE ES REPRESENTADA POR EL C. _____ EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL DE LA MISMA, Y POR LA OTRA _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CLIENTE”, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”, MISMAS QUE SE OBLIGAN AL TENOR DEL SIGUIENTE GLOSARIO, ASÍ COMO, DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

GLOSARIO

Para los efectos de este Contrato, se entiende por:

- a) **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.
- b) **Anexo:** Documento en el cual, se enlistan los servicios turísticos que se comercializan en el presente contrato, así como, los precios de estos.
- c) **Cliente:** Al consumidor que viaja temporalmente fuera de su residencia habitual y que utilice alguno de los productos o servicios turísticos, mediante el pago de un precio cierto y determinado.
- d) **Paquete turístico:** Integración previa en un solo producto de dos o más servicios turísticos relacionados con éstos y que es ofrecido al Cliente detallado en el Anexo del presente Contrato.
- e) **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 el Anexo del presente Contrato.

DECLARACIONES

I. Declara “LA AGENCIA”:

- a). - Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las Leyes de Estados Unidos Mexicanos, lo que se acredita con el testimonio de la escritura pública número 2,918, de fecha 13 de mayo de 1985, otorgada ante la fe del Notario Público el Lic. Antonio Velarde Violante de la Notaria Pública número 164, en la Demarcación de la Ciudad de México e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el número 81176 de fecha 03 de junio del 2008.
- b). - Que el (a) _____, en su carácter de representante legal, en este acto interviene con las facultades que se le confieren en el testimonio de la escritura pública número _____ de fecha _____ otorgada ante la fe del (la) Lic. _____ Notario Público de la Notaria número _____ del _____ misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el número _____ y que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas o limitadas a la fecha de firma de este Contrato.
- c). - Dentro de las actividades que constituyen su objeto social, se encuentra la de elaborar todos los actos tendientes a la comercialización de servicios turísticos denominados paquetes turísticos, servicios turísticos o paquetes de viajes, tanto Nacionales como Internacionales, ya sea propios o de terceros (Agencias Mayoristas de



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIkEDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

Viajes) o bien, su comercialización de dichos servicios a través de la venta directa al público; elaborando; organizando y llevando a cabo proyectos; planes e itinerarios turísticos; a reservar espacios en los medios de transporte aéreos, terrestres y hoteles; expedir en delegación de transportistas y prestadores de servicios turísticos a favor de los clientes los boletos, tickets o cupones correspondientes; actuando únicamente como intermediaria entre **"EL CLIENTE"** y las personas físicas o morales prestadoras de dichos servicios, y que para tal efecto cuentan con la capacidad económica, técnica y administrativa, así como con los elementos materiales y humanos necesarios para contratar por cuenta de **"EL CLIENTE"** y a petición de él mismo el servicio al que se refiere este contrato.

d). - Su domicilio se encuentra ubicado en la Calle Xochicalco NO. 174, Piso 1, Oficina 1, Narvarte, Benito Juárez, C.P. 03020 Ciudad de México, el cual señala como su domicilio convencional para todos los efectos legales del presente Contrato.

e). - Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave VTM850513579, que cuenta con el registro de SECTUR número 04090141525

f). - Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.

g).- Para la atención de dudas, aclaraciones, quejas o para proporcionar servicios de orientación, señala el domicilio ubicado en Calle Xola 1403 Local 1, Narvarte Poniente, 03020 Ciudad de México, CDMX, con teléfono [55 8851 9300](tel:5588519300) y correo electrónico contacto@viajestresmares.com, con un horario de atención de las 10:00a.m. hasta las 8:00p.m. de lunes a viernes; los sábados en un horario de 10:00a.m. a 6:00p.m. y los domingos en un horario de 10:00a.m. a 6:00p.m.; servicios que son y se proporcionan de manera gratuita.

H0). - Informó a **EL CLIENTE**, los precios, tarifas, condiciones, características, costo total, términos y políticas del Servicio turísticos objeto del presente Contrato.

II. 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). - Declara **"EL CLIENTE"** que tiene capacidad económica y legal suficiente para obligarse en los términos del presente contrato, así como, para contratar bajo su voluntad e interés el adquirir los servicios que se especifican en este contrato de adhesión y que, para ello, recurre a **"LA AGENCIA"**, para obtenerlo a través de esta.

b). - Es una persona (física o moral); llamarse como ha quedado plasmado en el proemio de este contrato; que cuenta con domicilio el ubicado en la Calle _____, No. ____ de la Colonia _____ en la Delegación o en el Municipio _____ en el Estado de _____ C. P. _____; con Registro Federal de Contribuyentes con la clave _____ y con correo electrónico _____.

En virtud de las Declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en obligarse conforme a las siguientes:



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

CLAUSULAS

PRIMERA. CONSENTIMIENTO.

“LAS PARTES” de común acuerdo manifiestan su voluntad para celebrar el presente Contrato cuya naturaleza jurídica es la mediación para la prestación de servicios turísticos.

SEGUNDA. OBJETO.

El objeto del presente Contrato es que “EL CLIENTE”, contrate con “LA AGENCIA” los servicios turísticos que esta elija de forma voluntaria y que son descritos de forma detallada en el Anexo que forma parte integral del presente contrato, con previo pago de “EL CLIENTE” de un precio cierto y determinado.

“LA AGENCIA”, se obliga a entregar a “EL CLIENTE”, una copia del presente contrato de adhesión al momento de la contratación respectiva. Por otra parte, y de ser así el caso, se le informará a “EL CLIENTE”, de los medios electrónicos y digitales existentes donde puede ser consultado y descargado el contrato de adhesión que rige los servicios materia de este contrato.

TERCERA. PRECIO DEL SERVICIO.

“LAS PARTES” manifiestan su conformidad en que el precio total a pagar por “EL CLIENTE” como contraprestación del servicio turístico, es la cantidad que por cada concepto se indica en el Anexo de este Contrato.

