

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE CELEBRAN POR UNA **CHARTERS Y MÁS, S. DE R.L. DE C.V.** QUIEN PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE LLAMARÁ **LA AGENCIA DE VIAJES** Y POR OTRO LADO:

---

\_\_\_\_\_ QUIEN(ES) EN LOS SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **EL CLIENTE** PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

## DECLARACIONES

1. Declara La Agencia de Viajes, ser una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas con RFC: CMA090406BD9 y que goza de las facultades para celebrar el presente contrato, representada por: CARLOTA EUGENIA FLORES TELLEZ.
2. Declara La Agencia de Viajes que su domicilio fiscal es AV. CORDILLERA HIMALAYA #313, LOMAS 4° SECCIÓN, San Luis Potosí, S.L.P. CP. 78216
3. Declara La Agencia de Viajes que su principal objeto es ofrecer servicios de intermediación entre turistas y prestadores de Servicios turísticos a nivel nacional y en el extranjero.
4. Declara **EL CLIENTE** que tiene la capacidad económica y legal suficiente para contratar así como el interés de adquirir los servicios que se especifican en este contrato y que para ello recurre a **LA AGENCIA DE VIAJES** para que funja como intermediaria entre él y los prestadores de Servicios Turísticos.
5. Declara **EL CLIENTE** ser una persona física o moral (según sea el caso) que tiene su domicilio en \_\_\_\_\_
6. Declaran ambas partes que es su voluntad celebrar el presente contrato de adhesión y sujetarlo a las siguientes:

## CLAUSULAS

**PRIMERA.** **LA AGENCIA DE VIAJES** se obliga a entregar a **EL CLIENTE** una copia del presente contrato al momento de la contratación respectiva.

**SEGUNDA.** Ambas partes convienen en que los recibos de pago, cupones de servicio y/o vouchers de servicios que se expidan con motivo de este contrato, deberá contener un extracto del mismo en los aspectos relativos al servicio que se refiere el documento en cuestión.

**TERCERA.** Ambas partes convienen en que el pago de anticipos o liquidación del importe de los servicios objeto de este contrato por parte de **EL CLIENTE**, así como el uso del contrato mismo, cupones, boletos, cortesías, o cualquier otro documento expedido a su favor con motivo del mismo, implica en su parte la aceptación total del contrato, así como de las condiciones generales del contrato mismo.

**CUARTA.** Todo paquete de viaje contratado por **EL CLIENTE** deberá ser liquidado en su totalidad con un máximo de cuarenta días anteriores a la fecha de salida, o bien, al inicio de cualquiera de los servicios que integran el viaje, respetando en todo momento fechas, tiempos, formas y montos. Todo paquete de servicios contratado deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de estos.

**QUINTA.** Del mismo modo, las obligaciones de pago en moneda extranjera contraídas dentro de la República Mexicana deberán ser pagadas en moneda nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuar el pago, el tipo de cambio lo proporciona cada uno de los prestadores de Servicios.

**SEXTA.** No existe línea de crédito alguna o de cualquier tipo para hacer uso, goce o disfrute, séase de manera parcial o total de cualquier tipo de servicio turístico o paquete de viaje y ser pagados de manera fraccionada o parcial durante el desarrollo de estos, aún incluso al término de los mismos. De conformidad con la cláusula previa, todo paquete de servicios contratado deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de estos.

**SÉPTIMA.** Los pagos y anticipos realizados anteriores a la fecha de salida que no cubran el cien por ciento del precio final de los servicios contratados, no general de ninguna manera derecho alguno por parte de **EL CLIENTE** de recibir de manera parcial o proporcional a los pagos cualquier servicio de los que integran el paquete de viaje en el perfecto entendido que se contrata un grupo de servicios integrados que conforman el paquete en su totalidad.

**OCTAVA. LA AGENCIA DE VIAJES** se compromete y obliga a solicitar los servicios que se especifican en este contrato y de acuerdo con la disponibilidad de los mismos a contratarlos por cuenta de **EL CLIENTE**, fungiendo como intermediaria entre éste y las personas físicas o morales encargadas de proporcionarlos directamente. El precio del servicio será el que se especifica en este contrato o bien en la cotización respectiva autorizada por **EL CLIENTE**:

**NOVENA. EL CLIENTE** acepta que la intervención de **LA AGENCIA DE VIAJES** sea única y exclusivamente con carácter de intermediaria entre los prestadores directos de los servicios solicitados y señalados en este contrato o bien en la cotización respectiva.

