

CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES TOURISTIQUES

CONTRAT D'INTERMÉDIATION POUR LA PRESTATION DE SERVICES TOURISTIQUES (CONTRAT D'ADHÉSION) CONCLU, D'UNE PART, PAR ANCILA TOURS S.A. DE C.V., CI-APRÈS DÉNOMMÉE "L'AGENCE" ET, D'AUTRE PART, PAR "L'UTILISATEUR-TOURISTE". LES DEUX PARTIES SONT SOUMISES AUX DÉCLARATIONS ET CLAUSES SUIVANTES :

I. DÉCLARE L'AGENCE :

- a. Qu'il s'agit d'une société légalement constituée conformément à la loi mexicaine, par le biais de l'acte public numéro 9135 daté du 30 avril 2007, accordé devant le notaire public Nancy Peggy Magaña Tintoré, notaire public numéro 25 de Benito Juárez, Quintana Roo ; par lequel l'entité légale ANCILA TOURS S.A. DE C.V. a été incorporée.
- b. Qu'il s'agit d'une entreprise dont l'activité est l'organisation d'excursions et de forfaits touristiques pour les agences de voyage.
- c. Que son adresse fiscale est BOULEVARD KUKULCAN SECTION A-11, LOT 72, HOTEL ZONE, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO.
- d. Avoir le REGISTRE FÉDÉRAL DES CONTRIBUABLES : ATO0704303M2.
- e. Que les pouvoirs qui lui sont conférés n'ont pas été modifiés ou diminués au moment de la signature du présent acte juridique.
- f. Qu'elle dispose de l'infrastructure, des éléments propres, des ressources techniques et du personnel qualifié pour s'acquitter de ses obligations, conformément aux dispositions du présent contrat.
- g. Pour répondre aux doutes, clarifications, plaintes ou pour fournir des services d'orientation, il indique l'adresse située à : BOULEVARD KUKULCAN SECTION A-11, LOT 72, HOTEL ZONE, BENITO JUÁREZ, QUINTANA ROO. téléphone +52 9988 818212 et email marketing@ancilatours.com , avec un horaire d'attention de 9h00 à 17h00 heures du lundi au vendredi. Ces services seront fournis gratuitement.
- h. Informer l'utilisateur-touriste des prix, des tarifs, des conditions, des caractéristiques et du coût total du service touristique couvert par le présent contrat.

II. L'UTILISATEUR-TOURISTE déclare :

- a. Qu'il a la capacité juridique suffisante pour conclure le présent acte juridique et qu'il n'existe AUCUN empêchement juridique à être lié par les termes et conditions de ce dernier, par conséquent, sa volonté est d'acquiescer les services offerts par L'AGENCE, afin qu'elle agisse en tant que médiateur pour leur acquisition.
- b. Qu'il accepte les conditions stipulées dans le présent CONTRAT D'ADHÉSION.
- c. Qu'il a préalablement reçu de L'AGENCE des informations utiles, exactes, véridiques et détaillées sur toutes et chacune des conditions de prestation du Service objet du présent CONTRAT.

III. Définitions :

- a. L'AGENCE : Le prestataire, personne physique ou morale, qui sert d'intermédiaire, contracte et/ou offre au touriste la prestation de services ou de produits touristiques, moyennant le paiement d'un prix déterminé.
- b. L'UTILISATEUR-TOURISTE : le consommateur qui voyage temporairement en dehors de sa résidence habituelle et qui utilise l'un des produits ou services touristiques, moyennant le paiement d'un prix déterminé.
- c. FORFAIT TOURISTIQUE : Intégration dans un seul produit de deux ou plusieurs services touristiques liés à ceux-ci et qui sont offerts à L'UTILISATEUR-TOURISTE tel que détaillé dans l'annexe du présent contrat.
- d. CONTRAT D'ADHÉSION : L'acte juridique par lequel les DEUX PARTIES sont liées par les termes et conditions stipulés dans cet instrument juridique.