El importe señalado en el Anexo contempla todas las cantidades y conceptos referentes al servicio turístico contratado por el “EL CLIENTE”, por lo que, “LA AGENCIA”, se obliga a respetar en todo momento dicho costo al mismo, salvo por caso fortuito o de fuerza mayor y/o extraordinarias, mismas que pueden ser de forma enunciativa, más no limitativa un cambio de tarifa de vuelo de avión, etc., que genera un cambio y con ello, se dé una posible modificación en las cantidades y conceptos referentes al servicio turístico contratado; salvo lo anterior, “LA AGENCIA”, respetara lo pactado, sin poder cobrar otra cantidad o condicionar la prestación del servicio turístico contratado a la adquisición de otro servicio no requerido por “EL CLIENTE”, salvo este último lo solicite o requiera por escrito y acepte los pagos o cargos a dicho cambio y la “LA AGENCIA”, lo apruebe.

Cuando se trate de excursiones, servicios o paquetes de viaje que tengan destino en el extranjero, dada su naturaleza por ser servicios que se harán uso, goce o disfrute de ellos fuera de México, las publicaciones, los precios de las cotizaciones, confirmaciones, los precios totales se presentarán en moneda extranjera, haciendo mención de que el precio de venta será el resultado de la conversión de la moneda extranjera a moneda nacional y podrán ser pagados en Pesos MXN (Moneda Nacional) al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el pago único o bien en cada una de las fechas en que se realicen pagos parciales, sirviendo para todos los efectos consiguientes de anticipos, liquidación incluso reembolsos, bonificaciones, compensaciones, penalizaciones o cancelaciones. Del mismo modo, las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro de la República Mexicana, para cumplirse en ésta, se deben solventar en Moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago o en la moneda extranjera a elección de ambas partes.

Se le indica a “EL CLIENTE”, que el precio este sujeto a cambio, pues los precios publicados en el cito web de la “LA AGENCIA”, son de carácter referencial e informativo, ninguno de los precios que se publican son de carácter



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

final o definitivo en tanto **"EL CLIENTE"**, no solicite una cotización formal, misma que se elabora y entrega de acuerdo con sus propios intereses, requerimientos específicos y presupuesto de esté; esto también en virtud, de que los precios son referenciales e informativos dado que se sujetan a requerimientos específicos del **"EL CLIENTE"**. Toda la información de la cotización en su conjunto determina la libre decisión por parte de **"EL CLIENTE"**, para contratar en dichos términos. Toda la información que se entrega al **"EL CLIENTE"**, cumple y se sujeta invariablemente a la normatividad vigente como son entre otras Ley Federal del Consumidor, Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001. Toda la información referente a las formas de contratación, uso y manejo de precios en moneda extranjera, forman parte de nuestro contrato de adhesión en términos y aplicación de la normatividad vigente. Para todos los casos el contrato de adhesión forma parte integral de toda cotización y en general de las documentales de viaje que reciben los usuarios-turistas.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

Todo paquete de viaje contratado por **"EL CLIENTE"**, deberá ser liquidado en su totalidad, conforme a los días establecidos para cada viaje, paquete, promoción o tour de la salida, por lo que, **"LA AGENCIA"** le señalará los mismos, fechas y términos que este disponibles, respetando en todo momento las fechas, los tiempos, las formas y los montos, debido a que todos los paquetes de servicios contratados, deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de estos.

Estos podrán pagarse con tarjeta de débito, tarjeta de crédito, depósito bancario y/o transferencia bancaria en el domicilio de **"LA AGENCIA"** en moneda nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación al día en que el pago se efectúe y/o lo señalo en la Clausula **TERCERA**, del presente contrato.

Las reservaciones efectuadas dentro de los 15 (quince) días antes de la fecha de salida, se consideran reservas de última hora y se requerirá el pago total del viaje (con depósito bancario o transferencia electrónica), misma que quedan sujeta a confirmación de servicios.

Facturación

"LA AGENCIA" emitirá a **"EL CLIENTE"**, la factura correspondiente, nota de consumo o documento fiscal que ampare el (los) pago (s) realizados por la prestación del servicio turístico proporcionado conforme a la legislación correspondiente. Dicha factura será de acuerdo con los datos de facturación que **"EL CLIENTE"** proporcione a **"LA AGENCIA"**, así mismo, se señala que la misma será por el (los) importe (s) que pague.

"EL CLIENTE", se obliga a pagar a favor de **"LA AGENCIA"**, la reserva o servicios realizados por está, en los términos y condiciones que **"LA AGENCIA"**, le haga saber o le indique, para cada tipo de reserva, que se contrate con esté. Así mismo **"EL CLIENTE"** deberá de cubrir el pago de los gastos de administración que la **"LA AGENCIA"** le señale en el tiempo señalado en su Anexo.

Se indica y se hace la aclaración que, para el caso, de que **"EL CLIENTE"**, efectuó el pago de forma directa y nombre de **"LA AGENCIA OPERADORA"**, esto No significa, ni quiere decir, por ninguna causa que, en automático, pasa a ser cliente o consumidor directo del **"LA AGENCIA"**, pues dicha forma de pago es solo por así convenir los intereses de **LAS PARTES** más no así, por que cambie la naturaleza del presente contrato, pues **"EL CLIENTE"**, seguirá siendo **"EL CLIENTE"**, de **"LA AGENCIA"**, y siempre revestirá y respetara lo aquí pacto.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCsRkIkEDbHTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

QUINTA. LOS PAGOS POR ANTICIPOS.

El anticipo mínimo, por pasajero, obra con el fin de solicitar y tramitar formalmente tanto para los destinos Nacionales como Internacionales de los servicios que integran el paquete de viaje contratado por **"EL CLIENTE"**, no se considerarán plaza, lugar o servicio alguno confirmado o comprometido en firme mientras **"EL CLIENTE"**, no efectúe el pago del anticipo a **"LA AGENCIA"**, la operación de pago deberá ser perfectamente identificable mediante depósito bancario comprobable o cargo a tarjeta de crédito y débito, ambos a través de los medios tradicionales de pago o bien a través de medios electrónicos comprobables, así mismo se señala que los pagos por anticipos realizados anteriores a la fecha de salida que **no cubran el cien por ciento del precio final** de los servicios contratados no generan de ninguna manera el derecho alguno, por parte de **"EL CLIENTE"** de recibir de manera parcial o proporcional a los pagos cualquier servicio de los que integren el paquete de viaje en el perfecto entendido que se contrata un grupo de servicios integrados que conforman el paquete en su totalidad, por lo que, si no hace el pago del 100% en tiempo y forma no se podrá dar del servicio, pues como ya se señaló los servicios deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de estos.

