

# travel fare

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS “TRAVEL FARE”

QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, VIAJERO FIRME, S.A. DE C.V., AGENCIA DE VIAJES QUE OPERA BAJO EL NOMBRE COMERCIAL “TRAVEL FARE”, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. MARÍA ELENA GONZÁLEZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ “LA AGENCIA DE VIAJES”; Y POR LA OTRA PARTE, EL C. \_\_\_\_\_, QUIEN COMPARECE POR PROPIO DERECHO Y EN SU NOMBRE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CLIENTE”; MANIFESTANDO AMBAS PARTES QUE CUENTAN CON CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR Y OBLIGARSE, Y QUE CELEBRAN EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

**Nombre del viaje contratado:** \_\_\_\_\_

**Fecha y lugar de salida:** \_\_\_\_\_

**Precio total del itinerario por pasajero:** \_\_\_\_\_

**Pago de reserva por pasajero:** \_\_\_\_\_

**Nombres de pasajeros que viajan bajo este contrato:**

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

4- \_\_\_\_\_

## DECLARACIONES

**1.-** Declara **VIAJERO FIRME, S.A. DE C.V.** que, es una sociedad anónima de capital variable debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en su acta constitutiva inscrita ante la Secretaría de Economía; que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes VFI250818G58 y con Registro Nacional de Turismo 0409016fa78d9.

**2.-** Declara **LA AGENCIA DE VIAJES** que, en su carácter de agencia de viajes en línea, presta servicios turísticos principalmente a través de medios electrónicos y plataformas digitales, mediante personal que labora de forma remota. Para efectos de este contrato y, en particular, para la atención de notificaciones, así como para efectos fiscales, señala como domicilio el ubicado en Av. de las Fuentes 184, Colonia Lomas de Tecamachalco, Naucalpan, Estado de México, C.P. 53950, así como el correo electrónico [management@travelfare.com.mx](mailto:management@travelfare.com.mx), el sitio web [www.travelfare.com.mx](http://www.travelfare.com.mx) y las redes sociales oficiales @travel.fare, en los que se brindará atención mediante asistencia humana y apoyo de chatbot automatizado. Los servicios de atención y orientación referidos se proporcionarán de manera gratuita.

Firma

# travel fare

3.- Declara **LA AGENCIA DE VIAJES** que, su objeto, para efectos del presente contrato, consiste principalmente en actuar como intermediaria entre **EL CLIENTE** y los prestadores de servicios turísticos nacionales y extranjeros (aerolíneas, hoteles, mayoristas, transportistas, aseguradoras y otros), para organizar, reservar, comercializar y operar viajes, excursiones, paquetes turísticos y servicios complementarios; informar a **EL CLIENTE**, de manera clara y veraz, sobre precios, tarifas, condiciones, restricciones y características de dichos servicios; y gestionar, por cuenta de **EL CLIENTE**, la contratación de los mismos, expidiendo en su caso los boletos, cupones, vouchers o documentos emitidos por los proveedores directos, manifestando contar con la capacidad económica, técnica y administrativa necesaria para cumplir con estas funciones, conforme a la legislación turística y de protección al consumidor vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

4.- Declara **EL CLIENTE** que, tiene capacidad legal y económica suficiente para contratar, que actúa en nombre propio y por cuenta propia, y que está interesado en adquirir los servicios turísticos que se describen en el presente contrato; que conoce que **LA AGENCIA DE VIAJES** actúa como intermediaria con los prestadores de servicios turísticos, y que acude a ésta con el fin de que gestione y contrate por su cuenta los servicios que integran el viaje, reconociendo que la prestación material de dichos servicios corresponde a los proveedores finales.

5.- Declara **EL CLIENTE** que, los datos de identificación y domicilio que proporciona a **LA AGENCIA DE VIAJES** son verdaderos, completos y actuales, y que para efectos de notificaciones relacionadas con este contrato señala como domicilio el ubicado en: calle \_\_\_\_\_, número \_\_\_\_\_, colonia \_\_\_\_\_, municipio o alcaldía \_\_\_\_\_, C.P. \_\_\_\_\_, estado \_\_\_\_\_, país \_\_\_\_\_.

