



Viajes Jalietza[®]

CONTRATO DE MEDIACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS TURISTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE AGENCIA DE VIAJES JALIETZA, S.A. DE C.V., A QUIEN SE LE DENOMINARA "LA AGENCIA" Y POR LA OTRA 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 sociedad mercantil debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, con la escritura pública N°17952 de fecha 17 de Noviembre de 1992, basada ante la fe de Notario Público Número 25, Licenciado Alfredo Castillo Colmenares e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el folio Numero 1831823.
- 2.- Declara LA AGENCIA que cuenta con autorización de la Secretaria de Turismo para prestar servicio de AGENCIA DE VIAJES con registro número 04200670124, así mismo se encuentra registrada ante las autoridades Hacendarias con el Registro Federal de Contribuyentes número AVJ-921117R72.
- 3.-Declara LA AGENCIA que su domicilio principal se encuentra ubicado en Murguía #500-A Colonia Centro, Oaxaca de Juárez, Oaxaca. C.P.68000
- 4.- LA AGENCIA declara que no le ha sido revocada ni limitada la personalidad jurídica que ostenta su Representante Legal.
- 5.- Declara LA AGENCIA que cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato. Que cuenta con personal capacitado y responsable para atender las quejas y reclamaciones que se originen de la prestación del servicio o del bien adquirido por lo cual se señala el teléfono (951) 501-5656 con un horario de atención al público de 09:00 hrs a 19:00 hrs los días de lunes a sábado.

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

6.-Declara LA AGENCIA que su objeto social consiste en: 1. Servir de intermediarios entre los turistas y otros prestadores de servicios turísticos y entre prestadores de servicios turísticos entre sí. 2. Reservar espacios en los medios de transporte y expedir a nombre de los transportistas y en favor de los turistas los boletos, cupones, y órdenes de servicios correspondientes. 3. Reservar a los turistas habitaciones y demás servicios conexos en establecimientos de hospedaje, campamentos y paradores de casas rodantes, entregándoles el comprobante o cupón respectivo. 4. Prestar a los turistas servicios de reservaciones y adquisición de boletos para espectáculos públicos y sitios de atracción turística. 5. Organizar, operar o comercializar viajes o excursiones dentro del territorio nacional o en el extranjero. 6. Conseguir o proporcionar la transportación de los turistas a los lugares que ellos deseen visitar o facilitar el traslado a puntos de enlace. 7. Proporcionar ayuda organizativa en caso de eventos como juntas o convenciones en el lugar en que se encuentre la mencionada agencia de viajes. 8. Proporcionar el servicio de recepción a los clientes de dicha agencia en el aeropuerto o puntos de llegada para su traslado a su destino. 9. Facilitar al turista el traductor y guía para las visitas a los centros de interés turístico de la región.; actuando únicamente como intermediaria entre el EL CLIENTE y las personas físicas o morales proveedoras de dichos servicios, y que para tal efecto cuentan con la capacidad técnica y administrativa, así como con los elementos materiales y humanos necesarios para contratar por cuenta de EL CLIENTE y a petición de él el servicio al que se refiere este contrato.

6.-Declara EL CLIENTE que tiene capacidad legal suficiente para contratar así como interés en adquirir los servicios que se especifican en este contrato, y que para ello recurre a LA AGENCIA con el fin de que los adquiera por cuenta de él, a efecto de que LA AGENCIA funja como intermediaria entre él y los prestadores directos de dicho servicio.

7.-Declaran ambas partes que es su voluntad celebrar el presente contrato, y sujetarlo al tenor de las siguientes:

✈ CLAUSULAS ✈

OBLIGACION DE ENTREGAR EL CONTRATO A LOS CLIENTES

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

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

ACTUACION DE LA AGENCIA COMO INTERMEDIARIO

SEGUNDA.- LA AGENCIA se compromete y obliga a solicitar los servicios objeto de 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 encargadas de proporcionarlos directamente como transportistas aéreos, terrestres, marítimos, hoteles, cruceros, restaurantes, arrendadoras de automóviles, guías de turistas, agencias mayoristas, aseguradoras etc. El precio del servicio, será el que se especifica en la confirmación final presentada al cliente y autorizada por el mismo.

ACEPTACION DEL CLIENTE PARA LA ACTUACION DE LA AGENCIA COMO INTERMEDIARIO

TERCERA.- 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 como se indique en itinerario de viaje de la elección de EL CLIENTE

OBLIGACION DE LA AGENCIA PARA GESTIONAR REEMBOLSOS DE SERVICIOS NO PROPORCIONADOS

CUARTA.- En mérito de lo anterior, ambas partes convienen en que si por causas ajenas a LA AGENCIA, de fuerza mayor o casos fortuitos como lo son: huelgas, atrasos (que no le sean imputables a LA AGENCIA), terremotos, conflictos bélicos, etc. los servicios contratados no pudieran ser proporcionados parcial o totalmente, LA AGENCIA solo gestionará por cuenta de EL CLIENTE el reembolso del importe que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso mayor.

OBLIGACION DEL CLIENTE PARA PROPORCIONAR DATOS VERACES

QUINTA.- 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 terrestres y marítimos (hoteles, visitas, autos de alquiler, restaurantes, cruceros, etc) 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 para la emisión o compra de boletos aéreos como puede ser el caso de edades, sexo nombres, apellidos, fechas, rutas, líneas aéreas, horarios, clases, categorías, etc. apegándose en su caso a las cláusulas de cancelación para servicios aéreos, terrestres, marítimos o de cruceros expresadas en este contrato.

