

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

EMPRESA PRESTADORA: con nombre comercial VALLETour (en adelante "LA AGENCIA")

DOMICILIO: División del Norte 2581, col. Del Carmen Coyoacán, c.p. 04100, Coyoacán CDMX

1. OBJETO Y NATURALEZA DE LA RELACIÓN

El presente documento regula la relación comercial entre "LA AGENCIA" y "EL CLIENTE", por la cual "LA AGENCIA" actuará como proveedor de servicios turísticos consistentes en la gestión, reserva y emisión de boletos de avión y la contratación de servicios terrestres para los pasajeros finales que "EL CLIENTE" designe.

"LA AGENCIA" actúa como intermediaria en la prestación de estos servicios, siendo su obligación la de gestionar con diligencia las reservas solicitadas ante los proveedores finales (aerolíneas y empresas de transporte).

"LA AGENCIA" actúa como intermediaria entre usuarios-turistas y de otros prestadores de servicios turísticos entre sí, y comercialización de paquetes turísticos, servicios turísticos, paquetes de viajes a través de medios electrónicos, portales digitales, páginas web, "e-commerce" (tiendas en línea o internet), realizar reservaciones, integración, desarrollo, operación y compraventa de paquetes turísticos, tanto de transporte aéreo, terrestre, marítimo por cuenta propia o de terceros, al igual presta el servicio a los usuarios-turistas servicios de orientación, asesoría, reservación y adquisición de boletos, billetes, tickets, los cuales estarán sujetos a los términos y condiciones especificados por los prestadores de servicios contratados, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, cargos por cancelaciones, pérdida de vuelos, pérdida de equipaje, entre otros.

Los mencionados servicios serán proporcionados por prestadores independientes que no actúan por o en representación de "LA AGENCIA", y en este acto, "EL CLIENTE" se hace expresamente

conocedor de esta situación, así mismo acepta que ni "LA AGENCIA", o representantes no tienen injerencia alguna en la presentación de los servicios que ha contratado.

En este acto "EL CLIENTE" libera a "LA AGENCIA", así como a sus consejeros, asesores, factores, dependientes, o partes relacionadas, de todo tipo de responsabilidad generada con motivo de cualesquier incumplimientos, hecho, acto omisión, accidente o lesión vinculada y/o derivada de los servicios que ha contratado "EL CLIENTE", incluyendo daños y perjuicios, ya sean directos, indirectos, incidentales, económicos, y/o negligentes, así como pérdidas, costos o gastos que pudieren ser generados con motivo o en relación a los servicios contratados a través de "LA AGENCIA".

Toda reservación de hotel, paquetes, vuelos, expedición de boletos, traslados, guías y demás son no reembolsables. Para reservar los paquetes, en su mayoría se requiere de un depósito que puede variar de acuerdo con el operador, destino, o temporada en que se quiere viajar.

Los depósitos no son reembolsables en caso de cualquier cancelación, según políticas del operador responsable.

2. PROCESO DE COTIZACIÓN, RESERVA Y CONFIRMACIÓN

2.1. Cotizaciones y Naturaleza de las Tarifas:

"EL CLIENTE" reconoce y acepta que las tarifas aéreas y de traslados proporcionadas por "LA AGENCIA" en cualquier cotización no son fijas y están sujetas a la disponibilidad en tiempo real de los sistemas de reservas de las aerolíneas y de los operadores de traslados. Por lo tanto, una cotización tiene una validez limitada al momento de su emisión y podrá variar sin previo aviso hasta que se realice la reserva y el pago correspondiente.

2.2. Proceso de Reserva:

Las solicitudes de reserva deberán realizarse por escrito (correo electrónico). "LA AGENCIA" confirmará la disponibilidad del servicio y emitirá una reserva provisional que detallará el servicio, el monto total, incluyendo impuestos y cargos aplicables, así mismo reenviara al "EL CLIENTE" para su revisión y autorización de compra.