6.- Declaran **ambas partes** que, es su voluntad celebrar el presente contrato de prestación de servicios turísticos, el cual se rige por la legislación mexicana aplicable, en especial por la Ley General de Turismo y la Ley Federal de Protección al Consumidor; que **EL CLIENTE** ha tenido a la vista el contenido íntegro del contrato, lo ha leído, comprendido y acepta sus términos y condiciones antes de su firma; y que, en consecuencia, se obligan a cumplirlo de buena fe al tenor de las cláusulas que se señalan a continuación.

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. – ENTREGA DEL CONTRATO

**LA AGENCIA DE VIAJES** se obliga a proporcionar a **EL CLIENTE**, una copia del presente

Firma

# travel fare

contrato en formato electrónico, al momento de validarse el primer pago relativo al servicio contratado. La realización de cualquier pago a nombre de **LA AGENCIA DE VIAJES** una vez que el presente contrato haya sido puesto a disposición de **EL CLIENTE** en formato físico o electrónico, se tendrá como manifestación de conformidad de **EL CLIENTE** con los términos y condiciones aquí establecidos.

## SEGUNDA. – RECIBOS Y COMPROBANTES

Ambas partes convienen en que por cada pago que **EL CLIENTE** efectúe con motivo del presente contrato, **LA AGENCIA DE VIAJES** expedirá un recibo de pago en formato electrónico, el cual contendrá, el nombre completo de **EL CLIENTE**, número y fecha de recibo, importe pagado, concepto del viaje o servicio contratado y forma o método de pago utilizado. Dichos recibos, junto con los correos electrónicos y mensajes de confirmación que emita **LA AGENCIA DE VIAJES**, constituirán prueba suficiente de los pagos realizados por **EL CLIENTE** y de las condiciones específicas ahí señaladas.

## TERCERA. – ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Se tendrá por expresamente aceptado el contenido del presente contrato cuando **EL CLIENTE**, una vez que haya sido puesto a su disposición, efectúe cualquier pago a nombre de **LA AGENCIA DE VIAJES** o la liquidación total del importe de los servicios objeto de este contrato, o bien utilice los boletos, vouchers, cupones, recibos de pago o cualquier otro documento emitido a su favor con motivo del viaje contratado. Dichos actos implican la conformidad de **EL CLIENTE** con los términos y condiciones aquí establecidos.

## CUARTA. – RESCISIÓN

Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí contenidas por cualquiera de las partes. Cuando la rescisión se deba a causas imputables a **EL CLIENTE**, el pago de reserva por pasajero tendrá carácter no reembolsable, por destinarse a cubrir gastos operativos, gestiones administrativas y reservas con proveedores. Únicamente en el caso de que la cancelación total del viaje sea imputable exclusivamente a **LA AGENCIA DE VIAJES**, ésta reembolsará a **EL CLIENTE** el 100% del pago de reserva por pasajero y de los pagos adicionales efectivamente recibidos.

## QUINTA. – MONEDA Y TIPO DE CAMBIO

Los precios de los viajes contratados con **LA AGENCIA DE VIAJES** fijados y expresados en dólares estadounidenses (USD), consideran el importe total del viaje en dicha moneda. Cuando **EL CLIENTE** realice pagos en pesos mexicanos u otra moneda, éstos se convertirán a dólares estadounidenses al tipo de cambio vigente en la fecha y lugar del pago, conforme a la legislación monetaria aplicable y a tipo de cambio publicado por la institución bancaria o

Firma

# travel fare

sistema de cobro correspondiente, quedando asentado en el recibo o comprobante respectivo. La obligación de pago de EL CLIENTE se mantiene en todo momento en dólares estadounidenses, por lo que reconoce y acepta que las variaciones del tipo de cambio podrán incrementar o disminuir el monto en pesos mexicanos necesario para liquidar los saldos pendientes en USD.