IV. déclarer les DEUX PARTIES :

- a. Qu'elles reconnaissent la NATURE JURIDIQUE du présent contrat.
- b. Qu'elles reconnaissent expressément dans le présent acte la Personnalité avec laquelle elles se présentent à toutes fins juridiques, le cas échéant, et déclarent que, par le présent Instrument Juridique, elles s'ENGAGENT de manière LIBRE et RESPONSABLE, dans les termes et conditions stipulés dans celui-ci, étant leur LIBRE VOLONTE de se soumettre au contenu des clauses suivantes :

PREMIÈREMENT : OBJET : L'objet de cet instrument juridique est de permettre à l'AGENCE de servir d'intermédiaire, de contracter ou d'offrir la prestation de services touristiques, qui sont détaillés dans le présent contrat, moyennant le paiement par l'USAGER-TOURISTE d'un prix déterminé, qui sera convenu le jour de la signature du présent contrat. En outre, "L'UTILISATEUR-TOURISTE" déclare être informé des CONDITIONS GÉNÉRALES, de la NOTICE DE CONFIDENTIALITÉ et de l'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ auxquelles il est soumis lorsqu'il contracte les services offerts par "L'AGENCE" contenus dans la page web susmentionnée www.ancilatours.com et qu'il accepte également en signant conformément à celles-ci.

"L'UTILISATEUR-TOURISTE" accepte et reconnaît que l'activité à laquelle il souhaite participer présente des risques et/ou des dangers pour son intégrité physique et émotionnelle, raison pour laquelle il déclare par la présente son désir et sa volonté de participer à l'activité susmentionnée, étant donné qu'il est conscient des risques et/ou des dangers qui peuvent découler de ladite activité, ce qui inclut et n'est pas limité à : blessures physiques, accidents, maladies, incapacités temporaires, incapacités prolongées, fractures, entorses, foulures, décès, pertes, dommages aux biens -entre autres risques-, et par conséquent libère Ancila Tours S. A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amérique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou officiers et/ou directeurs et/ou agents et/ou employés ; en signant ce document, je libère spécifiquement les entités et/ou personnes mentionnées ci-dessus de toute négligence et/ou faute et/ou rupture de contrat et/ou garantie, entre autres.

L'UTILISATEUR-TOURISTE comprend et reconnaît qu'en cas de nécessité de tout type d'assistance médicale et/ou de soins, le temps nécessaire dépendra de l'accessibilité, de la localisation et de l'éloignement du lieu où se déroulent les activités inhérentes à l'excursion mentionnée dans le présent document, étant donné que ladite excursion peut se dérouler dans des lieux éloignés.

DEUXIÈME : LANGUE : le présent instrument juridique est rédigé en LANGUE ESPAGNOLE, sans préjudice de l'utilisation d'une autre langue, étant entendu que "L'AGENCE" sera responsable de toute différence pouvant exister entre le contrat rédigé en espagnol et le contrat rédigé dans une langue étrangère.

TROISIÈME : INTERMÉDIAIRE : "L'UTILISATEUR-TOURISTE" accepte que l'intervention de "L'AGENCE" se fasse exclusivement en tant qu'INTERMÉDIAIRE des services demandés et en tant que PRESTATAIRE DES SERVICES DIRECTS en conséquence de l'INTERMÉDIAIRE. "L'UTILISATEUR-TOURISTE" reconnaît qu'Ancila Tours S.A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amérique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou le propriétaire du village et/ou ses licenciés. et/ou le propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou dirigeants et/ou managers et/ou agents et/ou employés, déclinent toute responsabilité pour les services non fournis comme stipulé avec le prestataire final ; toutefois, "L'AGENCE" apportera son assistance en cas de désagrément que "L'UTILISATEUR-TOURISTE" pourrait avoir au cours de son voyage.

QUATRIÈME : LIMITES DES RESPONSABILITÉS DE "L'AGENCE". L'AGENCE" informe "L'UTILISATEUR-TOURISTE" que si, en raison d'une FORCE MAJEURE ou d'un ÉVÉNEMENT FORTUITAIRE, tel qu'une GRÈVE, une DÉFAILLANCE TECHNIQUE, un ACTE DE TERRORISME, un