**DÉCIMA.** En mérito de lo anterior, ambas partes convienen en que si por causas ajenas a **LA AGENCIA DE VIAJES**, de fuerza mayor o casos fortuitos, sólo enunciativos y sin ser limitativos como lo son: huelgas, bloqueos en las vías generales de comunicación, atrasos de cualquier índole o naturaleza que no le sean imputables a **LA AGENCIA DE VIAJES** ni a los Prestadores de Servicios turísticos, desperfectos técnicos, físicos o mecánicos, conflictos bélicos o sociales, eventos naturales como sismos, terremotos, lluvia, inundaciones, 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 DE VIAJES** 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 PRIMERA. EL CLIENTE** se compromete a adherirse, apegarse y a respetar los reglamentos y condiciones de servicio establecidas por cada uno de los prestadores de servicios contratados por intermediación de **LA AGENCIA DE VIAJES**, enunciativamente y no de forma limitada como lo son; servicios aéreos, terrestres o marítimos, hoteles, visitas, guías, tickets o boletos de entrada a eventos de carácter públicos o privados, sociales, deportivos, musicales, culturales, autos de alquiler, restaurantes, cruceros, etc, por lo que **LA AGENCIA DE VIAJES** debe hacer del conocimiento de **EL CLIENTE** las que sean más importantes y en consecuencia declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento.

**DÉCIMA SEGUNDA. EL CLIENTE** reconoce y acepta su total obligación y responsabilidad de proporcionar datos veraces y correctos sobre edades, sexo, nombres y apellidos de los usuarios-turistas, así como los datos e información completos para la formación del itinerario y la reservación de los servicios, enunciativamente y sin ser limitativos como lo son : servicios aéreos, marítimos, hoteles, visitas, guías, tickets o boletos de entradas a eventos sociales, deportivos, musicales, culturales, autos de alquiler, restaurantes, cruceros, etc, relevando a **LA AGENCIA DE VIAJES** de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal 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, expresados en éste contrato. Del mismo modo, **EL CLIENTE** se apega a las condiciones de contratación y cancelación de los mismos proveedores finales de estos servicios.

**DÉCIMA TERCERA. EL CLIENTE** manifiesta su conformidad y completa aceptación que, en caso de cancelar su viaje por cualquier motivo, se ajustará a las políticas de cada prestador de servicios para lo cual **LA AGENCIA DE VIAJES** se compromete con **EL CLIENTE** a entregarle por escrito las políticas que apliquen ya sea con un mismo proveedor que abarque varios servicios o de manera individual de acuerdo a como se haya realizado las reservaciones correspondientes, así como de apoyarlo en lo necesario para que éste pueda recuperar en los casos que aplique el importe que proceda. Adicionalmente ambas partes acuerdan que en caso de que

proceda el reembolso total del viaje en cuestión, **LA AGENCIA DE VIAJES** cobrará por concepto de gestión el diez por ciento del valor total del viaje.

**DÉCIMA CUARTA. EL CLIENTE**, usuarios-turistas o pasajeros se comprometen a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con suficiente anticipación de acuerdo con lo requerido por cada vuelo, generalmente son 2 horas en vuelos nacionales y de 3 a 4 horas en vuelos internacionales, aunque como recomendación de **LA AGENCIA DE VIAJES** para vuelos internacionales se recomienda darse un tiempo de más de 5 horas. Lo anterior con la finalidad, entre otras, de que el usuario-turista cuente con tiempo suficiente para documentar personalmente en mostrador, cumplir con los protocolos de seguridad establecidos por aeropuertos y líneas aéreas. 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 documentación previa del vuelo del pasajero por medios electrónicos conocidos como Web Check-in, Mobile Check In o cualquier otro medio electrónico que proporcione al usuario-turista el pase de abordar para su servicio aéreo.

**DÉCIMA QUINTA. EL CLIENTE** deberá por medios 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 en tránsito incluido en su itinerario de viaje o bien de su paquete de servicios contratados, tales como identificaciones oficiales, visas, vacunas, permisos sanitarios, etc., tanto para viajes nacionales, internacionales o domésticos en el extranjero. **EL CLIENTE** deberá con una vigencia mínima en su pasaporte de al menos seis meses posteriores a la fecha de regreso de su viaje.

**DÉCIMA SEXTA.** 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 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 SÉPTIMA.** En el caso de menores de edad que viajan en compañía de ambos padres, de alguno de los padres al menos, en compañía de un familiar adulto, en compañía de un familiar menor de edad, en compañía de un adulto sin vínculo familiar, incluso si el menor viaja solo, es responsabilidad absoluta de **EL CLIENTE** proveerse por medios propios y con sobrada anticipación para sí, para los menores de edad y para las personas bajo tutela jurídica, 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 el itinerario de viaje o bien de su paquete de servicios turísticos, tales como documentos notariados, identificaciones oficiales, visas, vacunas, permisos sanitarios, autorizaciones judiciales, así como 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 termino del mismo.