2.3. Confirmación en Firme:

La reserva se considerará en firme y confirmada únicamente contra la recepción por parte de "LA AGENCIA" de:

- a) El pago total del servicio (o el anticipo establecido en la cláusula 3), y
- b) La aceptación escrita de estos Términos y Condiciones por parte de "EL CLIENTE".

Hasta que no se cumplan ambas condiciones, "LA AGENCIA" no garantiza la disponibilidad ni la tarifa previamente cotizada.

2.4. POLÍTICAS DE RESERVACIÓN:

Las tarifas que aplican son válidas al momento de la cotización, para asegurar la tarifa cotizada, se debe generar el apartado o depósito completo del servicio. De lo contrario, puede existir variación por cambio de disponibilidad o tipo de cambio. La reserva será válida únicamente cuando un experto en ventas confirme el servicio por alguno de nuestros canales oficiales.

Su número de confirmación le será enviado después de que haya efectuado el pago de su reservación, (anticipo o pago total). Hasta ese momento se considera una reservación confirmada.

Las reservaciones de los servicios están sujetas a disponibilidad al momento de procesar su solicitud y no podrán ser garantizadas hasta haber recibido el pago total.



En las reservaciones de hoteles y paquetes terrestres, antes de solicitar el pago, verificaremos disponibilidad con el proveedor; por lo que le enviaremos la confirmación dentro de las siguientes 24 horas.

El pago de los servicios se efectuará directamente por "EL CLIENTE" una vez establecida la relación comercial con "LA AGENCIA".

Posterior a la reservación y confirmación, el cliente deberá imprimir el cupón correspondiente y presentarlo al momento de que haga el check-in.

El cliente deberá leer las políticas de cancelación, ya que cualquier cambio de reservación está sujeto a disponibilidad y re-cotización de tarifas, así como a las políticas del prestador de servicios o línea aérea. Deberá tener a la mano su número de reservación y contactar al área correspondiente de la empresa para cualquier aclaración.

Los precios son por persona e incluyen los servicios que se indican en la descripción.

3. PRECIOS, FORMA DE PAGO Y MONEDA

3.1. Moneda:

Todos los precios, cotizaciones y facturaciones se expresarán en Dólares Americanos (USD).

3.2. Tipo de Cambio:

Para las operaciones que requieran conversión a moneda local (MXN) por disposiciones bancarias en México, se aplicará el tipo de cambio interbancario del día en que se realice la operación, publicado por fuentes oficiales (ej. Banco de México), más cualquier comisión bancaria aplicable.

3.3. Forma de Pago:

Los pagos se realizarán mediante transferencia interbancaria internacional a la cuenta bancaria de "LA AGENCIA" en México. Todos los costos de transferencia (comisiones bancarias intermediarias, impuestos, etc.) serán por cuenta exclusiva de "EL CLIENTE".

3.4. Anticipos y Pagos Totales:

Depósitos Anticipados: Para ciertos servicios o temporadas altas, "LA AGENCIA" podrá solicitar un depósito anticipado (generalmente del 30% al 50%) para garantizar la reserva.

Pago Total: El saldo restante deberá ser liquidado en su totalidad antes de la fecha de emisión del boleto o antes de la prestación del servicio de traslado, según se indique en la factura correspondiente. No se emitirán boletos ni se confirmarán traslados sin el pago total previo.

3.5. Fondo Rotatorio (Opcional):

Las partes podrán acordar la constitución de un fondo rotatorio en USD en las cuentas de "LA AGENCIA". Este fondo servirá para agilizar la emisión de boletos y reservas. "EL CLIENTE" se obliga a reponer dicho fondo en un plazo no mayor a 10 días hábiles una vez sea notificado de su agotamiento parcial o total.

