



Términos y Condiciones

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS "DESTINOVA"

CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE DESTINOVA AGENCIA DE VIAJES, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA C. PEDRO ALBERTO TRUJILLO RANGEL, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE DOCUMENTO SE LE DENOMINARA "LA AGENCIA" Y POR LA OTRA EL USUARIO-TURISTA, QUIEN COMPARACE POR SÍ, EN NOMBRE PROPIO Y COMO PERSONA FISICA, A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA "EL CLIENTE", AL TENOR DE LOS SIGUIENTE DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

- 1.- Declara **LA AGENCIA** ser una empresa legalmente constituida con Registro Nacional de Turismo **No.041605397e353**
- 2.- Declara **LA AGENCIA** que se encuentra registrada ante las autoridades Hacendarias con el Registro Federal de Contribuyentes número **TURP9903113U3**.
- 3.- Declara **LA AGENCIA** que su domicilio para oír y recibir notificaciones se encuentra ubicado en **García Pueblita #326, Col Centro, C.P. 58000, Morelia Michoacán**
- 4.- Declara **LA AGENCIA** que su objeto social consiste en: Servir de intermediaria entre turistas y otros prestadores de servicios turísticos a nivel nacional o bien en el extranjero, respecto de prestadores de servicios turísticos entre sí; organizar en todas sus partes o etapas, supervisar, operar y comercializar viajes y excursiones dentro del territorio nacional o en el extranjero; comercialización de servicios, productos o bienes turísticos integrados denominados paquetes turísticos, servicios turísticos o paquetes de viajes, tanto nacionales como extranjeros a través de los canales de distribución de las Agencias Minoristas de Viajes o bien su comercialización a través de la venta directa al público; elaborar; organizar y llevar a cabo proyectos; planes e itinerarios turísticos; a reservar espacios en los medios de transporte aéreos y terrestres; 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 de adhesión.
- 5.- Declara **EL CLIENTE** que tiene capacidad económica y legal suficiente para contratar así como interés en adquirir los servicios que se especifican en este contrato de adhesión, y que para ello recurre a LA AGENCIA con el fin de que los adquiere por cuenta de él, a efecto de que LA AGENCIA funja como intermediaria entre él y los prestadores directos de dicho servicio.
- 6.- Continúa declarando **EL CLIENTE** ser una persona física y contar con un domicilio dentro de la república mexicana.
- 7.- Declaran ambas partes que es su voluntad celebrar el presente contrato de adhesión, y sujetarlo al tenor de las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA.- 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 el contrato de adhesión que rige los servicios materia de este contrato.

SEGUNDA.- Ambas partes convienen en que los recibos de pago, cupones de servicio y/o vouchers de servicios que se expidan con motivo de éste contrato de adhesión 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 en su favor con motivo del mismo, implica de su parte la aceptación total del contrato, así como de las condiciones generales de contratación del mismo.

CUARTA.- Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones plasmadas en el mismo por cualquiera de las partes, por lo que, la parte que incumpla se hará acreedora al pago del 3% (tres por ciento) del costo total del servicio a la otra parte por concepto de pena convencional además de las enunciadas en el presente Contrato de Adhesión para el caso de cancelaciones.

QUINTA.- 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, 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. Este tipo de cambio se determinará conforme a las disposiciones que para esos efectos expida el Banco de México en los términos de su Ley Orgánica y conforme a lo dispuesto en el Artículo 8º de la Ley monetaria de los Estados Unidos Mexicanos, 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 ser cumplidas 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, lo anterior con fundamento en los apartados 5.1.3 y 6.2.4 de la Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001.

SEXTA.- Todo paquete de viaje contratado por **EL CLIENTE**, seáse de manera directa o bien por intermediación de su agente de ventas, fungiendo este último como intermediario, deberá ser liquidado en su totalidad con un máximo de veinticinco días anteriores a la fecha de salida o bien, del inicio de cualquiera de los servicios que integran el paquete de viaje contratado, respetando en todo momento fechas, tiempos, formas y montos. Todo paquete de servicios contratados deberá ser pagado al cien por ciento 1 mes antes del inicio de los mismos.