## **SEXTA. – LIQUIDACIÓN Y FECHAS DE PAGO**

Todo paquete de servicios contratado deberá encontrarse pagado al cien por ciento (100 %) a más tardar treinta (30) días naturales antes de la fecha programada de salida del viaje. Los pagos deberán realizarse respetando las fechas, montos y formas indicadas en la cotización o confirmación emitida por **LA AGENCIA DE VIAJES**. En caso de incumplimiento de pago en tiempo y forma, **LA AGENCIA DE VIAJES** podrá cancelar los servicios sin responsabilidad alguna, considerándose la cancelación como imputable a **EL CLIENTE** y aplicándose las penalidades correspondientes previstas en las cláusulas de cancelación.

## **SÉPTIMA. – INTERMEDIACIÓN Y ALCANCE DE LA AGENCIA**

**LA AGENCIA DE VIAJES** actuará únicamente como intermediaria entre **EL CLIENTE** y los prestadores de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, cruceros, operadores, arrendadoras, transportistas, guías y demás proveedores), encargados de la ejecución material de los servicios contratados. En consecuencia, **LA AGENCIA DE VIAJES** no asume responsabilidad directa por retrasos, cambios, fallas, incumplimientos o cancelaciones atribuibles a dichos proveedores; no obstante, se compromete a auxiliar a **EL CLIENTE** en la gestión de reembolsos, reprogramaciones o reclamaciones que procedan, conforme a las políticas de cada proveedor.

## **OCTAVA. – CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y EVENTOS EXTRAORDINARIOS**

En casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como pandemias, epidemias, desastres naturales, fenómenos meteorológicos extremos, incendios, huelgas o paros laborales, conflictos armados, actos terroristas, disturbios civiles, restricciones gubernamentales, disposiciones de autoridad, cierres de fronteras, suspensión de rutas aéreas o terrestres, crisis sanitarias o económicas, o cualquier otra circunstancia extraordinaria ajena al control de **EL CLIENTE** y de **LA AGENCIA DE VIAJES** que impidan total o parcialmente la realización del viaje en los términos contratados, los servicios quedarán sujetos a las políticas, condiciones y alcances de reembolso, reprogramación o crédito que establezcan los proveedores de servicios turísticos involucrados.

En dichos supuestos, **LA AGENCIA DE VIAJES** se compromete a actuar de buena fe y a gestionar en favor de **EL CLIENTE** las alternativas más favorables que ofrezcan los proveedores, pudiendo consistir en reprogramaciones, cambios de fecha, créditos de viaje u opciones similares, siempre sujetas a disponibilidad y a las condiciones vigentes de cada prestador. En ningún caso existirá obligación de **LA AGENCIA DE VIAJES** de reembolsar

Firma

# travel fare

montos que los proveedores consideren no reembolsables ni de asumir doble gasto operativo o costos adicionales que deriven directamente de los eventos de fuerza mayor.

## **NOVENA. – PAGOS Y CONFIRMACIONES**

El pago de reserva por pasajero para formalizar la solicitud de servicios será el primer pago que **EL CLIENTE** realice a nombre de **LA AGENCIA DE VIAJES**, el cual en ningún caso será inferior al equivalente a USD 500 (quinientos dólares estadounidenses). Dicho pago de reserva por pasajero se aplicará al precio total del viaje y tendrá carácter no reembolsable en caso de cancelación por parte de **EL CLIENTE** o por causas ajenas a **LA AGENCIA DE VIAJES**, al destinarse a cubrir gastos operativos, gestiones administrativas y reservaciones iniciales con proveedores.

Si **EL CLIENTE** decide liquidar el total del viaje en un solo pago, se entenderá que, de dicho pago, una cantidad equivalente a USD 500 (quinientos dólares estadounidenses) conservará el carácter no reembolsable indicado en el párrafo anterior, y el resto del monto pagado quedará sujeto a los cargos por cancelación previstos en la cláusula **DÉCIMA**.

Cuando **EL CLIENTE** haya cubierto al menos el 50 % (cincuenta por ciento) del total del viaje, **LA AGENCIA DE VIAJES** gestionará, conforme a la disponibilidad y políticas de los proveedores, la confirmación de los servicios terrestres contratados (hoteles, traslados, excursiones, visitas, guías y servicios similares).

