

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

CONTRATO DE INTERMEDIACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS (CONTRATO DE ADHESIÓN) QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA **ANCILA TOURS S.A. DE C.V.**, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARA "LA AGENCIA"; Y, POR OTRA PARTE, "**EL USUARIO-TURISTA**". AMBAS PARTES ESTAN SUJETAS AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

I. Declara LA AGENCIA:

- a. Que es una empresa legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, mediante Escritura Pública número 9135 de fecha 30 de abril de 2007, otorgada ante la Fe de la Licenciada Nancy Peggy Magaña Tintoré, Notaria Pública número 25 de Benito Juárez, Quintana Roo; por medio de la cual, se constituyó la Persona Moral **ANCILA TOURS S.A. DE C.V.**
- b. Que es una Empresa con Actividad de organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes.
- c. Contar con DOMICILIO FISCAL en BOULEVARD KUKULCAN SECCIÓN A-11, LOTE 72, ZONA HOTELERA, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO.
- d. Contar con REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: ATO0704303M2
- e. Que las facultades que le fueron conferidas, no le han sido modificadas ni disminuidas, en el momento de suscribir el presente instrumento legal.
- f. Cuenta con la Infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.
- g. Para la atención de dudas, aclaraciones, quejas o para proporcionar servicios de orientación, señala el domicilio ubicado en: BOULEVARD KUKULCAN SECCIÓN A-11, LOTE 72, ZONA HOTELERA, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO teléfono 9988 818212 y correo electrónico marketing@ancilatours.com , con un horario de atención de 9 a 17 horas de lunes a viernes. Estos servicios se proporcionarán de manera gratuita.
- h. Informó a EL USUARIO-TURISTA los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, del Servicio turístico objeto del presente Contrato.

II. Declara EL USUARIO-TURISTA:

- a. Que tiene capacidad legal suficiente para la celebración del presente acto jurídico y, que, NO existe impedimento legal alguno para obligarse en términos y condiciones del mismo, por lo que, es su voluntad adquirir los servicios que ofrece LA AGENCIA, a efecto de que ésta funja como mediadora para su adquisición.
- b. Que acepta las condiciones que estipula el presente CONTRATO DE ADHESION.
- c. Que recibió de LA AGENCIA de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del Servicio objeto del presente Contrato.

III. Definiciones:

- a. LA AGENCIA: Al proveedor ya sea persona física o moral que intermedie, contrate y/u ofrezca, al turista la prestación de servicios o productos turísticos, previo pago de un precio cierto y determinado.
- b. EL USUARIO-TURISTA: Al consumidor que viaja temporalmente fuera de su residencia habitual y que utilice alguno de los productos o servicios turísticos, mediante el pago de un precio cierto y determinado.
- c. PAQUETE TURISTICO: Integración previa en un solo producto de dos o más servicios turísticos relacionados con éstos y que es ofrecido al EL USUARIO-TURISTA detallado en el Anexo del presente Contrato
- d. CONTRATO DE ADHESION: Es el Acto Jurídico, por el cual, AMBAS PARTES se obligan en los términos y condiciones en que se encuentra estipulado el presente instrumento legal.

IV. Declaran AMBAS PARTES:

- a. Que reconocen la NATURALEZA JURIDICA del presente Contrato.
- b. Que en este Acto se reconocen expresamente la Personalidad con que se ostentan para todos los efectos legales, a que, haya lugar y, manifiestan que, por medio del presente Instrumento Legal se SUJETAN de manera LIBRE y RESPONSABLE, en los términos y las condiciones a lo estipulado en el mismo, siendo su LIBRE VOLUNTAD en someterse al contenido de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO: El OBJETO del presente instrumento legal es que LA AGENCIA intermedie, contrate u ofrezca la prestación de servicios turísticos, los cuales se detallan en este Contrato, previo pago de EL USUARIO-TURISTA de un precio cierto y determinado, mismos que se acordarán el día de la firma de este convenio. Asimismo, "EL USUARIO-TURISTA" declara estar informado de los TERMINOS Y CONDICIONES, AVISO DE PRIVACIDAD Y DESLINDE DE RESPONSABILIDAD que se sujetará su contratación de los servicios que ofrece "LA AGENCIA" contenidas en la citada página www.ancilatours.com y que también acepta firmando de conformidad.