PHÉNOMÈNE CLIMATIQUE ou un ACTE DE LA NATURE survenant AVANT ou PENDANT la période pendant laquelle "L'AGENCE" est présente, "L'AGENCE" ne sera responsable d'aucun des événements susmentionnés, PHÉNOMÈNES CLIMATIQUES ou ACTES DE LA NATURE survenant AVANT ou PENDANT la période pendant laquelle les SERVICES sont fournis et qui IMPULSE, RETARDE ou OBSTACLE de quelque manière que ce soit que les PRESTATAIRES des SERVICES contractés ne puissent pas les fournir en totalité ou en partie, Ancila Tours S. A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou cadres et/ou directeurs et/ou agents et/ou employés, DÉCLINENT toute RESPONSABILITÉ pour les circonstances exprimées. L'AGENCE assistera uniquement et exclusivement "L'UTILISATEUR-TOURISTE" dans le cadre du REMBOURSEMENT, en l'occurrence Ancila Tours S. A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou cadres et/ou directeurs et/ou agents et/ou employés, de toute RESPONSABILITE ou ENGAGEMENT. De même, Ancila Tours S.A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou cadres et/ou directeurs et/ou agents et/ou employés, sont par la présente DÉGAGÉS de toute RESPONSABILITÉ en cas de blessure corporelle, accident, maladie, incapacité temporaire, incapacité prolongée, fractures, entorses, foulures, décès, perte, dommages aux biens, retards, irrégularités, perte ou dommages aux biens personnels, entre autres risques, survenant PENDANT L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS, les irrégularités, la perte ou l'endommagement des biens personnels -entre autres risques-, qui se produisent pendant l'exécution des services et qui peuvent survenir à "L'UTILISATEUR-TOURISTE", du fait que "L'AGENCE" n'est pas le PRESTATAIRE FINAL qui est directement obligé de fournir les SERVICES CONTRACTÉS par "L'UTILISATEUR-TOURISTE". Par la présente, "L'UTILISATEUR-TOURISTE" est informé que dans le PORTAIL INTERNET www.ancilatours.com il y a des informations relatives aux CONDITIONS AUXQUELLES SONT SOUMISES LES SERVICES fournis par "L'AGENCE" et CONTRACTÉS par "L'UTILISATEUR-TOURISTE".

CINQUIÈMEMENT : L'UTILISATEUR-TOURISTE S'ENGAGE À :

- a. Respecter les dispositions du présent contrat
- b. Effectuer les paiements conformément aux dispositions du présent contrat.
- c. Respecter les règlements, règles ou conditions établis par chacun des prestataires du Service Touristique contracté par l'intermédiaire de L'AGENCE. Par conséquent, "L'AGENCE" doit informer "L'UTILISATEUR-TOURISTE" des plus importantes et, par conséquent, décline et se dégage de toute responsabilité pouvant découler de la NÉGLIGENCE de "L'UTILISATEUR-TOURISTE".
- d. Être diligent, prudent et se comporter conformément à l'éthique, à la morale et aux bonnes coutumes et ne pas placer les autres dans des situations de risque qui compromettent leur sécurité, leur santé et leur bien-être.
- e. Déclarer qu'il est en bonne condition physique et mentale et qu'il possède l'expérience nécessaire pour mener à bien les activités contractées et qu'il ne souffre d'aucune maladie ou limitation physique qui l'empêcherait de le faire ou qui pourrait se déclencher au cours de l'événement.
- f. Accepter qu'en cas d'accident pendant les activités contractées par l'intermédiaire de « L'AGENCE », les prestataires de services touristiques contractés fourniront une assistance gratuite par le biais d'une police contractée par eux, qui est spécifiquement limitée aux premiers soins par le personnel médical, à la stabilisation et au transfert vers le centre de santé ou l'hôpital le plus proche ; et une fois que les montants de cette police sont épuisés, les soins seront à la charge de votre assurance maladie ou de vos biens personnels.
- g. Accepter la publication d'images et de vidéos dans lesquelles « L'USAGER-TOURISTE » apparaît à des fins de publicité et de marketing, et assumer tous les risques générés en relation avec sa participation volontaire aux activités contractées.

Si vous n'êtes pas d'accord, vous devez suivre la procédure décrite dans la NOTICE SUR LA VIE PRIVÉE disponible sur le site web de « L'AGENCE ». <https://www.ancilatours.com/>.

h. Fournir des informations véridiques et correctes sur l'âge, le sexe, les noms et prénoms de l'Utilisateur-Touriste et des autres Utilisateurs-Touristes qui l'accompagnent ou le mandatent pour utiliser ce Site, ainsi que les données et informations complètes pour la formation de l'itinéraire et la réservation des services touristiques contractés, en libérant Ancila Tours S.A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S. A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou propriétaire du village et/ou ses parents et/ou filiales et/ou affiliés et/ou partenaires et/ou cadres et/ou directeurs et/ou agents et/ou employés, de toute responsabilité pour les changements d'itinéraire générés par des données fournies de manière incorrecte, ou par toute erreur dans les données fournies par l'Utilisateur-Touriste telles que l'âge, le sexe, les noms, les prénoms, les dates, les modes de paiement, les itinéraires, les horaires, les classes, les catégories, les conditions spéciales, etc, conformément aux clauses d'annulation prévues dans les présentes conditions générales.