Una vez que **EL CLIENTE** haya cubierto el 100 % (cien por ciento) del monto total del paquete, **LA AGENCIA DE VIAJES** quedará facultada para gestionar la emisión y confirmación definitiva de los servicios aéreos y demás servicios adicionales contratados, en los plazos y condiciones que permitan las aerolíneas y proveedores correspondientes.

La entrega física o digital de los documentos finales (boletos, vouchers, seguros, itinerarios definitivos e información de contacto local) se realizará con una anticipación mínima de quince (15) días naturales previos a la fecha de salida, siempre que el viaje se encuentre totalmente liquidado en los términos de la cláusula **SEXTA**. Toda operación de pago deberá ser perfectamente identificable mediante depósito bancario, transferencia o cargo a tarjeta de crédito o débito a nombre de **VIAJERO FIRME, S.A. DE C.V.**

## **DÉCIMA. – CANCELACIONES**

En caso de cancelación solicitada por **EL CLIENTE**, el pago de reserva por pasajero señalado en la cláusula **NOVENA** no será objeto de devolución, al destinarse a gastos operativos, gestiones administrativas y reservaciones iniciales con proveedores. Sobre las cantidades adicionales efectivamente pagadas por **EL CLIENTE**, se aplicarán los siguientes cargos por cancelación:

a) Si la cancelación se efectúa con más de 90 (noventa) días naturales de anticipación a la fecha de salida, **LA AGENCIA DE VIAJES** retendrá el 10 % de los pagos adicionales.

Firma

# travel fare

- b) Si la cancelación se efectúa entre 90 (noventa) y 61 (sesenta y un) días naturales antes de la fecha de salida, **LA AGENCIA DE VIAJES** retendrá el 20 % de los pagos adicionales.
- c) Si la cancelación se efectúa entre 60 (sesenta) y 31 (treinta y un) días naturales antes de la fecha de salida, **LA AGENCIA DE VIAJES** retendrá el 50 % de los pagos adicionales.
- d) Si la cancelación se efectúa con 30 (treinta) días naturales o menos de anticipación a la fecha de salida, o una vez iniciado el viaje, **LA AGENCIA DE VIAJES** retendrá el 100 % de los pagos adicionales efectuados.

Cuando la cancelación se deba a causas imputables exclusivamente a **LA AGENCIA DE VIAJES**, ésta se obliga a reembolsar a **EL CLIENTE** el 100 % del pago de reserva por pasajero y de todos los pagos adicionales realizados. Si la cancelación obedece a causas ajenas a **LA AGENCIA DE VIAJES** (decisiones de proveedores, fuerza mayor, cierres, pandemias u otras similares), **LA AGENCIA DE VIAJES** gestionará ante los prestadores los reembolsos o compensaciones posibles, sin asumir responsabilidad adicional.

Cuando **EL CLIENTE** haya contratado la **Cobertura Cancelación** mediante convenio firmado, dicho documento regulará de manera exclusiva las condiciones de, cancelación, reembolso y devolución respecto de los pasajeros ahí identificados.

## DÉCIMA PRIMERA. – REPROGRAMACIONES

**EL CLIENTE** podrá solicitar, por única ocasión, la reprogramación de la fecha de su viaje, siempre que el paquete se encuentre liquidado al cien por ciento (100 %) y que la solicitud se presente con al menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha originalmente contratada. Toda reprogramación estará sujeta a disponibilidad de los proveedores y se realizará conforme a las tarifas vigentes al momento del cambio, por lo que cualquier diferencia tarifaria, cargo o costo adicional que aquellos apliquen será cubierta íntegramente por **EL CLIENTE**. La reprogramación no dará lugar a devolución de cantidades pagadas y se considerará una modificación del servicio contratado; en caso de que no sea posible reprogramar en las condiciones aceptadas por **EL CLIENTE**, serán aplicables los cargos por cancelación previstos en la cláusula **DÉCIMA**.

## DÉCIMA SEGUNDA. – TIEMPOS Y PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

Cuando, conforme a las disposiciones del presente contrato, proceda un reembolso a favor de **EL CLIENTE**, **LA AGENCIA DE VIAJES** analizará en primer término la causa de la cancelación o modificación, a efecto de determinar a quién resulta imputable el hecho y qué cargos, retenciones o penalizaciones son aplicables, de acuerdo con las cláusulas correspondientes.