"EL USUARIO-TURISTA" acepta y reconoce que la actividad en la que desea participar ofrece posibles riesgos y/o peligros para su integridad física y emocional, por lo que en este acto manifiesta su deseo y voluntad de participar en la referida actividad, toda vez que está consciente de los riesgos y/o peligros que pudieran llegar a derivarse de dicha actividad, lo que incluye y no se limita a: lesiones físicas, accidentes, enfermedad, incapacidad temporal, incapacidad prolongada, fracturas, esguinces, torceduras, muerte, pérdida, daños en propiedad -entre otros riesgos-, cuestión por la que libera a Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados; al firmar el presente documento, específicamente libero a las entidades y/o personas antes mencionadas de toda negligencia y/o falta y/o incumplimiento de contrato y/o de garantía, entre otros.

EL USUARIO-TURISTA entiende y reconoce que para el caso de ser necesario cualquier tipo de asistencia y/o atención médica, el tiempo de atención de la misma dependerá de la accesibilidad, localización y lejanía del lugar en el que sean desempeñadas las actividades inherentes de la excursión aquí referida, puesto que dicha excursión pudiere llevarse a cabo en lugares remotos.

SEGUNDA: IDIOMA: El presente Instrumento Legal, se redacta en IDIOMA ESPAÑOL, sin perjuicio de utilizar otro idioma, en el entendido que "LA AGENCIA" será responsable por las diferencias que pudieran llegar a existir entre el contrato en español y el contrato pactado en idioma extranjero.

TERCERA: INTERMEDIACION: "EL USUARIO-TURISTA" acepta que la intervención de "LA AGENCIA" es exclusivamente con carácter de INTERMEDIARIA de los servicios solicitados y el PRESTADOR DE LOS SERVICIOS DIRECTOS como consecuencia de la INTERMEDIACION. "EL USUARIO-TURISTA" reconoce que Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, se deslindan de toda responsabilidad de los servicios no prestados conforme a lo estipulado con el prestador final; sin embargo, "LA AGENCIA" auxiliara de algún inconveniente que pudiera tener en su viaje "EL USUARIO-TURISTA".

CUARTA: LIMITES DE RESPONSABILIDADES DE "LA AGENCIA". "LA AGENCIA" hace del conocimiento de "EL USUARIO-TURISTA", que si por CAUSA DE FUERZA MAYOR o CASO FORTUITO, como, HUELGAS, FALLAS TÉCNICAS, ACTOS DE TERRORISMO, GUERRA, EPIDEMIAS, PANDEMIAS, DELINCUENCIA, FENOMENOS CLIMATICOS o HECHOS DE LA NATURALEZA que acontezcan ANTES o DURANTE el lapso de tiempo en que se están prestando los SERVICIOS y que IMPIDAN, DEMOREN o de cualquier modo OBSTACULICEN que los PRESTADORES de los SERVICIOS contratados NO PUDIERAN PROPORCIONARLOS PARCIAL O TOTALMENTE, Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, se DESLINDAN de toda RESPONSABILIDAD de las circunstancias expresadas. Única y exclusivamente, "LA AGENCIA" coadyuvará con "EL USUARIO-TURISTA" el REEMBOLSO que proceda, quedando RELEVADA Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, de cualquier RESPONSABILIDAD o COMPROMISO.

De igual manera Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados quedan RELEVADAS de RESPONSABILIDADES por lesiones físicas, accidentes, enfermedad, incapacidad temporal, incapacidad prolongada, fracturas, esguinces, torceduras, muerte, pérdida, daños en propiedad retrasos, irregularidades, pérdidas o daños de objetos personales -entre otros riesgos-, que sobrevengan DURANTE Y DESPUES DE LA EJECUCION DE LOS SERVICIOS que pudiera ocurrirle a "EL USUARIO-TURISTA", debido, a que, "LA AGENCIA" no es el PRESTADOR DE SERVICIOS FINAL que directamente se obligó a prestar los SERVICIOS CONTRATADOS por "EL USUARIO-TURISTA". En este acto, "EL USUARIO-TURISTA" queda enterado que en el PORTAL de INTERNET www.ancilatours.com se encuentra información relacionada en materia de TERMINOS Y CONDICIONES EN QUE SE SUJETA los SERVICIOS que presta "LA AGENCIA" y que son CONTRATADOS por "EL USUARIO-TURISTA".