SIXIÈMEMENT : MODIFICATION DE L'ORDRE DES SERVICES CONTRACTÉS "L'AGENCE" se réserve le droit de modifier l'ORDRE DES SERVICES offerts afin d'en assurer un meilleur développement ou pour les raisons qui le justifient, à condition que cela RESPECTE la QUANTITÉ et la QUALITÉ des SERVICES qui ont été contractés et conformément à l'ITINÉRAIRE délivré par "L'AGENCE" à "L'USAGER-TOURISTE". La modification doit se faire avec l'AVIS de "L'UTILISATEUR-TOURISTE", quelle qu'en soit la cause, qui doit être prouvée. En raison de situations indépendantes de la volonté de "L'AGENCE", elle est obligée d'actualiser constamment les TARIFS et, dans des cas extrêmes, il est possible qu'il y ait des changements dans les TARIFS SANS AVIS PRÉALABLE en raison de CONTINGENCES ou de FORCE MAJEURE, dans ces cas, il est possible que le PRESTATAIRE N'AIT AUCUN MOYEN D'ACTUALISER LES TARIFS RAPIDEMENT. Ainsi, "L'AGENCE" effectue des révisions périodiques lorsqu'il est possible qu'il y ait des DIFFÉRENCES entre le PRIX PAYÉ pour la RÉSERVATION et le PRIX REQUIS pour UTILISER LE SERVICE, en cas de MODIFICATION DES TARIFS, si cela se traduit par un PRIX MOINS ÉLEVÉ, ce prix sera facturé et "L'USAGER-TOURISTE" sera REMBOURSÉ de la DIFFÉRENCE ; mais, si cela entraîne une augmentation du prix, un de nos CONSULTANTS contactera "L'UTILISATEUR-TOURISTE" et l'informerait du changement. Si "L'UTILISATEUR-TOURISTE" n'est pas d'accord avec le changement, "L'AGENCE" remboursera 100% (UN CENT POUR CENT) du MONTANT PAYÉ, Ancila Tours S.A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S. A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou le propriétaire du village et/ou ses parents et/ou ses filiales et/ou ses partenaires et/ou ses responsables et/ou ses directeurs et/ou ses agents et/ou ses employés, ne sont PAS RESPONSABLES des RÉCLAMATIONS ou des INCONVENIENTS résultant du CHANGEMENT DE TARIFS.

SEPTIÈMEMENT : PRIX DE VENTE DU SERVICE. LES PARTIES conviennent qu'en cas d'EXCURSIONS ou de FORAITS, les PRIX seront présentés en PESOS MEXICAINS, en indiquant le TAUX DE CHANGE auquel ces derniers sont calculés, en mentionnant que le PRIX DE VENTE sera le résultat de la CONVERSION de la MONNAIE NATIONALE, au TAUX DE CHANGE qui résultera après que l'hôtel aura effectué la charge correspondante pour tous les effets qui en découlent, y compris les REMBOURSEMENTS.

HUITIÈMEMENT : L'UTILISATEUR-TOURISTE effectue le paiement convenu pour le service touristique indiqué dans l'annexe au présent contrat, selon les termes et conditions convenus avec l'hôtel.

NEUVIÈMEMENT : RÉSERVES DE "L'AGENCE". "L'AGENCE" se réserve le droit de contracter pour le compte de l'UTILISATEUR-TOURISTE les services mentionnés dans le présent contrat, précisément dans les qualités ou catégories contractées, à moins qu'il ne soit expressément convenu que ceux-ci seront fournis invariablement par un prestataire déterminé. Dans le cas où le PRESTATAIRE DIRECT MODIFIE ou MODIFIE la COMMANDE DE SERVICES pour une autre de qualité équivalente, si "L'USAGER-TOURISTE" utilise le service, il sera entendu qu'il a consenti à cette modification et AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA EFFECTUÉ.