SÉPTIMA.- No existe de ninguna manera línea de crédito o de cualquier tipo para la adquisición de servicios turísticos o de cualquier paquete de viaje por lo que es responsabilidad absoluta de **EL CLIENTE** por cuenta propia o bien a través de la intermediación de su Agente de Ventas, cumplir con todos los pagos establecidos en cuanto a fechas, tiempos, formas y montos para el mínimo de anticipo por pasajero, anticipos parciales y la liquidación total del paquete de viaje contratado. Todo paquete de servicios contratado deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de los mismos o se procederá a la cancelación automática del servicio turístico contratado sin derecho a ningún reembolso.

ACTAVA.- 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 los mismos, aún incluso al término de los mismos. De conformidad a la cláusula inmediata anterior, todo paquete de servicios contratado deberá ser pagado al cien por ciento previo al inicio de los mismos.

NOVENA.- 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 genera 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 integren el paquete de viaje en lo que **EL CLIENTE** entendido que se contrata un grupo de servicios integrados que conforman el paquete en su totalidad.

DÉCIMA.- LA AGENCIA se compromete y obliga a solicitar los servicios que se especifican en este contrato y de acuerdo a la disponibilidad de los mismos a contratarlos por cuenta de **EL CLIENTE**, fungiendo como intermediario entre éste y las personas físicas o morales encargadas de proporcionarlos directamente como transportistas aéreos, transportistas terrestres, transportistas marítimos, hoteles, cruceros, restaurantes, arrendadoras de automóviles, guías de turistas etc. El precio del servicio será el que se especifica en este contrato o bien en la cotización respectiva y aprobada por **EL CLIENTE**.

DÉCIMA PRIMERA.- EL CLIENTE acepta que la intervención de **LA AGENCIA** 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 SEGUNDA.- En mérito de lo anterior, ambas partes convienen en que si por causas ajenas a **LA AGENCIA**, 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**, 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** solo gestionará por cuenta de **EL CLIENTE** el reembolso del importe que en su caso fuera procedente, y en caso de que los proveedores finales declinen el reembolso, se pactará en nombre de **EL CLIENTE** la programación de los servicios, quedando relevada de cualquier responsabilidad de pago, compensación, sustitución, reembolso o compromiso por mayor dada la naturaleza y origen de los mismos.

DÉCIMA TERCERA.- 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**, 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, etc. autos de alquiler, restaurantes, cruceros, por lo que **LA AGENCIA** debe hacer del conocimiento de **EL CLIENTE** las que sean más importantes y en consecuencia declina cualquier responsabilidad que pudiera derivar por su incumplimiento.

DÉCIMA CUARTA.- EL CLIENTE reconoce y acepta su total obligación y responsabilidad de proporcionar datos veraces y correctos sobre las edades, sexo, nombres o apellidos de los usuarios-turistas, así como de los datos e información completa para la formación del itinerario y la reservación de servicios, enunciativamente y sin ser limitativos como lo son: servicios aéreos, terrestres y marítimos, hoteles, visitas, guías, tickets o boletos de entrada a eventos sociales, deportivos, musicales, culturales, etc. autos de alquiler, restaurantes, cruceros, relevando a **LA AGENCIA** de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal proporcionados a **LA AGENCIA**, o por cualquier error en datos proporcionados por **EL CLIENTE** apéandose 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 apeg a las condiciones de contratación y cancelación de los mismos proveedores finales de estos servicios.

DÉCIMA QUINTA.- EL CLIENTE reconoce y acepta su total obligación y responsabilidad de proporcionar datos completos, veraces y correctos de los usuarios-turistas para la reservación, emisión o compra de tickets o boletos aéreos, en rutas tanto nacionales, internacionales y domésticas en el extranjero, datos necesarios e indispensables como puede ser enunciativamente y sin ser limitativos: edades, sexo, nombres, apellidos, fechas de salida y regreso, rutas, líneas aéreas, horarios, clases, categorías, etc. apéandose en su caso a las cláusulas de contratación y cancelación para cualquier clase de servicios aéreos expresados en este contrato de adhesión. Del mismo modo, **EL CLIENTE** se apeg a las condiciones de contratación y cancelación de los mismos proveedores finales de estos servicios aéreos.