Una vez realizado dicho análisis, **LA AGENCIA DE VIAJES** comunicará a **EL CLIENTE**, por escrito o por correo electrónico, la resolución sobre la procedencia del reembolso, el monto a devolver, los conceptos descontados (en su caso) y la fecha límite estimada de entrega de los recursos. El reembolso se gestionará en un plazo que podrá ir de treinta (30) hasta noventa (90) días naturales como máximo, contados a partir de la fecha en que

# travel fare

**LA AGENCIA DE VIAJES** notifique a **EL CLIENTE** la aceptación y monto del reembolso, procurando que dicho plazo sea el menor posible y quedando sujeto, en lo conducente, a los tiempos de respuesta y transferencia de recursos por parte de los proveedores involucrados.

## **DÉCIMA TERCERA. – DOCUMENTACIÓN Y REQUISITOS**

**EL CLIENTE** deberá contar y presentar, por su propia cuenta, pasaporte vigente con al menos seis meses posteriores a la fecha de regreso, así como las visas, permisos sanitarios, vacunas u otros documentos que exijan las autoridades migratorias o sanitarias del país de origen, de tránsito y de destino. **LA AGENCIA DE VIAJES** proporcionará a **EL CLIENTE** información general y orientación sobre los requisitos conocidos al momento de la contratación, con base en la información que le proporcionen los proveedores y las autoridades competentes; sin embargo, será responsabilidad exclusiva de **EL CLIENTE** verificar, tramitar y obtener oportunamente dicha documentación. La falta de documentos o el incumplimiento de requisitos migratorios o sanitarios no será causa de reembolso y se considerará como una causa de cancelación imputable a **EL CLIENTE**.

## **DÉCIMA CUARTA. – VIAJE DE PERSONAS MENORES DE EDAD**

Cuando viajen personas menores de edad acompañadas por sólo uno de sus padres, por terceros o sin compañía, deberán contar con la autorización notariada o judicial correspondiente, así como con cualquier otro documento que exijan el Instituto Nacional de Migración y las demás autoridades competentes del país de origen, tránsito o destino. La falta de los documentos necesarios exime de toda responsabilidad a **LA AGENCIA DE VIAJES** y se considerará causa de cancelación imputable a **EL CLIENTE**.

## **DÉCIMA QUINTA. – VISADOS Y NEGACIÓN DE ENTRADA**

**LA AGENCIA DE VIAJES** podrá orientar y asistir a **EL CLIENTE** en la obtención de visas y demás autorizaciones de ingreso que resulten necesarias; sin embargo, **EL CLIENTE** reconoce que la evaluación, aprobación, negativa, revocación o limitación de dichos documentos es facultad exclusiva de las autoridades consulares y migratorias de cada país, ajena al control de **LA AGENCIA DE VIAJES**. En consecuencia, la negativa de visa, la inadmisión, el rechazo de entrada, deportación o cualquier restricción impuesta por las autoridades migratorias no se considerará situación imputable a **LA AGENCIA DE VIAJES**.

## **DÉCIMA SEXTA. – RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA**

**LA AGENCIA DE VIAJES** actúa como intermediaria entre **EL CLIENTE** y los prestadores directos de los servicios turísticos contratados, por lo que no asume responsabilidad por retrasos, cancelaciones, modificaciones, accidentes, pérdidas o cualquier otra eventualidad imputable a dichos prestadores o derivada de casos fortuitos o de fuerza mayor. No obstante lo anterior, **LA AGENCIA DE VIAJES** auxiliará a **EL CLIENTE**, en la medida de lo posible, para gestionar los servicios que resulten necesarios para atender su situación de emergencia o, en su caso, su traslado de regreso, así como para coadyuvar en la presentación de

Firma

# travel fare

reclamaciones, reembolsos o compensaciones ante los proveedores finales, conforme a la ley y a las políticas de cada uno de ellos.