QUINTA: EL USUARIO-TURISTA SE OBLIGA A:

- a. Cumplir con lo establecido en el presente Contrato
- b. Hacer los pagos conforme a lo pactado en el presente Contrato.
- c. Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los prestadores del servicio turístico contratados por intermediación de LA AGENCIA en cuanto al cuidado de su salud y las normas a seguir antes, durante y después de la actividad contratada, y asume la responsabilidad de respetarlas para reducir al mínimo el posible riesgo, en consecuencia DESLINDA de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por su negligencia a Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados.
- d. Ser diligente, cuidadoso y comportarse de acuerdo con la ética, la moral, las buenas costumbres y no poner a otros en situaciones de riesgo que comprometan su seguridad, salud y bienestar.
- e. Informar que se encuentra en condiciones físicas y mentales adecuadas y que tiene la experiencia necesaria para realizar las actividades contratadas y que no tiene enfermedades o limitaciones físicas que se lo impidan, o que puedan desencadenarse durante el evento.
- f. Aceptar que, si tiene un accidente durante la realización de las actividades contratadas por intermediación de "LA AGENCIA", los prestadores del servicio turístico contratados le proporcionará asistencia gratuita a través de una póliza por ellos contratada, la cual se encuentra limitada específicamente a primeros auxilios a cargo de personal médico; a estabilización y a traslado al centro de salud u hospital más cercano; y una vez agotados los montos de dicha póliza la atención deberá efectuarse con cargo a su seguro de salud o patrimonio personal.
- g. Aceptar la publicación de imágenes y videos en los cuales aparece "EL USUARIO-TURISTA" para efectos de publicidad y mercadotecnia, y asumir todos los riesgos que se generen en relación con su participación voluntaria en las actividades contratadas.
En caso de no estar de acuerdo, deberá seguir el procedimiento establecido en el AVISO DE PRIVACIDAD que se encuentra disponible en el sitio web de "LA AGENCIA".
<https://www.ancilatours.com/>.
- h. Proporcionar datos veraces y correctos sobre las edades, sexo, nombres o apellidos tanto de El Usuario-Turista como de los demás Usuarios-Turistas que lo acompañen o que lo comisionen para hacer uso de este Sitio, así como de los datos e información completa para la formación del itinerario y la reservación de servicios turísticos contratados liberando Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, de cualquier responsabilidad por cambios de itinerario generados por datos mal proporcionados, o por cualquier error en los datos proporcionados por El Usuario-Turista como puede ser el caso de edades, sexo, nombres, apellidos, fechas, formas de pago, rutas, horarios, clases, categorías, condiciones especiales, etc., apeándose en su caso a las cláusulas de cancelación expresadas en estos Términos y Condiciones.

SEXTA: MODIFICACION DEL ORDEN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. "LA AGENCIA" se reserva el derecho de modificar el ORDEN DE LOS SERVICIOS que ofrece con la finalidad de proporcionar un mejor desarrollo de los mismos o por las causas que así lo justifiquen, siempre y cuando RESPETE la CANTIDAD y CALIDAD de los SERVICIOS que se hayan contratado y de acuerdo al ITINERARIO entregado por "LA AGENCIA" a "EL USUARIO-TURISTA". La modificación deberá ser con la ANUENCIA de "EL USUARIO-TURISTA", sea cual fuese la causa, misma que deberá ser comprobada. Por situaciones ajenas a "LA AGENCIA", está obligada a actualizar las TARIFAS en FORMA CONSTANTE y, en casos extremos, existe la posibilidad, de que, haya cambios en las TARIFAS SIN PREVIO AVISO por CONTINGENCIAS o CAUSAS DE FUERZA MAYOR, en estos casos, es posible que el PROVEEDOR NO TENGA FORMA DE ACTUALIZAR RAPIDAMENTE LAS TARIFAS. De esta manera, "LA AGENCIA" hace revisiones periódicas donde es posible que haya DIFERENCIAS entre el PRECIO PAGADO por la RESERVACION y el PRECIO REQUERIDO para USAR EL SERVICIO, en caso de haber CAMBIOS en las TARIFAS, si ésta resulta en un PRECIO MENOR, se cobrará ese precio y se REEMBOLSARA a "EL USUARIO-TURISTA" la DIFERENCIA; pero, si resulta en un PRECIO MAYOR, uno de nuestros ASESORES se pondrá en contacto con "EL USUARIO-TURISTA" y le informará sobre el cambio. Si "EL USUARIO-TURISTA" no está de acuerdo con el cambio "LA AGENCIA" le REEMBOLSARA el 100% (CIEN POR CIENTO) del MONTO PAGADO, Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, NO se hacen RESPONSABLES por RECLAMACIONES o INCONVENIENTES derivados del CAMBIO DE TARIFAS.