DÉCIMA SEXTA.- Ambas partes convienen en que **LA AGENCIA** queda relevada de cualquier tipo de responsabilidades por daños en sus pertenencias así como en su propia persona tanto físicos como morales, robos, heridas, accidentes, perances, incidentes, o irregularidades que sobrepagan por causas de fuerza mayor o caso fortuito que durante el transcurso o la ejecución de los servicios pudiera ocurrirle a **EL CLIENTE** por no ser **LA AGENCIA** la persona o responsable directamente encargada de prestar los servicios que integran el paquete de viaje y por ser solo intermediarias entre estas y **EL CLIENTE**.

DÉCIMA SÉPTIMA.- EL CLIENTE, usuarios-turistas o pasajeros se comprometen a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con cuatro horas de anticipación en cualquier tipo de vuelo séase nacional, internacional o doméstico en el extranjero, salvo la instrucción expresa y por escrito que reciba de **LA AGENCIA**. Lo anterior con la finalidad, entre otras, de que el usuario-turista 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 Check-in o cualquier otro medio electrónico que proporcione al usuario-turista el pase de abordar para su servicio aéreo.

DÉCIMA OCTAVA.- 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, etc. tanto para viajes nacionales, internacionales o domésticos en el extranjero. **EL CLIENTE** deberá cumplir con una vigencia mínima en su pasaporte de al menos siete meses al momento de iniciar los servicios que incluyen EL PAQUETE.

DÉCIMA NOVENA.- 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.

VIGÉSIMA.- En el caso de menores de edad que viajan en compañía de ambos padres, de alguno de sus 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 medio 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 su itinerario de viaje o bien de su paquete de servicios contratados, tales como documentos notariados, identificaciones oficiales, visas, vacunas, permisos sanitarios, autorizaciones judiciales, así como 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.

VIGÉSIMA PRIMERA.- 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.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- LA AGENCIA 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 hacer este tipo de trámites a través de terceras personas. El alcance de esta actuación por parte de **LA AGENCIA** se limita única y exclusivamente a presentar los formularios, comprobantes de pago, o bien realizar directamente el pago de costos, derechos, productos o aprovechamientos en embajada o consulado, presentar fotografías, pasaportes y demás documentales necesarias que formen parte de los requisitos indispensables para realizar dicho trámite 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 los formularios como de los documentos personales que se incluyen. De ser necesario, el gobierno de cada país, en el pleno ejercicio de su soberanía, podrá requerir información adicional a la que se solicita de manera regular o bien, que tengan publicada en sus medios oficiales de difusión impresos o electrónicos. Este apoyo proporcionado por **LA AGENCIA**, para la presentación de documentales en el trámite de visados, no tendrá ningún tipo de costo que incremente directo o indirectamente el precio final del paquete de viaje 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** en la autorización o negación de dichas visas.

VIGÉSIMA TERCERA. - 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 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 total.

VIGÉSIMA CUARTA. - Es una decisión soberana la 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** queda relevada de cualquier tipo de responsabilidad tanto física, económica o moral por el ejercicio del derecho que se atribuye al gobierno de cada país al permitir o no el internamiento de extranjeros en su territorio aún incluso si dicho internamiento tuviera únicamente el efecto de tránsito para llegar al país de destino final.

VIGÉSIMA QUINTA. - La negación del país de destino o en tránsito para internarse en su territorio, releva a **LA AGENCIA** de cualquier tipo de responsabilidad en compensaciones económicas o en especie, sustitución de servicios o paquetes de viaje y en la devolución total o parcial del precio pagado por **EL CLIENTE** del paquete de servicios contratados en el perfecto entendido que las causas expresadas para esta cláusula son totalmente ajenas a **LA AGENCIA**.

VIGÉSIMA SEXTA. - **LA AGENCIA** sólo 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 de adhesión, 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 SÉPTIMA. - **LA AGENCIA** se reserva el derecho de contratar por cuenta de **EL CLIENTE**, los servicios a que se refiere este contrato precisamente en las calidades y/o categorías contratadas, en cuanto a transportistas aéreos y terrestres, hoteles, arrendadoras de autos o cualquier otro servicio que forme parte del paquete de viaje contratado. Independientemente del prestador último de los servicios, incluso de aquellos expresamente señalados y se convenga que estos serán prestados invariablemente por un proveedor determinado, en el caso de modificación del prestador directo del servicio, éste será proporcionado por otro en cantidad y calidad equivalente, siempre con la anuencia de **EL CLIENTE**. La anuencia, consentimiento, autorización o aprobación por parte de **EL CLIENTE** queda debidamente perfeccionada en el momento mismo en que se hacen uso de cada uno de los servicios objeto del cambio o modificación, por lo que de ninguna manera quedará sujeto dicho cambio o modificación a compensación o reembolso alguno tanto de manera parcial o total.