4. POLÍTICA DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y NO REEMBOLSOS

4.1. No Reembolsable (Condición General):

“EL CLIENTE” reconoce y acepta expresamente que los boletos de avión y los servicios de traslado ofrecidos por “LA AGENCIA” son, por regla general, de carácter NO REEMBOLSABLE, NO ENDOSABLE Y NO TRANSFERIBLES de acuerdo con las políticas comerciales de las aerolíneas y proveedores contratados. En caso de cancelación por parte de “EL CLIENTE” o de los pasajeros finales, no existirá derecho a reembolso alguno, salvo que la aerolínea o proveedor, de manera excepcional y bajo sus propias políticas, autorice un crédito para futuros viajes (siempre sujeto a las penalidades de la aerolínea).

4.2. Modificaciones (Cambios):

Toda solicitud de modificación (cambio de fecha, nombre, ruta, etc.) de un boleto o servicio ya confirmado y pagado estará sujeta a:

- a) Las normas y políticas de la aerolínea y la tarifa que se haya adquirido el servicio.
- a) La penalización por cambio y/o diferencia de tarifa que imponga la aerolínea o proveedor.
- c) Los honorarios de gestión de “LA AGENCIA”, los cuales serán informados previamente a “EL CLIENTE”.

4.3. Procedimiento:

Cualquier solicitud de cambio o cancelación deberá realizarse por escrito. "LA AGENCIA" gestionará la solicitud ante el proveedor y comunicará a "EL CLIENTE" el costo total de la modificación o la imposibilidad de realizarla, antes de proceder.

4.4. Políticas de Cancelación:

- Las cancelaciones deberán ser informadas al personal de la empresa que lo esté atendiendo por escrito a través de correo electrónico. Las políticas de cancelación varían de acuerdo con el servicio contratado. "LA AGENCIA" actúa como intermediario entre el usuario y el prestador del servicio.

Para Hoteles:

- Las políticas de cancelación de los hoteles son específicas para cada hotel por lo que al momento de que usted elija el hotel podrá solicitar al personal de empresa las políticas de cancelación que apliquen en su caso.
- Los precios de los hoteles son por habitación con el régimen de comidas que haya solicitado.
- En paquetes donde se incluye alojamiento, en caso de existir algún problema de disponibilidad, se efectuará cambio en los hoteles elegidos y el o los hotel(es) que se reemplacen serán de categoría similar y dicho cambio será comunicado con la debida antelación.
- La hora de ingreso es a partir de las 15:00 hrs. del día contratado y finaliza a las 10:00 horas del último día fijado para la partida, en caso de llegar antes de las 15:00 horas es posible que su habitación no le sea otorgada en ese momento. Si requiere prolongar su estancia después de la hora de salida deberá notificarlo a la recepción y solicitar directamente con el hotel la estancia adicional.

PARA TRANSPORTACIÓN TERRESTRE Y/O TOURS:

Serán considerados como datos personales sensibles aquellos así dispuestos por la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares, que de forma enunciativa más no limitativa, son los datos que forman parte de la intimidad del personal y cuya divulgación pone en riesgo o da origen a discriminación por aspectos de origen racial o étnico, estado de salud, información genética, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, opiniones políticas y preferencias sexuales.

5. RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA (LIMITACIÓN LEGAL)

5.1. Actuación como Intermediaria:

“LA AGENCIA” actúa como intermediaria entre “EL CLIENTE” y los proveedores finales de servicios (aerolíneas, empresas de traslados, etc.). En este sentido, la responsabilidad de “LA AGENCIA” se limita a la diligencia y corrección en la gestión de las reservas y en la selección de los proveedores.

Los precios que ofrece “LA AGENCIA”, no incluyen los siguientes conceptos:

- Gastos de visado de entrada a cualquier país.
- Gastos de tramitación de pasaportes.
- Propinas de tipo personal a cualquier empleado ajeno a “LA AGENCIA”
- En paquetes: Traslados a sitios diferentes de los que se encuentran especificados en el itinerario.
- Exceso de equipaje.
- Gastos extras de ningún tipo que no estén debidamente especificados en los itinerarios.