SÉPTIMA: PRECIOS DE VENTA DEL SERVICIO. LAS PARTES están de acuerdo en que cuando se trate de EXCURSIONES o PAQUETES, se deberán presentar los PRECIOS en PESOS MEXICANOS, citando el TIPO DE CAMBIO, en que, están calculados éstos últimos, haciendo mención de que el PRECIO DE VENTA será el resultado de la CONVERSION de la MONEDA NACIONAL, al TIPO DE CAMBIO que resulte después que el hotel haya realizado el cobro correspondiente para todos los efectos consiguientes, incluyendo REEMBOLSOS.

OCTAVA: EL USUARIO-TURISTA efectuará el pago pactado por el servicio turístico señalado en el Anexo del presente Contrato en los términos y condiciones acordadas con el hotel.

NOVENA: RESERVAS DE "LA AGENCIA". "LA AGENCIA" se reserva el derecho de contratar por cuenta de "EL USUARIO-TURISTA", los servicios a que se refiere este contrato precisamente en las calidades o categorías contratadas, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un proveedor determinado. En caso de que el PRESTADOR DEL SERVICIO DIRECTO MODIFIQUE o ALTERE el ORDEN DE LOS SERVICIOS por otro de calidad equivalente, si "EL USUARIO-TURISTA" hace uso del servicio, se entenderá que consintió con dicha modificación y NO PROCEDERA REEMBOLSO ALGUNO.

DECIMA: CANCELACIONES Y CAMBIOS. "EL USUARIO-TURISTA" podrá solicitar la cancelación del servicio contratado hasta 48 (CUARENTA Y OCHO) HORAS antes de la hora del servicio sin penalidad. Después de este tiempo, únicamente con justificante médico. Para tal efecto deberá comunicarse por cualquiera de las formas posibles (mensajería instantánea -WhatsApp de la agencia-, llamada, correo electrónico -excursion.cancun@ancilatours.com-) con la agencia.

DECIMA PRIMERA: CONVENIOS ADICIONALES. Ancila Tours S.A. de C.V. y/u Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. y/o Club Med, Inc. y/o Club Med Amerique du Nord, S.A.S. y/o Club Med Sales, Inc. y/o propietario de la aldea y/o sus matrices y/o subsidiarias y/o afiliadas y/o socios y/o ejecutivos y/o directivos y/o agentes y/o empleados, quedan RELEVADAS de cualquier RESPONSABILIDAD derivada de CONVENIOS ADICIONALES que se hayan celebrado entre "EL USUARIO-TURISTA" y los PRESTADORES DE SERVICIOS DIRECTOS.

DÉCIMA SEGUNDA: AVISO DE PRIVACIDAD. Previo a la firma del presente Contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. LA AGENCIA hizo del conocimiento a El USUARIO-TURISTA del aviso de privacidad, el cual se encuentra en www.ancilatours.com así como del procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos "ARCO").

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

DÉCIMA CUARTA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. La PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la INTERPRETACION o CUMPLIMIENTO del presente Instrumento Legal. Sin perjuicio de lo anterior, LAS PARTES se someten a la JURISDICCIÓN de los TRIBUNALES de CANCÚN, QUINTANA ROO, renunciado expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus DOMICILIOS PRESENTES o FUTUROS o por cualquier otra razón.

DECIMA QUINTA: El presente Instrumento Legal NO Existe DOLO, MALA FE, ERROR O ALGUN VICIO QUE PUEDA AFECTAR O ALTERAR LA VOLUNTAD DE ALGUNA O AMBAS PARTES.

El presente CONTRATO fue leído para el conocimiento de AMBAS PARTES plasmando su firma y expresando su entero consentimiento; enteradas de su contenido y alcance, se suscribe por Duplicado para Constancia, entregándose un juego a cada parte, para los efectos legales a que haya lugar.