VIGÉSIMA OCTAVA. - **LA AGENCIA** se reserva el derecho de modificar el orden de los servicios indicados en el presente contrato, para un mejor desarrollo de los mismos o por las causas que así lo justifican, siempre y cuando respete la cantidad y calidad de los servicios contratados, siempre con la anuencia de **EL CLIENTE**, sea cual fuese la causa misma que deberá ser comprobada. La anuencia, consentimiento, autorización o aprobación por parte de **EL CLIENTE** queda debidamente perfeccionada en el momento mismo en que se hacen uso de cada uno de los servicios sujetos a cambio o modificación, por lo que de ninguna manera quedará sujeto dicho cambio o modificación del orden de los servicios que se prestan a compensación o reembolso alguno tanto de manera parcial o total.

VIGÉSIMA NOVENA. - Cuando **LA AGENCIA** cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza por causas imputables exclusivamente a ella y ajenas a **EL CLIENTE**, estará obligada a reembolsarle la totalidad de los anticipos o pagos que aquél haya efectuado más la pena correspondiente según sea el caso, lo anterior de conformidad a la Cláusula Cuarta del presente contrato.

TRIGÉSIMA. - 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 conforme a la ley, mediando únicamente en la tramitación de tales reembolsos e indemnizaciones. En el caso de que el prestador final de los servicios demuestre la responsabilidad de **LA AGENCIA**, ésta debe realizar los pagos al usuario-turista que correspondan conforme a la ley. **LA AGENCIA** queda obligada a demostrar que se remitieron los fondos correspondientes y **EL CLIENTE** queda obligado a demostrar que se entregaron a **LA AGENCIA**.

TRIGÉSIMA PRIMERA. - 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** a **EL CLIENTE** la confirmación por escrito de los servicios solicitados. La operación de pago deberá ser perfectamente identificable mediante depósito bancario comprobable o cargo a tarjeta de crédito, ambos a través de los medios tradicionales de pago o bien a través de medios electrónicos comprobables.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. - Una vez que **LA AGENCIA** recibe por parte de **EL CLIENTE** el anticipo mínimo, los anticipos parciales 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, apogándose 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 **LA AGENCIA** no es reembolsable en parte así tampoco en la totalidad de su costo bajo ningún caso o circunstancia.

TRIGÉSIMA TERCERA. - Una vez expedido los boletos aéreos a favor del pasajero, usuario-turista o 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, 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.

TRIGÉSIMA CUARTA. - Los anticipos mínimos por pasajero, pagos parciales y pagos totales de los servicios contratados en el paquete de viaje, se regirán por las condiciones siguientes:

1. Si se contrata con 65 días (sesenta y cinco días) o más de anticipación a la fecha de salida:

Para reservaciones nacionales efectuadas con 65 días o más de anticipación a la fecha de salida, aplicarán las siguientes condiciones de pago:

1.1. Se requerirá un anticipo inicial mínimo de \$1,000.00 MXN (Mil Pesos 00/100 M.N.) por pasajero, mismo que deberá cubrirse al momento de confirmar la reservación.

1.2. Posteriormente, el cliente deberá realizar un segundo anticipo correspondiente al 50% del valor total de la reservación, en la fecha que le sea indicada por **LA AGENCIA**, con el fin de garantizar la continuidad y confirmación de los servicios contratados.

1.3. El pago total de los servicios contratados deberá quedar cubierto en firme a más tardar 20 (veinte) días naturales antes de la fecha de salida, salvo que se indique una fecha distinta derivada de políticas específicas de proveedores, hoteles, aerolíneas, operadores turísticos o servicios especiales.