Cuando, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor o por resolución de autoridad competente, se determine que el incumplimiento o daño sufrido por **EL CLIENTE** es imputable a **LA AGENCIA DE VIAJES**, ésta asumirá los pagos, indemnizaciones o compensaciones que legalmente le correspondan.

## **DÉCIMA SÉPTIMA. – CONDUCTA Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**EL CLIENTE** se compromete a respetar en todo momento los reglamentos, políticas y condiciones establecidas por cada proveedor de servicios turísticos, incluyendo, horarios, códigos de conducta, normas de seguridad, requisitos de vestimenta y lineamientos de comportamiento durante el viaje. Cualquier infracción grave a dichas normas o conducta inadecuada que ponga en riesgo la seguridad, integridad o correcta operación del servicio podrá ser causa de suspensión parcial o total de los servicios por parte del proveedor, sin derecho a reembolso, cuando así lo determinen las políticas de éste.

Asimismo, **EL CLIENTE** se obliga a proporcionar a **LA AGENCIA DE VIAJES** información veraz, completa y actualizada sobre su identidad, edad, sexo y datos personales, así como los de los demás viajeros incluidos en el contrato, garantizando que dichos datos coinciden con los documentos oficiales de viaje (pasaportes, identificaciones, etc.). **LA AGENCIA DE VIAJES** quedará liberada de responsabilidad por errores, omisiones o inexactitudes en nombres, apellidos, fechas o cualquier otro dato proporcionado por **EL CLIENTE** para la emisión de boletos, vouchers, seguros o documentos de viaje, así como por los cargos o consecuencias que de ello se deriven frente a los proveedores o autoridades.

## **DÉCIMA OCTAVA. – OBJETOS PERSONALES Y DAÑOS**

**EL CLIENTE** reconoce que la custodia de su equipaje y demás bienes personales durante todo el viaje es de su exclusiva responsabilidad. En consecuencia, **LA AGENCIA DE VIAJES** no será responsable por pérdida, robo, daño o deterioro de los bienes de **EL CLIENTE**, ni por lesiones, accidentes o daños físicos y/o morales ocasionados por terceros, por prestadores directos de los servicios turísticos o por hechos fortuitos o de fuerza mayor.

Cualquier reclamación por pérdida o daño de equipaje, o por incidentes ocurridos durante el transporte o la estancia, deberá presentarse directamente ante la aerolínea, hotel, transportista, aseguradora o autoridad competente, sin perjuicio de que **LA AGENCIA DE VIAJES** brinde a **EL CLIENTE** la orientación y apoyo razonable para la gestión de dichos reclamos cuando ello sea posible.

## **DÉCIMA NOVENA. – SEGUROS DE VIAJE**

**LA AGENCIA DE VIAJES** se compromete a proporcionar a **EL CLIENTE** un seguro de viajero vigente para el periodo del viaje contratado, mismo que será emitido por una compañía aseguradora debidamente constituida y autorizada para operar en la materia. El

Firma

# travel fare

seguro se contratará a nombre de **EL CLIENTE** con base en los datos que éste proporcione, por lo que **EL CLIENTE** reconoce y acepta que las condiciones generales, coberturas, sumas aseguradas, exclusiones, deducibles, requisitos y procedimientos para la atención de siniestros serán únicamente los establecidos por la aseguradora en la póliza correspondiente.

En virtud de lo anterior, **LA AGENCIA DE VIAJES** actúa únicamente como intermediaria en la gestión y entrega del seguro de viajero, por lo que no será responsable por las decisiones, criterios, exclusiones, montos de indemnización, tiempos de respuesta o de pago, ni por cualquier otra actuación que corresponda directamente a la aseguradora. Corresponde a **EL CLIENTE** revisar la póliza y sus condiciones generales, así como informar a **LA AGENCIA DE VIAJES**, previo a la emisión, sobre cualquier circunstancia relevante. En caso de que **EL CLIENTE** renuncie al seguro proporcionado por **LA AGENCIA DE VIAJES**, ya sea porque contrata uno distinto por su cuenta o porque manifiesta no requerirlo, dicha renuncia se hará constar por escrito y, a partir de ese momento, **EL CLIENTE** asumirá bajo su exclusiva responsabilidad cualquier eventualidad que pudiera ocurrir durante el viaje.