5.2. Exclusión de Responsabilidad:

“LA AGENCIA” NO SE HACE RESPONSABLE por los siguientes supuestos, que serán de la exclusiva responsabilidad del proveedor del servicio final:

- Cancelaciones, demoras o overbooking de vuelos.
- Cambio de horarios, e incluso cancelar o realizar cambios que ellos consideren pertinentes sin previo aviso y sin responsabilidad de “LA AGENCIA”; esto está autorizado gubernamentalmente.
- Pérdida, robo o daño de equipaje.
- Accidentes, lesiones, enfermedades o fallecimientos durante la prestación del servicio (vuelo o traslado).
- Incumplimiento de las condiciones contratadas por parte del hotel, aerolínea o transportista.
- Huelgas, conflictos laborales o cierres operativos de los proveedores.

En todos estos casos, “LA AGENCIA” se compromete a actuar como enlace y facilitador para que “EL CLIENTE” o el pasajero final pueda presentar su queja o reclamación directamente ante el proveedor responsable, así como a proporcionar la documentación soporte de la reserva.

5.3. CANCELACIÓN POR CAUSAS NO IMPUTABLES A LA EMPRESA:

• “LA AGENCIA” actúa como agente intermediario entre el cliente y el prestador de los bienes y servicios que se publican en el sitio valletour.com.mx, los servicios que se promueven son: hospedaje de hoteles, transportación terrestre y tours, para lo cual “LA AGENCIA” establece negociaciones comerciales con proveedores calificados y de con amplia reputación el mercado; no obstante lo anterior “LA AGENCIA” no puede asumir ninguna responsabilidad con quienes compran servicios en la página valletour.com.mx por actos u omisiones en los servicios de esos proveedores, ya que “LA AGENCIA” no tiene representación legal ni control administrativo sobre los bienes, procedimientos, personal y equipo de esos proveedores.

“LA AGENCIA” no asumirá responsabilidad por ninguna reclamación, costo o gastos que surjan por heridas personales o de terceras personas, accidentes o deceso, pérdida o daños de pertenencias personales, pérdida de diversión, enojo, desilusión, angustia o frustración ya sea mental o física que resulte de lo que a continuación se menciona:

Actos u omisiones de cualquiera otra persona que no sean empleados de “LA AGENCIA”

Enfermedad, robo, disputas laborales, fallas mecánicas, cuarentena, acciones gubernamentales, clima, desastres naturales o cualquier otra causa ajena al control directo de “LA AGENCIA”.

Incumplimiento del cliente en obtener la documentación requerida para su viaje como: pasaportes, visas y certificados o cualquier documento que es su responsabilidad tramitar, en ese caso usted no tendrá derecho a ningún reembolso.

Omisión de seguimiento de instrucciones por parte del cliente en horarios de salida de aeropuerto, hora y fecha de entrada y salida de hoteles, política de canje de cupones.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y DE LOS PASAJEROS FINALES

6.1. Documentación:

Es obligación exclusiva de “EL CLIENTE” y de los pasajeros finales contar con la documentación de viaje en regla (pasaporte vigente, visas, permisos de ingreso a otros países, certificados de vacunación, etc.) antes de la fecha de emisión del boleto o de la salida del viaje, siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que puedan surgir por incumplimientos de este requerimiento.

“EL CLIENTE” acepta que para realizar cualquier trámite o aclaración deberá presentar el ticket de compra y/o factura, y la nota de pedido que contiene los datos de su viaje. Así mismo “EL CLIENTE”

acepta que la(s) persona(s) que realizan la contratación de los servicios son las personas que firman y aceptan la hoja de condiciones generales y la(s) única(s) facultada(s) para realizar las aclaraciones o reclamaciones.

6.2. Datos Correctos:

“EL CLIENTE” es responsable de proporcionar a “LA AGENCIA” los datos correctos y completos de los pasajeros (nombres tal cual aparecen en el pasaporte, fechas de nacimiento, etc.). Cualquier error en los datos proporcionados por “EL CLIENTE” que derive en costos de corrección o en la imposibilidad de utilizar el servicio será responsabilidad exclusiva de “EL CLIENTE”.