1.4. Para viajes internacionales, paquetes especiales, temporadas altas, grupos, eventos, conciertos, cruceros, circuitos, servicios personalizados o cualquier reservación que requiera condiciones particulares de pago, DESTINOVA podrá solicitar montos, porcentajes y fechas de pago diferentes a las anteriormente señaladas. Dichas condiciones serán notificadas previamente AL CLIENTE quien al efectuar el pago correspondiente manifiesta estar enterado, conforme y comprometido a cumplir puntualmente con los montos y fechas establecidas.

2. Si se contrata con 30 días (treinta días) o menos de anticipación a la fecha de salida:

Para reservaciones nacionales e internacionales efectuadas con 30 días o menos de anticipación a la fecha de salida, aplicarán las siguientes condiciones de pago:

2.1. Para reservaciones contratadas dentro de los **30 días** previos a la fecha de salida, **no aplicará esquema de anticipos ni pagos parciales**.

2.2. En estos casos, **EL CLIENTE** deberá realizar el **pago total** en firme y en una sola exhibición al momento de confirmar la reservación, quedando en todo momento la confirmación de los servicios sujetos a disponibilidad por parte de hoteles, aerolíneas, operadores, transportistas y demás proveedores involucrados.

2.3. **LA AGENCIA** no será responsable por cambios de tarifa, falta de disponibilidad, incrementos, cancelaciones o restricciones generadas por proveedores derivadas de reservaciones realizadas dentro de este periodo.

TRIGÉSIMA QUINTA. En caso de no cumplirse los pagos en los tiempos establecidos para anticipos mínimos, anticipos parciales o liquidación total de los servicios contratados, **LA AGENCIA** procederá a la cancelación total de los servicios contratados con responsabilidad imputable a **EL CLIENTE**, quedando excluida **LA AGENCIA** de cualquier tipo de responsabilidades debido al incumplimiento de pago por parte de **EL CLIENTE**. Los pagos recibidos a la fecha de incumplimiento no serán reembolsables y aplicarán en su totalidad para cubrir los costos operativos y de cancelación de los servicios contratados.

TRIGÉSIMA SEXTA. 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 haciéndolo saber **única y estrictamente** por escrito a **LA AGENCIA** misma que dará contestación en un lapso no mayor a 72 horas de su recepción comprobable y a falta de respuesta se entenderá que la cancelación ha sido aceptada por **LA AGENCIA** admitiendo **EL CLIENTE** que todos los pagos realizados hasta ese momento, incluyendo **anticipos, abonos, pagos parciales o liquidaciones totales, son no reembolsables, no transferibles y no sujetos a devolución bajo ninguna circunstancia**.

Asimismo, **EL CLIENTE** acepta que, además de perder las cantidades previamente pagadas, deberá cubrir los cargos, gastos administrativos y penalizaciones por cancelación que correspondan conforme al periodo en que se solicite dicha cancelación, derivado de gestiones operativas, administrativas, contractuales y compromisos adquiridos con proveedores, hoteles, aerolíneas, operadores turísticos, transportistas y demás prestadores de servicios involucrados.

En consecuencia, **EL CLIENTE** admite y acepta expresamente los siguientes cargos de **penalización por cancelación**:

A) Si la cancelación se efectúa con un mínimo de **90 días** naturales antes de la fecha de salida, no aplicará cargo adicional de penalización; sin embargo, los pagos realizados previamente permanecerán como no reembolsables.

B) Si la cancelación se efectúa entre **89 y 65 días** naturales antes de la fecha de salida, aplicará un cargo adicional por cancelación de **\$200.00 MXN** (Doscientos Pesos 00/100 M.N.) por pasajero, además de la pérdida total de las cantidades previamente pagadas.

C) Si la cancelación se efectúa entre **64 y 31 días** naturales antes de la fecha de salida, aplicará un cargo adicional por cancelación de **\$500.00 MXN** (Quinientos Pesos 00/100 M.N.) por pasajero, además de la pérdida total de las cantidades previamente pagadas.

D) Si la cancelación se efectúa dentro de los 30 (treinta) días naturales previos a la fecha de salida, incluyendo el mismo día de la salida, aplicará una penalización equivalente al 100% (cien por ciento) del costo total de los servicios contratados por pasajero, sin derecho a devolución alguna.