SEXTA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

- **"LA AGENCIA"**, se obliga a:

a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.

b) Entregar a **"EL CLIENTE"** la constancia correspondiente que haya celebrado con quien le prestará el Servicio turístico (**"LA AGENCIA"**) la cual, deberá de estar membretada con los datos de identificación de la Agencia de Servicios.

c) Cuando realice reservaciones de hotel, auto u otros servicios, deberá entregar a **"EL CLIENTE"** la constancia de la reservación y el número o clave que le haya sido proporcionada por el prestador de servicios final.

d) Proporcionar la información necesaria que sea solicitada por **"EL CLIENTE"**, en relación con el presente Contrato y los Servicios turísticos.

e) Solicitar los Servicios turísticos que se especifican en el Anexo de este Contrato por cuenta de **"EL CLIENTE"** a la Agencia de Servicios turístico, de acuerdo con la disponibilidad de estos, a contratarlos fungiendo como intermediario entre éste y las personas encargadas de proporcionar directamente el Servicio turístico.

f) De ser el caso, entregará a **"EL CLIENTE"** los boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando sean proporcionados por la empresa transportista) o en su caso, le indicará a **"EL CLIENTE"**, el lugar donde podrá recoger los boletos, Sin embargo, cuando **"EL CLIENTE"**, forme parte de un circuito turístico este No necesitara que se le entregue boletos de ningún servicio antes referido, pues al pertenecer a dicho circuito se darán en automático todos los servicios antes citados, sin necesidad de entrega de un boleto para cada cosa.

g) Auxiliar a **"EL CLIENTE"** a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o en su caso, el traslado de regreso cuando el Servicio turístico no sea prestado conforme a lo pactado en el presente Contrato y conforme a lo ofrecido, siempre de conformidad a las instrucciones que el prestador final de y pacte el mismo, toda vez, que, esto no depende de **"LA AGENCIA"**.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

h) Coadyuvar a **"EL CLIENTE"**, para reclamar ante el prestador del servicio final, las indemnizaciones o pagos, que, en caso, correspondan.

i) A rembolsar a **"EL CLIENTE"** en caso de que el Servicio turístico no sea prestado por causa imputables a **"LA AGENCIA"**, para lo cual, deberá de reintegrarle las cantidades que **"EL CLIENTE"** haya pagado, así como, también deberá de hacer el pago del traslado correspondiente más el pago de la pena convencional señalada en el presente contrato del monto total del servicio no prestado, o en su caso a elección de **EL CLIENTE**, deberá conseguirle de forma inmediata los servicios con las mismas especificaciones a las pactadas en el presente Contrato más el pago de la pena convencional.

- **"EL CLIENTE"**, se obliga a:

a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.

b) Proporcionar a **"LA AGENCIA"**, datos veraces y correctos sobre su edad, sexo, nombre o apellido y de igual forma los datos de las personas que lo acompañen. Los datos e información deberán proporcionarse de manera completa para la formación del itinerario y la reservación de servicios terrestres y aéreos (hoteles, visitas, autos de alquiler, camión, avión, restaurantes, etc.), por lo que, **"EL CLIENTE"**, deberá de proporcionar una copia de una identificación oficial vigente, para comprobación de los datos proporcionados. Relevando a **"LA AGENCIA"**, de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal proporcionados o por cualquier error en datos proporcionados por **"EL CLIENTE"**, apegándose en su caso, a las cláusulas de contratación y cancelación para cualquier clase de servicios, terrestres, marítimos, aéreos, de cruceros, espectáculos públicos o privados, expresadas en este contrato de adhesión. Del mismo modo, **"EL CLIENTE"**, se apega a las condiciones de contratación y cancelación de los mismos proveedores finales de estos servicios y de las agencias intermediarias de servicios turísticos.

c) Hacer los pagos conforme a lo pactado en el presente Contrato.

d) Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los prestadores del Servicio turístico (**"LA AGENCIA"**) contratados.

e) 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., mismo que deberá de estar vigente.

f) **"EL CLIENTE"** como usuario-turístico, viajero o pasajero tendrá la obligación y se obliga a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con cuatro horas de anticipación, en cualquier tipo de vuelo seáse Nacional, Internacional o doméstico en el Extranjero, salvo la instrucción expresa y por escrito que reciba de **"LA AGENCIA"**. Lo anterior, con la finalidad, de que el **"EL CLIENTE"** cuente con el tiempo suficiente para: tomar turno y documentar personalmente en mostrador, cumplir con los protocolos de seguridad establecidos por los aeropuertos y líneas aéreas, llevar a cabo revisiones personales de pasajeros, equipaje, documentación de identidad personal y de viaje o cualquier otro trámite relacionado con el proceso de documentación y abordaje establecido por los aeropuertos y proveedores de servicio aéreo. Así mismo es responsabilidad del usuario-turista presentarse con puntualidad y debida anticipación en la puerta de embarque correspondiente para llevar a cabo el proceso de abordaje. La presente cláusula aplica invariablemente en el caso de la documentación previa de vuelo del pasajero por medios electrónicos conocidos como Web Check-in, Mobile



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

Check-in o cualquier otro medio electrónico que proporcione al usuario-turista el pase de abordar para su servicio aéreo. Para el caso de que **"EL CLIENTE"**, encuentre una discrepancia en los datos, deberá de informarlo de forma inmediata a **"LA AGENCIA"**, para su verificación, de lo contrario **"LA AGENCIA"**, no será responsable de ninguna forma.

g) **"EL CLIENTE"** deberá por medio propios y con sobrada anticipación 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 incluidos en su itinerario de viaje o bien de su paquete de servicios contratados, tales como identificaciones oficiales, visas, vacunas, permisos sanitarios, permisos para menores viajando sin sus padres, debidamente requisitados y con la información detallada del viaje, etc.; tanto para viajes Nacionales, Internacionales o domésticos en el extranjero, lo anterior, de conformidad a las instrucciones que el prestador final.

h) **"EL CLIENTE"** y los pasajeros deberán de mantener una conducta propia en las instalaciones, hoteles y/o lugares donde se presente el servicio, por lo que, en caso, de que este realice cualquier desperfectos, daños y/o en su caso se compruebe hurto se le hace de su conocimiento, que para dichos casos, los proveedores de dichos servicios, podrán reclamarle el pago total o resarcimiento de los daños o pérdidas causadas por su mal comportamiento, dejando libre de cualquier responsabilidad a **"LA AGENCIA"**, por dichos actos.