**DÉCIMA OCTAVA.** 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 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.

**DÉCIMA NOVENA. LA AGENCIA DE VIAJES** podrá asistir a **EL CLIENTE** en la tramitación de visas para los países que se visitarán incluidos en su itinerario de viaje siempre y cuando los gobiernos de cada país, a través de sus embajadas y consulados permitan realizar este tipo de trámites a través de terceras personas. El alcance

de esta actuación por parte de **LA AGENCIA DE VIAJES** se limita única y exclusivamente a presentar formularios, comprobantes de pago o bien a realizar directamente el pago de costos, derechos, productos o aprovechamientos en embajada o consulado, presentar fotografías, pasaportes y demás documentos necesarios que formen parte de los requisitos indispensables para completar los trámites de visado. Para todo lo anterior, es responsabilidad absoluta de **EL CLIENTE** proveer en tiempo y forma la documental requerida para obtener el visado correspondiente por lo que también es de su completa responsabilidad en cuanto a la veracidad y autenticidad de los datos vertidos en formularios como de los documentos personales que incluyen. De ser necesario el gobierno de cada país, en pleno ejercicio de su soberanía, podrá requerir información adicional a la que se solicita de manera regular o bien que tenga publicada en sus medios oficiales de difusión impresos o electrónicos. Este apoyo proporcionado por **LA AGENCIA DE VIAJES**, para la presentación de documentos en el trámite de visados, no tendrá ningún costo que incremente directa o indirectamente el precio final del paquete contratado, salvo los costos, derechos, productos o aprovechamientos marcados para el trámite correspondiente y por tanto tampoco genera ningún tipo de responsabilidad para **LA AGENCIA DE VIAJES** en la autorización o negación de dichas visas.

**VIGÉSIMA.** 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 de EL PAQUETE o cualquier otro país en tránsito, ocurriendo de igual manera por el incumplimiento de los requisitos sanitarios o bien que por su derecho corresponden a cada gobierno local o extranjero, 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 total.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** Es una decisión soberana de cada país el aceptar el internamiento de extranjeros en sus propios territorios por lo que las condiciones, requisitos o exigencias entrevistas, trámites y verificaciones para dicho efecto es facultad legítima de sus gobiernos por tanto y de lo anterior, **LA AGENCIA DE VIAJES** queda relevada de cualquier tipo de responsabilidad tanto física, económica o moral por el ejercicio del derecho que se atribuye el gobierno de cada país al permitir o no el internamiento de extranjeros a su territorio aún incluso si dicho internamiento tuviera únicamente el efecto de tránsito para llegar al país de destino final.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** **LA AGENCIA DE VIAJES** solo gestionará por cuenta de **EL CLIENTE** la solicitud de reembolso del importe que pudiera en su caso proceder, sin ser necesariamente obligada a devolución o reembolso alguno al ser negado el internamiento del usuario-turista al territorio del país en tránsito o de destino final quedando relevada de cualquier responsabilidad, pago, compensación, reembolso, sustitución de servicios o cualquier otro tipo de compromiso mayor, de manera parcial o total, sujetándose **EL CLIENTE** en todo momento a las cláusulas de contratación y cancelación expresadas en el presente contrato, así también de las condiciones de contratación y cancelación de los proveedores finales de los servicios que se contratan por intermediación a petición de **EL CLIENTE**. Dada la situación y de ser así el deseo de **EL CLIENTE**, solicitará por escrito la cancelación del paquete de viaje contratado sujetándose en todo momento a las cláusulas de cancelación expresadas en este mismo contrato.

**VIGÉSIMA TERCERA.** Si la responsabilidad o causa de cancelación recae en los prestadores directos de los servicios, **LA AGENCIA DE VIAJES** deberá auxiliar a **EL CLIENTE**, de ser el caso, a obtener sus traslados de regreso y coadyuvar para reclamar al prestador directo del servicio, los reembolsos y las indemnizaciones que correspondan conforme a la ley, mediando únicamente en la tramitación de tales reembolsos e indemnizaciones.

**VIGÉSIMA CUARTA.** El anticipo mínimo por pasajero obra con el fin de solicitar y tramitar formalmente tanto para los destinos nacionales como internacionales, los servicios que integran el paquete de viaje contratado por **EL CLIENTE** no considerándose plaza, lugar o servicio alguno confirmado o comprometido en firme mientras no efectúe, y entregue **LA AGENCIA DE VIAJES** al **EL CLIENTE** la confirmación por escrito de los servicios solicitados la operación de pago deberá ser perfectamente identificable mediante depósitos

bancarios comprobable o cargo a tarjeta de crédito ambos a través de los medios tradicionales de pago o bien a través de medios electrónicos comprobados.