E) Cualquier cancelación solicitada una vez iniciados los servicios contratados, o en cualquier momento durante el desarrollo del viaje, estancia, traslado, actividad o servicio, generará automáticamente una penalización equivalente al 100% (cien por ciento) del costo total de los servicios contratados por pasajero, sin excepción y sin derecho a reembolso, compensación o bonificación de ningún tipo.

LA AGENCIA se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas y legales correspondientes para exigir el pago de cualquier saldo pendiente derivado de cancelaciones, penalizaciones, contracargos, gastos operativos o incumplimientos por parte de **EL CLIENTE**.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. EL CLIENTE podrá solicitar reprogramar su paquete de viaje por primera vez, por la totalidad de los servicios contratados o bien en su conjunto los servicios que integren el paquete de viaje y hasta por una sola ocasión siempre y cuando la reservación se encuentre liquidada al 100% (cien por ciento), siempre y cuando el prestador final de servicios acepte esta reprogramación. 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.

TRIGÉSIMA OCTAVA. 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.

TRIGÉSIMA NOVENA. 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.

CUADRAGÉSIMA. EL CLIENTE estará en posibilidad de reprogramar por primera vez y hasta por una sola ocasión un paquete de viaje contratado hasta 30 días (treinta días) antes de la fecha de salida original, independientemente de las causas que se argumenten, previa liquidación total del paquete contratado así también del pago total de los costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias que obraran en el momento de solicitar la reprogramación del paquete de viaje.

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. LA AGENCIA estará obligada a presentar a **EL CLIENTE** dentro de las cuarenta y ocho horas inmediatas a su solicitud, los costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias que obraran en el momento de reprogramar el paquete de viaje.

CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. 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.

CUADRAGÉSIMA TERCERA. En el caso de que **EL CLIENTE** no aceptara los costos, precios, penalizaciones y diferencias tarifarias a pagar originadas por la reprogramación por primera vez de su paquete de viaje, incluso que no diera respuesta dentro de las 24 horas inmediatas a la presentación de los costos que originan la reprogramación del paquete de viaje, los servicios contratados originalmente se mantendrán 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.

CUADRAGÉSIMA CUARTA. La presentación de los costos generados por la reprogramación de un paquete de viaje tienen una vigencia de 24 horas. Una vez transcurrido este tiempo sin recibir respuesta en ningún sentido será indispensable recalcular una vez más dichos costos en el caso de que posteriormente **EL CLIENTE** estuviera interesado en reprogramar su paquete de viaje.

CUADRAGÉSIMA QUINTA. Solicitudes presentadas por **EL CLIENTE** para reprogramar un paquete de viaje, dentro de los diez y nueve 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** 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.

CUADRAGÉSIMA SEXTA. Una vez reprogramado un paquete de viaje por primera vez, si **EL CLIENTE** solicitara reprogramar el paquete de viaje por segunda vez y en cualquier momento previo a la nueva fecha de salida, en la misma nueva fecha reprogramada de salida o bien una vez iniciado cualquiera de los servicios que integran el paquete de viaje, independientemente de las causas, excusas o justificaciones que se argumenten, esta solicitud de reprogramar por segunda vez el paquete de viaje no se aceptará. Se informará de la negativa a **EL CLIENTE** dejando a su decisión solicitar la cancelación del paquete de viaje aplicando para este caso la penalidad del cien por ciento sobre el costo total del paquete contratado. En su caso, será decisión absoluta de **EL CLIENTE** el hacer uso o no de los servicios ya reprogramados por primera y única vez.

CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- Todos los cargos de cancelación serán pagados por **EL CLIENTE** de conformidad con lo establecido en la Cláusula Quinta del presente contrato y podrán ser aplicados directamente por **LA AGENCIA** al efectuar los reembolsos que en su caso así procedieran.

CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- En caso de que los gastos originados por reservaciones solicitadas a nombre de **EL CLIENTE** sean mayores al cargo por cancelación, la diferencia le será cobrada a **EL CLIENTE** por **LA AGENCIA** previa comprobación de los mismos gastos.