Así mismo, **"LAS PARTES"** señalan que será responsabilidad de **"EL CLIENTE"** y los pasajeros el adaptarse y respetar las formas y costumbres de los distintos Países que visiten; como puede ser según sea el destino del viaje, la obligatoriedad de descalzarse, cubrirse los hombros o llevar prendas de vestir por debajo de la rodilla especialmente a la entrada de los templos, mezquitas o algunos monumentos, tanto para los viajes con **Europamundo**; como, los de algún **otro operador terrestre o proveedor**; mismos que se reservarán el derecho de **interrumpir/ cancelar un circuito o un servicio que el** y/o pasajero (s), cuyo comportamiento No respete lo antes referido o en su caso, haga que su participación en el mismo sea muy difícil o peligroso para ellos mismos o para las demás personas viajando en el mismo recorrido.

En ese sentido **"LA AGENCIA"**, se deslinda y se exime a las mismas, de toda responsabilidad administrativa, civil o penal en la que incurra **"EL CLIENTE"** sus parientes, viajeros o cualquier persona que lo acompañe durante la prestación de servicios que, por sus acciones, negligencias o cualquier situación que contravenga a la Legislación y Normativa vigente y aplicable en el lugar, así como el uso y costumbres del lugar de la prestación del servicio.

SÉPTIMA. NO RESPONSABILIDAD.

"LAS PARTES" convienen en que **"LA AGENCIA"** y los **proveedores del servicio turístico ("LA AGENCIA")**, quedaran relevados de cualquier tipo de responsabilidades, nombradas a continuación, siempre y cuando no sean imputables a los mismos, por daños en sus pertenencias, así como, en su propia persona tanto físicos como morales, robos, heridas, accidentes, percances, incidentes, o irregularidades que sobrevengan por causas de fuerza mayor o caso fortuito que durante el transcurso o la ejecución de los servicios pudiera ocurrirle a **"EL CLIENTE"**

OCTAVA. VIGENCIA.

La vigencia del presente Contrato será por tiempo indeterminado mientras se preste el Servicio turístico y las obligaciones de pago se hayan cubierto, tiempo en que el presente Contrato surtirá todos sus efectos legales.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIkEDbHTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

NOVENA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.

Se entiende por caso fortuito o causa de fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de "LAS PARTES", siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y no provengan de alguna negligencia o provocación de alguna de "LAS PARTES". No aplicará como caso fortuito enfermedades de ningún tipo que pudiesen presentar alguna de "LAS PARTES". Cuando el Servicio turístico No sea prestado por caso fortuito o fuerza mayor, "EL CLIENTE" tendrá derecho a la devolución total de los pagos realizados. En caso, de que el Servicio turístico se haya prestado parcialmente, "EL CLIENTE" solo tendrá derecho a que se le reembolse la parte proporcional del Servicio prestado, para lo cual, el reembolso no podrá ser menor a la tercera parte del costo total del Servicio turístico. "LAS PARTES" convienen en que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionarlos parcial o totalmente, "LA AGENCIA" solo gestionará por cuenta de "EL CLIENTE" el reembolso del importe que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso.

"LAS PARTES" convienen en ese sentido que, en que si por causas ajenas a "LA AGENCIA" de fuerza mayor o casos fortuitos, se mencionan sólo de forma enunciativa y sin ser limitativos como lo son: algún evento de la naturaleza como sismos, terremotos, lluvia, inundaciones, contingencias sanitarias, condiciones que limiten la visibilidad como tormentas, nieve, niebla, humo, cenizas etc., así como; cualquier otra condición que por su naturaleza genere retrasos en la prestación de los servicios contratados y que no pudieran ser proporcionados puntual, parcial o totalmente, "LA AGENCIA", solo gestionará por cuenta de "EL CLIENTE" el reembolso del importe que en su caso fuera procedente, quedando relevada de cualquier responsabilidad de pago, compensación, sustitución, reembolso o compromiso mayor dada la naturaleza y origen de los mismos.

DÉCIMA. CAMBIOS DE ORDEN DE LOS SERVICIOS.

"LA AGENCIA", podrá modificar el orden de los Servicios turísticos indicados en el presente Contrato, para un mejor desarrollo de estos o por las causas que así lo justifiquen, siempre y cuando respete la cantidad y calidad de los Servicios turísticos que se hayan contratado. Este será con la autorización por escrito de "EL CLIENTE", sea cual fuese la causa, misma que deberá comprobarse.

a) CAMBIOS:

"EL CLIENTE" no podrá hacer cambios de nombre, fechas, rutas, ni de servicios en los paquetes, que así tengan establecida en su propia condición; en caso; de que permita hacer dichos cambios, sólo se harán con previa autorización de "LA AGENCIA"; por lo que, "EL CLIENTE" deberá de solicitarlo por escrito y con al menos 15 días hábiles de anticipación a la presentación del servicio, así mismo, se indica que los cargos a aplicarse por dicho (s) cambio (s), serán determinados por cada proveedor de servicios involucrado en la reserva, mismos que serán informados por la misma vía de solicitud a "EL CLIENTE AGENCIA DE VIAJES", para su conocimiento y aceptación de cargos y para el pago de los mismos, por lo que, si no se realiza dicho pago, "LA AGENCIA", No efectuara ningún cambio y se seguirá la naturaleza y origen de la reserva, ya contratada.

Nota: En los viajes Nacionales e Internacionales estarán sujetos a las condiciones vigentes del paquete adquirido y/o servicios contrataos por "EL CLIENTE".