## **VIGÉSIMA. – MODIFICACIÓN DEL ORDEN DE LOS SERVICIOS**

**LA AGENCIA DE VIAJES** podrá modificar el orden y secuencia de los servicios indicados en el itinerario contratado cuando así lo requieran causas operativas, de seguridad, disposiciones de autoridades competentes, casos fortuitos o de fuerza mayor, siempre procurando afectar lo menos posible la experiencia de **EL CLIENTE** y manteniendo la misma cantidad, naturaleza y calidad de los servicios originalmente pactados o, en su caso, otros de carácter equivalente.

Las modificaciones que sólo impliquen cambios de orden, horario o día de prestación, sin reducir el número de servicios ni su categoría o calidad, no generarán derecho a compensación ni reembolso para **EL CLIENTE**.

## **VIGÉSIMA PRIMERA. – CANCELACIÓN POR PARTE DE LA AGENCIA**

Cuando **LA AGENCIA DE VIAJES** cancele un viaje o excursión por causas imputables exclusivamente a ella y ajenas a **EL CLIENTE**, estará obligada a reembolsar a **EL CLIENTE** el 100 % del pago de reserva por pasajero y de todos los pagos adicionales efectivamente recibidos por concepto del viaje cancelado, salvo que **EL CLIENTE** acepte voluntariamente una reprogramación u otro arreglo equivalente.

Si la cancelación tiene su origen en decisiones de los prestadores de servicios turísticos o en supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, **LA AGENCIA DE VIAJES** gestionará ante dichos prestadores los reembolsos o compensaciones que, en su caso, procedan, auxiliando a **EL CLIENTE** en su obtención conforme a la ley y a las políticas aplicables de cada proveedor.

## **VIGÉSIMA SEGUNDA. – REVOCACIÓN Y DERECHO DE ARREPENTIMIENTO**

Firma

# travel fare

**EL CLIENTE** podrá revocar el presente contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su firma, siempre que el viaje no haya iniciado ni se hayan emitido boletos u otros documentos de servicio. La revocación deberá solicitarse por escrito o mediante correo electrónico, surtiendo efectos a partir de la recepción del aviso por parte de **LA AGENCIA DE VIAJES**. En estos casos, **EL CLIENTE** quedará liberado de cualquier cargo o pago adicional al pago de reserva por pasajero previsto en la cláusula **NOVENA** que conservará su carácter no reembolsable salvo en el supuesto de cancelación imputable exclusivamente a **LA AGENCIA DE VIAJES** conforme a la cláusula **VIGÉSIMA PRIMERA**.

## **VIGÉSIMA TERCERA. – ASISTENCIA Y COMUNICACIÓN**

**LA AGENCIA DE VIAJES** pone a disposición de **EL CLIENTE** un servicio de atención y asistencia antes, durante y después del viaje, mediante atención humana y apoyo de chatbot automatizado, para la gestión de incidencias, emergencias o cambios operativos que se presenten.

El correo electrónico [management@travelfare.com.mx](mailto:management@travelfare.com.mx) se considera el canal formal de comunicación entre las partes para efectos del presente contrato, entendiéndose que cualquier aviso, solicitud o aclaración enviada por **EL CLIENTE** a dicho canal se tendrá por válidamente recibida por **LA AGENCIA DE VIAJES** en la fecha y hora de su recepción.

## **VIGÉSIMA CUARTA. – RECLAMACIONES Y PLAZOS**

Cualquier reclamación relacionada con los servicios contratados deberá presentarse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la conclusión del viaje, adjuntando, en la medida de lo posible, pruebas o documentos que sustenten la inconformidad. **LA AGENCIA DE VIAJES** acusará recibo de la reclamación y dará seguimiento conforme a la legislación aplicable y a las políticas de los proveedores involucrados.

Transcurrido dicho plazo sin que **EL CLIENTE** haya presentado reclamación alguna, se presumirá que los servicios fueron prestados a satisfacción de **EL CLIENTE**.