DIXIÈMEMENT : ANNULATIONS ET MODIFICATIONS. "L'UTILISATEUR-TOURISTE" peut demander l'annulation du service contracté jusqu'à 48 (QUARANTE-HUIT) HEURES avant l'heure du service, sans pénalité. Passé ce délai, l'annulation n'est possible que sur justification médicale. Pour ce

faire, vous devez communiquer par l'un des moyens possibles (messagerie instantanée -whatsapp de l'agence-, appel, email -excursion.cancun@ancilatours.com-) avec l'agence.

ONZIÈMEMENT : ACCORDS ADDITIONNELS. Ancila Tours S.A. de C.V. et/ou Operadora de Aldeas Vacacionales S.A. de C.V. et/ou Club Med, Inc. et/ou Club Med Amerique du Nord, S.A.S. et/ou Club Med Sales, Inc. et/ou le propriétaire du village et/ou ses parents et/ou ses filiales et/ou ses affiliés et/ou ses partenaires et/ou ses cadres et/ou ses directeurs et/ou ses agents et/ou ses employés, sont par la présente DÉGAGÉS de toute RESPONSABILITÉ dérivée des ACCORDS ADDITIONNELS qui ont été conclus entre "L'UTILISATEUR-TOURISTE" et les PRESTATAIRES DE SERVICES DIRECTS.

DOUZIÈMEMENT : AVIS DE CONFIDENTIALITÉ. Préalablement à la signature du présent contrat et conformément aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données à caractère personnel en possession des personnes physiques. L'AGENCE a informé l'UTILISATEUR-TURISTE de l'avis de confidentialité, qui est disponible à l'adresse www.ancilatours.com ainsi que de la procédure à suivre pour exercer les droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition au traitement de ses données personnelles (ci-après les droits "ARCO").

TREIZIÈME. CONTRAT PAR VOIE ÉLECTRONIQUE. LES PARTIES conviennent qu'en lieu et place d'une signature manuscrite originale, le présent contrat, ainsi que tout consentement, approbation ou autre document y afférent, peut être signé au moyen d'une signature électronique, numérique, alphanumérique, vocale, biométrique ou de toute autre forme, et que ces autres moyens de signature et les documents auxquels ces signatures sont apposées sont réputés, à toutes fins utiles, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de moyens de signature électroniques et les documents auxquels ces signatures sont apposées, biométrique ou toute autre forme, et que ces autres moyens de signature et les registres auxquels ces signatures sont apposées sont réputés, à toutes fins utiles, y compris, mais sans s'y limiter, en matière de législation civile, commerciale, de protection des consommateurs et de NOM-151-SCFI-2016, avoir la même force et le même effet que la signature physique originale de la partie signataire. Si le contrat ou tout autre document s'y rapportant est signé par des moyens électroniques ou numériques, LES PARTIES conviennent que les formulaires de contrat et autres documents signés de cette manière seront conservés et mis à la disposition du consommateur, et elles conviennent que toutes les informations envoyées par le fournisseur à l'adresse électronique fournie par le consommateur au moment de la conclusion de la présente convention seront réputées avoir été livrées au moment où elles sont envoyées, à condition qu'il y ait un accusé de réception.

QUATORZIÈMEMENT : JURIDICTION ET COMPÉTENCE. La PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMER est compétente dans les procédures administratives pour résoudre toute controverse pouvant survenir concernant l'INTERPRÉTATION ou le RESPECT du présent instrument juridique. Nonobstant ce qui précède, les PARTIES se soumettent à la JURIDICTION des TRIBUNAUX de CANCUN, QUINTANA ROO, renonçant expressément à toute autre juridiction qui pourrait leur correspondre, en raison de leurs ADRESSES PRÉSENTES ou FUTURES ou pour toute autre raison.

QUINZIÈME : Il n'y a ni faute, ni mauvaise foi, ni erreur, ni aucune irrégularité susceptible d'affecter ou d'altérer la volonté de l'une ou l'autre des parties ou des deux.

Le présent CONTRAT a été lu à la connaissance des DEUX PARTIES qui l'ont signé et qui ont exprimé leur plein consentement ; conscientes de son contenu et de sa portée, elles l'ont signé en deux exemplaires pour mémoire, un exemplaire étant remis à chaque partie, pour les effets juridiques qui pourraient être applicables.