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

b) HOTELES:

Los hoteles previstos para el servicio podrán ser cambiados por otros de la misma categoría o superior. Siempre y cuando exista disponibilidad de inventario por parte del proveedor.

HORARIO DE HOTELES:

El horario de entrada es desde las 15:00 horas y el horario de salida es a las 11:00 horas. **Puede variar de acuerdo con las políticas internas de cada país, cadena hotelera o propiedad en la cual se reserve*

DÉCIMA PRIMERA. CANCELACIÓN.

“EL CLIENTE” cuenta con 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del presente contrato para solicitar la cancelación de los servicios contratados sin responsabilidad, ni penalización alguna de su parte, en cuyo caso, “LA AGENCIA” se obliga a reintegrar todas las cantidades que el consumidor le haya entregado, en un plazo de 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud de cancelación. La cancelación aplica siempre y cuando “LA AGENCIA” no haya iniciado el Servicio objeto del presente Contrato. Las Cancelaciones deberán solicitarse por escrito en el domicilio señalado en el presente Contrato o bien, por correo registrado o certificado de esta, tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío.

En caso de una cancelación después del término de los 5 (cinco) días hábiles antes referidos, se considera una cancelación o terminación anticipada por parte de “EL CLIENTE”, para lo cual la “LA AGENCIA” dará contestación en un lapso no mayor a 72 horas de su recepción comprobable y a falta de respuesta, se entenderá que la cancelación o terminación anticipada ha sido aceptada por “LA AGENCIA”; admitiendo “EL CLIENTE” los cargos de cancelación que sean aplicables a la reserva que este haya adquirido con la “LA AGENCIA” teniendo esta última que entregarle a “EL CLIENTE” al momento de la contratación de dicha reserva o viaje los términos y condiciones de cancelación, misma que deberá de contener todos los cargos y montos que se aplicarán por cancelación de dicha reserva para el conocimiento y aceptación del “EL CLIENTE”, antes de adquirir la compra esto en función al tipo de reserva del paquete o viaje adquirido (destino, con o sin vuelo, con o sin hospedaje, etc.), y por ninguna razón podrán ser reembolsables. En caso de que los cargos por cancelación resulten ser menores al pago efectuado por “EL CLIENTE”, “LA AGENCIA” deberá de reembolsar en su totalidad la cantidad que sobre después de la aplicación del cobro de dichos cargos, en la cuenta que señale “EL CLIENTE”,

Así mismos se indica que cada, paquete o servicio Nacional e Internacional que se contrata, cuenta con su diversificación de términos y políticas generales y/o específicas para las cancelaciones, por lo que, “EL CLIENTE”, siempre deberá considerar la aplicación de estas al momento de una cancelación NO anticipada en el lapso de 5 (cinco) días hábiles, aunado a lo señalado en la presente las mismas serán entregadas por “LA AGENCIA” a “EL CLIENTE”, para que las mismas sean de su conocimientos misma que serán firmadas por “EL CLIENTE”, como aceptación de los términos y condiciones generales de su paquete contratado.

Se señala que para el caso de que el servicio que contrate “EL CLIENTE” y los mismo, No puedan ser reembolsables por ninguna causa aun y con los 5 (cinco) días posteriores a su compra, por políticas de las agencias finales, se le dará a conocer, para que este pueda saber y dar su consentimiento y a aceptación antes de adquirir el servicio.

Así mismo, se indica que para el caso de que “EL CLIENTE” no se presente a tomar sus servicios, el cobro será del 100% del total del servicio, no importando la anticipación con la que se cancele, lo que se conoce como “NO SHOW”.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcml6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

Cuando **"LA AGENCIA"**, sea quien cancele por causas imputables a la misma, estará obligada a reembolsar a aquél la totalidad de los anticipos o pagos que haya efectuado más la pena correspondiente según sea el caso, de acuerdo con la cláusula **VIGÉSIMA QUINTA. PENA CONVENCIONAL** del presente contrato. 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 CLIENTE"** para reclamar del prestador directo del servicio los reembolsos y las indemnizaciones según correspondan, mediando únicamente en la tramitación de tales reembolsos e indemnizaciones si así correspondiera para **"EL CLIENTE"**.

DÉCIMA SEGUNDA. SEGUIDA DE CANCELACIÓN.

De ninguna manera se considerará causa justificada de cancelación, para solicitar devolución, sustitución, compensación o reembolso alguno de manera parcial o total por el incumplimiento por parte de **"EL CLIENTE"** de los trámites y documentos necesarios para viajar de manera interna o fuera del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, así como, para poder ingresar a los países de tránsito o destino final incluidos en su itinerario de viaje

DÉCIMA TERCERA. SEGUIDA DE CANCELACIÓN.

De ninguna manera se considerará causa justificada de cancelación para solicitar devolución, sustitución, compensación o reembolso alguno la negación de visa para ingresar al país donde se desarrollarán y prestarán los servicios del paquete o cualquier otro país en tránsito, ocurriendo de igual manera por el incumplimiento de los requisitos sanitarios o bien que por su derecho corresponde a cada gobierno local o extranjero autorizar o no el ingreso a su territorio a cualquier viajero, turista o visitante y por tanto los servicios que integran el paquete no serán sustituibles, conmutables, compensables o reembolsables ni de manera parcial, ni de manera tota.

DÉCIMA CUARTA. SEGUIDA DE CANCELACIÓN.

Si la responsabilidad o causa de la cancelación recae en los prestadores directos de los servicios; **"LA AGENCIA"**, deberá auxiliar al **"EL CLIENTE"**, de ser el caso, a obtener su traslado de regreso y coadyuvar para reclamar al prestador directo del servicio, los reembolsos y las indemnizaciones que correspondan, mediando únicamente en la tramitación de tales reembolsos e indemnizaciones. En el caso, de que el prestador final de los servicios demuestre la responsabilidad es de **"LA AGENCIA"**, estaremos obligados a realizar los pagos a **"EL CLIENTE"** que correspondan conforme a lo que este haya pagado.

DÉCIMA QUINTA. LA RESERVA.