## **VIGÉSIMA QUINTA. – AVISO DE PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES**

**LA AGENCIA DE VIAJES**, en su carácter de responsable del tratamiento de los datos personales de **EL CLIENTE**, se obliga a cumplir con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normativa aplicable, garantizando la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de la información proporcionada.

Al firmar el presente contrato, **EL CLIENTE** autoriza expresamente a **LA AGENCIA DE VIAJES** el uso de sus datos personales de contacto (nombre, teléfono y correo electrónico) para enviarle información promocional o publicitaria sobre nuevos viajes, servicios o promociones.

**EL CLIENTE** podrá **revocar en cualquier momento** esta autorización o ponerse en oposición al uso de sus datos con fines mercadotécnicos, mediante solicitud por correo

Firma

# travel fare

electrónico dirigida a **LA AGENCIA DE VIAJES**, sin que su negativa afecte la prestación de los servicios contratados.

## **VIGÉSIMA SEXTA. – AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN**

**EL CLIENTE** autoriza a **LA AGENCIA DE VIAJES** a conservar y utilizar la información generada con motivo de la contratación y prestación de los servicios, con fines estadísticos, de control interno, mejora de procesos y cumplimiento de obligaciones legales, sin transferirla a terceros ajenos a la empresa, salvo aquellos proveedores de servicios que intervengan en la operación del viaje o las autoridades competentes que la requieran en términos de ley.

La información de carácter personal o financiero será tratada y protegida conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones legales vigentes.

## **VIGÉSIMA SÉPTIMA. – INTERPRETACIÓN Y LEY APLICABLE**

El presente contrato tiene el carácter de contrato de adhesión y se celebra de conformidad con la legislación federal mexicana aplicable, en especial con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley General de Turismo, la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001 (o la que en el futuro la modifique o sustituya), así como demás disposiciones reglamentarias y administrativas relacionadas con la prestación de servicios turísticos.

## **VIGÉSIMA OCTAVA. – JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Las partes manifiestan su voluntad de resolver de buena fe cualquier diferencia derivada del presente contrato, privilegiando en primer término la comunicación directa y los mecanismos de conciliación que ofrezca **LA AGENCIA DE VIAJES**. Como instancia previa de queja o conciliación, **EL CLIENTE** podrá acudir en cualquier momento a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para los casos en que resulte necesaria la intervención de autoridad jurisdiccional, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México.

## **VIGÉSIMA NOVENA. – FIRMA Y VALIDACIÓN**

El presente contrato se suscribe en dos ejemplares, quedando uno en poder de **EL CLIENTE** y otro en poder de **LA AGENCIA DE VIAJES**, para su resguardo en archivo físico o electrónico. Podrá firmarse de manera autógrafa en cada una de sus páginas o, en su caso, mediante mecanismos de firma electrónica o confirmaciones expresas enviadas desde el correo electrónico registrado de **EL CLIENTE**, así como a través de los sistemas electrónicos de contratación que **LA AGENCIA DE VIAJES** ponga a su disposición.

Las firmas digitales, pagos de **EL CLIENTE** a nombre de **LA AGENCIA DE VIAJES**, aceptaciones electrónicas o confirmaciones enviadas por **EL CLIENTE** a través de dichos

Firma

# travel fare

medios se consideran válidas y equivalentes a la firma autógrafa, produciendo los mismos efectos legales para todos los fines relacionados con el presente contrato.

## TRIGÉSIMA. – FUNDAMENTO Y REGISTRO

El presente contrato ha sido elaborado en apego a las disposiciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley General de Turismo, la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001 (o la que en su caso las modifique o sustituya) y demás normatividad aplicable a la prestación de servicios turísticos, para su eventual registro y, en su caso, actualización ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el Registro Nacional de Turismo.

## FIRMAS DE CONFORMIDAD

En la Ciudad de México, a [redacted] de [redacted] de 20 [redacted].

### POR LA AGENCIA DE VIAJES

Viajero Firme, S.A. de C.V.

Representante Legal: [redacted]

[redacted]

Firma

### POR EL CLIENTE

Nombre completo: [redacted]

[redacted]

Firma

Firma