**VIGÉSIMA QUINTA.** Una vez que **LA AGENCIA DE VIAJES** recibe por parte de **EL CLIENTE** el anticipo mínimo, los anticipos parciales o bien la liquidación total de los servicios contratados, **LA AGENCIA DE VIAJES** cuenta con la autorización inmediata de **EL CLIENTE** para efectuar toda clase de servicio terrestre o marítimos, así también como para reservar, emitir o expedir los boletos aéreos a su nombre apegándose y aceptando las políticas de cancelación, expedición, emisión y venta de boletos de la compañía aérea nacionales e internacionales, las políticas de cancelación, expedición, emisión y venta de boletos aéreos de empresas internacionales con este objeto. **EL CLIENTE** tiene conocimiento pleno y absoluto de que cualquier boleto aéreo y adquirido expedido o emitido por **LA AGENCIA DE VIAJES** Y/O por los prestadores de servicios turísticos no es reembolsables en partes, así tampoco en su totalidad de su costo bajo ningún caso o circunstancia.

**VIGÉSIMA SEXTA.** Una vez expedidos los boletos aéreos a favor del pasajero-usuario, turista o del cliente, **LA AGENCIA DE VIAJES** 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 nombre, apellidos, edades, sexo, fechas, rutas, líneas aéreas, clases, categorías etc. ocurriendo lo mismo para el caso de las reservaciones terrestres y de servicios marítimos y de cruceros cuando fuera el caso de que las correcciones y ajustes necesarios impliquen costos adicionales, **EL CLIENTE** asumirá dichos costos.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.** En el caso concreto de paquetes de viaje o de los servicios que lo integran, tanto nacionales como internacionales, **EL CLIENTE** podrá solicitar la cancelación de los servicios contratados haciendo saber única y estrictamente por escrito a **LA AGENCIA DE VIAJES**, misma que dará contestación conforme tenga la confirmación de La Operadora Turística en un lapso no mayor a 72 horas de su recepción, aceptando **EL CLIENTE** los cargos correspondientes y penalidades que correspondan de acuerdo a las condiciones generales y políticas de La Operadora Turística.

**VIGÉSIMA OCTAVA.** Todo paquete de viaje que se solicite reprogramar a petición de **EL CLIENTE** estará sujeto a variaciones de disponibilidad, incrementos de precio de acuerdo con el original debito también a penalidades por parte de los prestadores de servicios o bien por cambios de tarifas por temporalidad, cambio de clase 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, tomando en cuenta que los precios están sujetos siempre a disponibilidad o cambios de tarifa.

**VIGÉSIMA NOVENA.** Los documentos que soportan los servicios integrados en el paquete de viaje podrán ser entregados a **EL CLIENTE** por parte de **LA AGENCIA DE VIAJES** de manera electrónica o bien de manera impresa de acuerdo a las condiciones que a **EL CLIENTE** convengan.

**TRIGESIMA.** La entrega de documentos (tickets, boletos, cupones, billetes, etc.) se efectuarán, previa liquidación total de los servicios, dentro de las 48 horas previas a la salida del pasajero, usuario-turista o **EL CLIENTE**, en el domicilio de **LA AGENCIA DE VIAJES**, en los horarios de oficina.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.** Las partes contratantes manifiestan que conocen los alcances del presente contrato cuyas cláusulas son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de incumplimiento o interpretación a la competencia de la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR en la vía administrativa, como instancia conciliatoria para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en su caso de subsistir las mismas, se someterán a la competencia de las Leyes y Tribunales de la Ciudad de San Luis Potosí, independientemente del fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

**POR LA AGENCIA**

**POR EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_

CHARTERS Y MÁS, S. DE R.L. DE C.V.

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del titular

**DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

Nombre de o los l Usuario-Turista: \_\_\_\_\_

Denominación del Paquete: \_\_\_\_\_

Destino: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Prestador(es) Servicio Turísticos Contratados (OPERADORA MAYORISTA): \_\_\_\_\_

Precio del Paquete o Servicios: \_\_\_\_\_

Formas de pago: \_\_\_\_\_

Fecha límite para dar último pago: \_\_\_\_\_

En caso de que las cantidades se mencionen en moneda extranjera, será al tipo de cambio que indique la o las Operadoras Mayoristas de viaje en la fecha en que se realice el pago.