Una vez que **"LA AGENCIA"**, recibe por parte de **"EL CLIENTE"** el anticipo mínimo o bien la liquidación total de los servicios contratados, **"LA AGENCIA"**, cuenta con la autorización inmediata de **"EL CLIENTE"** para reservar toda clase de servicios terrestres o marítimos, así también para reservar, emitir, expedir o adquirir los boletos aéreos a su nombre, apegándose y aceptando las políticas de cancelación, expedición, emisión y venta de boletos de las compañías aéreas Nacionales e Internacionales las políticas de cancelación, expedición, emisión y venta de boletos aéreos de empresas intermediarias con este objeto, las políticas de cancelación, expedición, emisión y venta de boletos aéreos de IATA Internacional y a las cláusulas de cancelación expresadas en este contrato. **"EL CLIENTE"** tiene conocimiento pleno y absoluto de que cualquier boleto aéreo, ya adquirido, expedido o emitido por el operador de servicio no es reembolsable, en parte, ni tampoco en la totalidad de su costo bajo ningún caso o circunstancia.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

DÉCIMA SEXTA. SEGUIDA DE LA RESERVA.

Una vez expedido los boletos aéreos a favor de “EL CLIENTE”, “LA AGENCIA” no se responsabiliza por ningún cambio de itinerario o por cualquier cambio o error en datos proporcionados por “EL CLIENTE”, para la emisión de boletos aéreos como puede ser el caso, de nombres, apellidos, edades, sexo, fechas, rutas, líneas aéreas, clases, categorías, horarios, etc.; ocurriendo lo mismo, para el caso, de las reservaciones terrestres y de servicios marítimos o de cruceros cuando fuere el caso. En el caso, de que las correcciones y ajustes necesarios impliquen costos adicionales, “EL CLIENTE”, asumirá dichos costos.

DÉCIMA SEPTIMA. SEGUIDA DE LA RESERVA

“EL CLIENTE”, podrá solicitar reprogramar su paquete de viaje por primera vez, con base a las condiciones entregadas y de conformidad a su servicio o su paquete contratado, pues las condiciones no dependen de “LA AGENCIA”.

De ninguna manera se podrá dar trámite a la reprogramación de un paquete de viaje si no se cumple con el pago total de los servicios contratados previamente.

DÉCIMA OCTAVA. SEGUIDA DE LA RESERVA.

Todo paquete de viaje que se solicite reprogramar a petición de “EL CLIENTE”, está sujeto a variaciones que pueden incrementar su precio original debido a penalizaciones por parte de los prestadores finales de los servicios o bien por diferencias tarifarias, entre otras sin ser limitativas: por temporalidad, ocupación, cambio de clase, disponibilidad, etc.; siendo de su entera responsabilidad cubrir la totalidad de los costos que incrementen los servicios contratados originalmente. De lo anterior “EL CLIENTE”, al tener pleno conocimiento de ello, solicita a su entera conformidad la reprogramación de su paquete contratado en el momento que lo considere necesario.

DÉCIMA NOVENA. SEGUIDA DE LA RESERVA.

Toda reprogramación estará siempre sujeta a la disponibilidad de espacios aéreos, terrestres y marítimos, así como, a las condiciones en que se contratan los servicios. La disponibilidad de servicios aéreos, terrestres y marítimos es una condición que está fuera del alcance y control de “LA AGENCIA”, por lo que dicha disponibilidad, costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias originadas por la reprogramación de un paquete de viaje a solicitud de “EL CLIENTE”, estarán siempre sujetos a las condiciones de contratación y cancelación de los proveedores finales de los servicios, así también, de la oferta y demanda del mercado. Por lo que, “LA AGENCIA”, estará obligada a presentar a “EL CLIENTE”, los costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias que obraran en el momento de reprogramar el paquete de viaje, por lo que, todo Cliente que solicite la reprogramación de su viaje, se apegará y aceptará, por así convenir a sus intereses, el pago total de los costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias que obraran en el momento de reprogramar el paquete de viaje.

La presentación de los costos generados por la reprogramación de un paquete de viaje tendrá solo la vigencia de ese momento de reprogramación. Por lo que, si en ese momento, no se tiene una respuesta en ningún sentido por parte del cliente, será indispensable recalcularse una vez más dichos costos, en el caso, de que posteriormente “EL CLIENTE”, estuviera interesado en reprogramar su paquete de viaje.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que “EL CLIENTE”, no aceptara los costos, precios, penalizaciones y diferencias de tarifarias a pagar originadas por la reprogramación por primera vez de su paquete de viaje, misma que deberá de ser de forma inmediata a la presentación de dicha reprogramación, el viaje se mantendrá como



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

originalmente se reservó, sin modificación alguna, siendo responsabilidad absoluta de **“EL CLIENTE”**, la decisión de hacer uso o no de los servicios contratados mismos que integran el paquete de viaje.

Se señala que para el caso de que exista una segunda reprogramación por parte de **“EL CLIENTE”**, este está obligado a pagar los cargos que se den por dicha reprogramación o los costos que genere los cambios, y para el caso de que no se pueda dar una segunda reprogramación por que el servicio no lo permita, deberá de efectuarse el servicio conforme a la adquirido en su primera reprogramación.

Todas las solicitudes presentadas por **“EL CLIENTE”**, para reprogramar un paquete de viaje, dentro de los 10 días (diez días) previos a la fecha de salida, las veinticuatro horas previas a la salida, en la misma fecha de salida, incluso una vez iniciados cualquiera de los servicios que integran el mismo paquete de viaje, no serán aceptadas por ningún motivo, ni tampoco bajo ninguna circunstancia o argumento, por lo que, los servicios que integran el paquete de viaje se mantendrán, sin modificación alguna. En su caso, se aceptará la cancelación del paquete contratado aplicando las penalizaciones expresadas en este mismo contrato de adhesión o bien, será decisión exclusiva de **“EL CLIENTE”** o de la Agencia de Servicios Final, el hacer uso o no, de los servicios contratados. Dicha restricción opera dadas las condiciones contractuales, técnicas, humanas y tiempos requeridos para la organización, reservación y programación de los servicios que integran el paquete de viaje contratado originalmente. De lo anterior **“EL CLIENTE”**, tiene conocimiento y acepta el contenido, aplicación y ejecución de la presente cláusula.