6.3. Seguro de Viaje:

“LA AGENCIA” recomienda enfáticamente que los pasajeros finales contraten un seguro de viaje con cobertura médica, de accidentes y de cancelación, con la finalidad de mitigar los riesgos inherentes a todo viaje. “LA AGENCIA” puede ofrecer este servicio como un adicional.

6.4. Cancelación:

“EL CLIENTE” acepta por falta de pago total o parcial de los servicios que ha contratado a través de “LA AGENCIA” será causa suficiente de cancelación o rescisión del contrato y de los servicios contratados por “EL CLIENTE” con los diversos prestadores mencionados que pudieran ser de manera enunciativa más no limitativa: líneas aéreas, hoteles, transportistas terrestres, marítimos u operadores, etc. por lo que en este acto “EL CLIENTE” libera en todo momento a “LA AGENCIA”, a sus consejeros, asesores, factores dependientes o partes relacionadas de cualquier responsabilidad que por su incumplimiento (DEL CLIENTE) pudiera corresponder.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

7.1. Transferencia de Datos:

Dado que "EL CLIENTE" proporcionará a "LA AGENCIA" datos personales de los viajeros (nombres, números de pasaporte, etc.), ambas partes se obligan a cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de México y, en su caso, las leyes aplicables a los residentes en USA).

7.2. Finalidad:

"LA AGENCIA" tratará dichos datos única y exclusivamente para la gestión de las reservas, la emisión de boletos, el cumplimiento de requisitos migratorios y la coordinación de los servicios contratados con los proveedores (aerolíneas, transportistas).

7.3. Confidencialidad:

"LA AGENCIA" se compromete a mantener la más estricta confidencialidad sobre la información comercial y de los viajeros que "EL CLIENTE" le proporcione, obligación que subsistirá aún después de terminada la relación comercial. Para más detalles, se estará a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de "LA AGENCIA", el cual se anexa o se pone a disposición para su consulta.

8. FUERZA MAYOR

Los cambios o cancelación de los viajes ocasionados por causas originadas por huracanes, ciclones, terremotos o cualquier otra, son ajenos a "LA AGENCIA", y quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador para la cancelación total de viaje o cambios de itinerario. Los reembolsos parciales o totales dependerán de la línea aérea, transportista u operador.

Los cambios o cancelación de los viajes ocasionados por causas ajenas a su control razonable, incluyendo enunciativa más no limitativa a: desastres naturales, guerras, actos de terrorismo, pandemias, cuarentenas, cierres de fronteras o espacios aéreos, cambios gubernamentales, o cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

En tales supuestos, se aplicarán las políticas de cancelación y reembolso de los proveedores finales (aerolíneas, etc.). "LA AGENCIA" reintegrará a "EL CLIENTE" los montos que efectivamente le sean reembolsados por dichos proveedores, descontando los gastos de gestión en que se hubiera incurrido.

Así mismo, todas las líneas aéreas y navieras por medidas de seguridad tienen restricciones diferentes para que viajen menores de 18 años, mujeres embarazadas y personas que utilicen bastón o silla de ruedas; por lo que "EL CLIENTE" acepta que es su responsabilidad consultar las restricciones aplicables a cada línea aérea o naviera. "EL CLIENTE" acepta que "LA AGENCIA", no es responsable de estas restricciones.

9. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

El fundamento legal se encuentra acorde a lo establecido por los artículos 1794 al 1859 del Código Civil Federal, artículos del 89 al 95 del Código de Comercio, artículos 76 bis y 76 bis 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y bajo la recomendación de la Norma Mexicana

NMX-COE-001-SCFI-2018, esto para garantizar, transparentar, informar y orientar correctamente a "EL CLIENTE".

Para la solución de cualquier controversia o conflicto derivado del presente instrumento, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

10. ACEPTACIÓN

La realización de una solicitud de reserva, el pago de cualquier cantidad o la firma de un acuerdo por separado que haga referencia a estos Términos y Condiciones, implicará la aceptación total y sin reservas de todas las cláusulas aquí contenidas por parte de "EL CLIENTE".