CUADRAGÉSIMA NOVENA.- LA AGENCIA queda relevada de cualquier responsabilidad derivada de convenios adicionales que se hayan celebrado antes, durante y posterior al uso y goce de los servicios contratados entre **EL CLIENTE** y los prestadores directos de los servicios, como son transportistas aéreos y terrestres, navieras, cruceros, hoteles, arrendadoras de autos, etc. Incluso de cualquier modificación realizada, en especial a los espacios aéreos reservados originalmente, que el cliente pudiera solicitar directa o indirectamente con las compañías aéreas.

QUINCUGÉSIMA.- Para el caso de que **EL CLIENTE** contrate los servicios de Destinova Agencia de Viajes, por cuenta de diverso Agente de Viajes y/o Agencia de Viajes Minorista o mayorista, fungiendo éste último como intermediario, ya sea en el interior de la República Mexicana, en Morelia Michoacán o en el extranjero, el Agente de Viajes y la Agencia de Viajes se adhieren al presente contrato en todas y cada una de sus cláusulas por lo que de manera automática se obliga de hacer saber y comunicar por escrito a sus clientes, pasajeros o usuarios-turistas acerca de las condiciones de contratación y de todas y cada una de las cláusulas contenidas en el presente Contrato de Adhesión. Del mismo modo, los intermediarios debe hacerle saber a sus clientes, pasajeros o usuarios-turistas que ellos se adhieren y sujetan invariablemente a este mismo contrato de adhesión y a las políticas de reservación y cancelación de los prestadores finales de los servicios.

QUINCUGÉSIMA PRIMERA.- Para el caso de que **EL CLIENTE** contrate los servicios de Destinova Agencia de Viajes, por cuenta de diversa Agencia Minorista y/o Mayorista de Viajes o Agente de Ventas, fungiendo cualquiera de éstos como intermediarios, ya sea en el interior de la República Mexicana, en el área Metropolitana de la Ciudad de México y/o en el extranjero, Destinova Agencia de Viajes, se deslinda de cualquier responsabilidad o problema generado por el incumplimiento de la intermediaria o Agencia Minorista y/o Mayorista de Viajes así como por el Agente de Ventas, y en el mismo sentido por datos mal proporcionados por la intermediaria o Agencia Minorista y/o Mayorista de Viajes así como por el Agente de Ventas para la reservación de servicios terrestres, aéreos, marítimos, de navieras y cruceros, o bien, por la negligencia en que pudiera incurrir la Agencia Minorista y/o Mayorista de Viajes así como por el Agente de Ventas al omitir información al cliente, pasajero o usuario-turista sobre los procedimientos de contratación, políticas, condiciones, pago y cancelación de los servicios que se adquieren.

QUINCUGÉSIMA SEGUNDA.- 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 a las condiciones de tiempo y lugar en que se haya desarrollado la adquisición por parte de **EL CLIENTE** del paquete de viaje.

QUINCUGÉSIMA TERCERA.- La entrega de documentos (tickets, boletos, cupones, billetes, etc.) se efectuará, 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**, o en su caso en el idéntico domicilio cuando la solicitud de reservación y pago total de los servicios coincidan con la fecha de salida.

QUINCUGÉSIMA CUARTA.- Las partes contratantes manifiestan que conocen los alcances del presente contrato de adhesión cuyas cláusulas son la expresión fiel de su voluntad y se someten para el caso de incumplimiento o interpretación a la competencia de la PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR en la vía administrativa, como instancia ejecutiva, para resolver las diferencias que pudieran suscitarse y en caso de subsistir las mismas, se someterán a la competencia de las Leyes y Tribunales de la Ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, independientemente del fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

FUNDAMENTO JURÍDICO

El presente Contrato de Adhesión se elabora con fundamento en los Artículos 15, 85, 86, 86 BIS, 86 TER, 86 QUATER, 87, 87 BIS, 87 TER, 88, 89, 90, 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; Artículo 8º de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos; Apartados 3.6.2.1, 5.1.3, 6.2.4, y demás elementos normativos incluidos en la NORMA Oficial Mexicana NOM-010-TUR-2001 De los requisitos que deben contener los contratos que celebran los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.



EL CLIENTE
"PERSONA FÍSICA"



LA AGENCIA
"DESTINOVA"

Representante Legal:

Pedro Alberto Trujillo Rangel