VIGÉSIMA. SEGUIDA DE LA RESERVA.

“LAS PARTES” acuerdan que los lugares de alojamiento estarán sujetos a las condiciones y servicios contratados, por lo que, dicho hospedaje, serán conforme a lo adquirido y no se podrá por ninguna razón exigir más allá de estos, es decir; que **“EL CLIENTE”**, **No** podrá pretender por ninguna razón que el hospedaje contratado sea diferente o mejor a lo adquirido.

Se señala que, en caso, de que, por alguna razón por fuerza mayor o caso fortuito, se le proporcionar el servicio a lo más similar al servicio contratado.

VIGÉSIMA PRIMERA. SEGUIDA DE CONVENIOS ADICIONALES.

“LA AGENCIA”, será responsable en base los servicios que adquiera **“EL CLIENTE”** con este, y no será responsable, siempre y cuando no se hayan contratado servicios a través de este.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DE LOS DOCUMENTOS.

Los documentos que soportan los servicios integrados en el paquete de viaje podrán ser entregados a **“EL CLIENTE”**, de manera electrónica o bien, de manera impresa de acuerdo con las condiciones de tiempo y lugar en que se haya desarrollado la adquisición por parte de **“EL CLIENTE”**, del paquete de viaje

VIGÉSIMA TERCERA. SEGUIDA DE LOS DOCUMENTOS.

La entrega de documentos (tickets, boletos, cupones, billetes, etc.) se efectuará, previa liquidación total de los servicios, mismos que serán entregados, antes de la salida del pasajero.

VIGÉSIMA CUARTA. CAUSAS DE RESCISIÓN.

Son causas de rescisión:

a) Que alguna de **LAS PARTES** no cumpla con lo estipulado en el presente Contrato.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

b) Si el Servicio prestado no corresponde con lo pactado y/o solicitado por **"EL CLIENTE"**.

En caso de rescisión del presente Contrato, la parte que incumpla deberá de pagar lo correspondiente a la pena convencional.

VIGÉSIMA QUINTA. PENA CONVENCIONAL.

En caso de incumplimiento por alguna de **"LAS PARTES"** a las obligaciones objeto del presente Contrato, **"LAS PARTES"** que incumpla se hará acreedora a la pena convencional equivalente al 10 % (Diez por ciento), del precio total del Servicio turístico o en su caso del servicio que no se haya efectuado, otorgado o dado a **"EL CLIENTE"**, por ser enunciativos y sin ser limitativos como lo son: visita programada a una actividad, hotel, traslados terrestres, etc.; 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 turístico no sea prestada 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.

"LAS PARTES" en caso de que requieran el pago de la Pena convencional por cualquiera de los supuestos señalados en la VIGÉSIMA SEXTA, deberán de solicitar 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.

VIGÉSIMA SEXTA. DE LOS MENORES DE EDAD.

En el caso de los menores de edad que viajan en compañía de ambos o uno de los padres del menor, en compañía de un familiar adulto, en compañía de un familiar menor de edad, en compañía de un adulto sin vínculo familiar e incluso si el menor viaja solo, es responsabilidad absoluta **"EL CLIENTE"**, proveerse por medio propios y con sobrada anticipación para sí, para los menores de edad y para las personas bajo tutela jurídica, de tener los pasaportes o documentos de migración requeridos por las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos y/o de los Países de destino o de tránsito que sean incluidos en su itinerario de viaje o bien, de su paquete de servicios contratados, tales como; documentos notariados, identificaciones oficiales, visas, vacunas, permisos sanitarios, autorizaciones judiciales y de todo tipo de trámites y documentos relacionados con la autorización de salida del territorio de los Estados Unidos Mexicanos de niñas, niños, adolescentes o personas bajo tutela jurídica contemplados por el Instituto Nacional de Migración, la Secretaría de Gobernación, Autoridades Judiciales, Gobiernos Locales y Extranjeros, Entidades y Gobiernos Federales, Estatales, Municipales y en general por las Leyes, mandatos, ordenanzas, resoluciones o condenas vigentes en el momento de la contratación de servicios turísticos o de paquetes de viaje y en cualquier tiempo previo a la fecha de salida, incluso en el inicio, desarrollo y término del mismo, documentos que deberán de estar vigentes.

Nota: **"EL CLIENTE"** podrá descargar, consultar y [llenar el formato de autorización de salida del territorio de los estados unidos mexicanos de niñas, niños, adolescentes o personas bajo tutela jurídica, en la página web: Instituto Nacional de Migración \(inm.gob.mx\) \(www.inm.gob.mx/menores/publico/solicitud.html\)](http://www.inm.gob.mx/menores/publico/solicitud.html).

VIGÉSIMA SEPTIMA. SEGUIDA DE LOS MENORES DE EDAD.

De ninguna manera se considerará causa justificada de cancelación para solicitar devolución, sustitución, compensación o reembolso alguno de manera parcial o total por el incumplimiento por parte de **"EL CLIENTE"** de los trámites y documentos necesarios, para menores de edad, niñas, niños, adolescentes o personas bajo tutela jurídica, para viajar de manera interna o su salida del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, así también, para poder ingresar a los países de tránsito o destino final incluidos en su itinerario de viaje.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcml6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

VIGÉSIMA OCTAVA. PERSONAS EN SITUACIÓN ESPECIAL (PNAE).

Para el caso, de que “EL CLIENTE” o alguno de sus acompañantes sea pasajero con necesidad de asistencia especial (PNAE) y/o con necesidad de Asistencia Emocional, estará obligado a informarlo de forma inmediata a “LA AGENCIA” para que esta a su vez, informa a la OPERADORA mayoristas y esta pueda tener conocimiento pleno y pueda indicarle si es viable o no el uso del servicio que pretenda contratar, debido a que ciertos servicios puede que no sean aptos para “EL CLIENTE”, por lo que, en caso de que no se señale dichas necesidades “LA AGENCIA”, no será responsable por ningún motivo de que “EL CLIENTE”, no pueda viajar, completar o usar el servicio de viaje, ya sea, en forma parcial o total de mismo. Por lo que, “EL CLIENTE” no podrá por esta causa, cancelar o exigir algún reembolso a “LA AGENCIA”.

VIGÉSIMA NOVENA. 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, “LA AGENCIA”, hizo del conocimiento a El turista o “EL CLIENTE”, del aviso de privacidad, el cual se encuentra en la página www.viajestrsmares.com; así como, del procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos “ARCO”).

TRIGÉSIMA. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

“LAS PARTES” acuerdan que en lugar de una firma original autógrafa, este contrato, así como, cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de firma y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán consideradas para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al consumidor y a la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, “LAS PARTES” acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del consumidor, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Proveedor a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Consumidor al momento de celebrar el presente Contrato será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

TRIGÉSIMA PRIMERA. – JURISDICCIÓN.

La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de _____, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor con el número 7798-2024 de fecha 13 de diciembre de 2024. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del “Consumidor”, frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma, en la Ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcml6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

**EL PRESTADOR DE SERVICIOS
TURÍSTICOS
COMO “LA AGENCIA”**

COMO “EL CLIENTE”

VIAJES TRESMARES, S. A. DE C. V.

(Nombre completo, firma y fecha)

Autorización con fines mercadotécnicos o publicitarios. “EL CLIENTE” SI () No () acepta que “LA AGENCIA”, ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y SI acepta () NO acepta () que La agencia le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma de autorización de “EL CLIENTE”
(Nombre completo, firma y fecha)

Se indica que para la facturación “EL CLIENTE”, deberá de enviar los datos, mismo que deberán de ser legibles a más tardar a las 19:00 horas del día que se están confirmando los servicios, de lo contrario los servicios no podrán FACTURARSE, eximiéndose de toda responsabilidad “LA AGENCIA”.

Así mismo, “EL CLIENTE”, deberá de tener en cuenta que solo se pueden facturar transacciones del mes en curso; antes de que se genera dicha factura se deberá de cerciorar y revisar que sus datos de facturación son correctos, debido a que las facturas una vez emitidas no podrán ser modificadas, ni cancelada y por último deberá de preferencia y adjuntar copia de cedula fiscal (RFC), actualizada.

** “El Cliente debe de proporcionar su documento impreso de su situación fiscal vigente a la fecha de la compra del su viaje, paquete o servicio.

RAZON SOCIAL:

Calle:

No. Exterior:

Colonia:

C. P.:

Estado:

R.F.C.:

No. Interior:

Delegación:

País:

Localidad:



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcml6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

Las partes refieren que en caso de anticipo la factura se entrega hasta el pago total del paquete

Acuse de enterado: FAVOR DE NOTIFICAR SI REQUIERE FACTURA: SI () NO ()

Firma de autorización de "EL CLIENTE"

En caso, de que estas cantidades se señalen en moneda extranjera, será al tipo de cambio que indique el Banco de México, en la fecha que se realice el pago. Lo anterior, de conformidad a la Cláusula Tercera del Contrato de Adhesión.

EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS
COMO "LA AGENCIA"

EL TURISTA COMO "EL CLIENTE"

VIAJES TRESMARES, S. A. DE C. V.

(Nombre completo, firma y fecha)

El "EL CLIENTE" declara, bajo protesta de decir verdad, que **he sido informado de forma clara y de manera presencial** por el consejero de viajes adscrito a la presente sucursal, de todos y cada uno de los beneficios que incluye el seguro de "Asistencia al Viajero" y; que su compañía ofrece, por tal motivo y por así convenir a mis intereses, es mi deseo libre y personal, no contratar el seguro antes mencionado y ofertado, por lo que en este acto libero a **VIAJES TRESMARES S. A. DE C. V.** de todo tipo de responsabilidad civil, penal, administrativa, fiscal, o de cualquier queja e inconformidad en el proceso de cancelación, que por mi negativa y/u omisión se origine, así como, en caso, de algún siniestro, accidente, lesión a la integridad física de mi persona, muerte, o por algún inconveniente o caso fortuito que pudiera llegar a sufrir durante la prestación del servicio, pues es mi voluntad no contratar ningún seguro de viaje.

Firma de autorización de "EL CLIENTE"

(Nombre completo, firma y fecha)



Cadena original del documento

|| zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||

Sello digital

ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==

ANEXO DE SERVICIOS CONTRATADOS.

Transporte		Hospedaje	
Tipo de transporte: _____ Fecha de partida: _____ Hora de partida: _____ Lugar de partida: _____ Destino: _____ Fecha de regreso: _____ Hora de regreso: _____ Lugar de regreso: _____ Numero de "Turista(s)": _____		Número de habitación: _____ Número de "Turista(s)": _____ Fecha llegada: _____ Tipo de habitación: _____ Fecha de salida: _____ Hora de salida: _____ Plan de hospedaje: _____ Servicios adicionales: _____	
Otros		Otros	
_____ _____ _____ Anticipo: _____ Costo total: _____		_____ _____ _____ Anticipo: _____ Costo total: _____	
Paquete turístico			
Alimentos y bebidas		Servicios incluidos	
Alimentos: _____ Bebidas: _____ Otras especificaciones: _____ _____ _____ Anticipo: _____ Costo total: _____		Servicios Incluidos: _____ _____ _____ _____ Anticipo: _____ Costo total: _____	
Forma de Pago:	<input type="checkbox"/> Efectivo <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> Transferencia bancaria <input type="checkbox"/> Cheque	Monto a pagar mensual: \$ _____, (_____ pesos 00/100 M.N)	Monto total a pagar: \$ _____, (_____ pesos 00/100 M.N)
OBSERVACIONES:			



Cadena original del documento
 || zlxmZmh+3FIJx0aMOt0aXvteDTbmdDrizy6n+WaUu5A= | OSCAR ZAVALA ANGEL | null | PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ZAAO891031A14 | 2024-12-18T17:46:27.676 ||
Sello digital
 ekl4bVptaCszRkIKeDBhTU90MGFYdnRIRFRibWREcmI6eTZuK1dhVXU1QT18MTczNDU2NTU4NzY3Ng==