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA AGENCIA POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR

SEXTA.- Ambas partes convienen en que LA AGENCIA queda relevada de responsabilidades por daños, heridas, accidentes, retrasos o irregularidades que sobrevengan por causas de fuerza mayor o caso fortuito que durante la ejecución de los servicios pudiera ocurrirle a EL CLIENTE por no ser la persona directamente encargada de prestar los servicios correspondientes y por ser solo intermediarias entre estas y EL CLIENTE.

OBLIGACION DEL CLIENTE A APEGARSE A REGLAMENTOS Y CONDICIONES DE SERVICIO DE LOS PRESTADORES FINALES O DIRECTOS DE LOS SERVICIOS Y PROVEERSE DE VISAS POR CUENTA PROPIA

SEPTIMA.- EL CLIENTE se compromete a 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, 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. Así mismo, EL CLIENTE deberá por medios propios proveerse de los pasaportes o documentos de migración requeridos por las autoridades de los Estados Unidos Mexicanos, y de los países de destino ó de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, etc. en los casos de viajes internacionales y se compromete a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con tres horas de anticipación en los casos de vuelos internacionales y con una hora y treinta minutos de anticipación en los vuelos nacionales.

APLICACIÓN DE TIPO DE CAMBIO Y CONVERSION DE PRECIOS A MONEDA NACIONAL

OCTAVA.- Cuando se trate de excursiones o paquetes en el extranjero, se deberán presentar los precios en moneda extranjera y en pesos mexicanos, señalando el tipo de cambio en que están calculados estos últimos, haciendo mención de que el precio de venta será el resultado de la conversión de la moneda extranjera a moneda nacional, al tipo de cambio que fije el Proveedor del Servicio al momento en que se efectúe el pago; sirviendo este tipo de cambio para todos los efectos consiguientes, incluyendo reembolsos, conforme lo dispone el Artículo 8º de la Ley monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

MODIFICACION DEL ORDEN DE LOS SERVICIOS CON AUTORIZACION DEL CLIENTE

NOVENA.- 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.

PENALIZACION Y OBLIGACION DE LA AGENCIA POR CANCELACION DE SERVICIOS IMPUTABLE A ELLA

DECIMA.- Cuando LA AGENCIA cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza por causas imputables a ella y ajenas a EL CLIENTE, estará obligada a reembolsarle la totalidad de los anticipos o pagos que aquél haya efectuado, lo anterior de conformidad a la Cláusula Décima Segunda y Vigésima del presente contrato. Si la responsabilidad o causa de la cancelación recae en los prestadores directos de los servicios, LA AGENCIA deberá auxiliar al EL CLIENTE a obtener sus 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 sin responsabilidad alguna para LA AGENCIA.

FORMAS DE ACEPTACION DEL CONTRATO DE ADHESION POR PARTE DEL CLIENTE

DECIMA PRIMERA.- 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 presente contrato.

RESCISIÓN Y PENALIZACION POR EL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE ADHESION

DECIMA SEGUNDA.- Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones plasmadas en el presente contrato por cualquiera de las partes, por lo que, la parte que incumpla se hará acreedora al pago del 10% (Diez por ciento) del costo total del servicio a la otra parte por concepto de pena convencional. En caso de incumplimiento por parte de LA AGENCIA, independientemente de lo anterior, deberá cubrir lo establecido en la cláusula Décima del presente contrato.

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

OBLIGACION DE LA AGENCIA DE CONTRATAR SERVICIOS EN CATEGORIAS Y CALIDADES COMO SE SEÑALAN DECIMA TERCERA.-LA AGENCIA se reserva el derecho de contratar por cuenta de EL CLIENTE, los servicios a que se refiere este contrato precisamente en la calidades y/o categorías contratadas, en cuanto a transportistas, hoteles y arrendadoras de autos se refiere, independientemente del prestador último de los servicios, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un proveedor determinado. En caso de modificación del prestador directo del servicio, este será proporcionado por otro de calidad equivalente, si EL CLIENTE hace uso del servicio, se entenderá que consintió dicha modificación y no procederá reclamación, compensación o reembolso alguno.

PAGO DE ANTICIPO DE SERVICIOS AEREOS, TERRESTRES, CRUCERO, ETC

DECIMA CUARTA.- LA AGENCIA.- Una vez que LA AGENCIA recibe por parte de EL CLIENTE el o los importes por concepto de ANTICIPO de los servicios solicitados y cotizados, entiende que EL CLIENTE ha aceptado y autorizado la cotización y solicita expresamente el bloqueo de los espacios de los servicios solicitados. El importe a cubrir por concepto de ANTICIPO será el que el proveedor de servicios directo indique de acuerdo a la fecha de contratación de los servicios con respecto a la fecha de salida o uso del servicio contratado.

PAGO TOTAL DE SERVICIOS AEREOS, TERRESTRES, CRUCERO, ETC

DECIMA QUINTA.- LA AGENCIA indicará a EL CLIENTE la fecha límite de PAGO TOTAL de los servicios contratados debiendo este cubrir el importe total del adeudo apegado a la fecha límite para concluir el proceso de confirmación, facturación y entrega de facturas, cupones de servicio, boletos de aéreos o terrestres y resto de la documentación involucrada en transacción de no ser así la reservación será considerada como cancelada por EL CLIENTE aplicándose en tal situación los cargos por cancelación señalados en las cláusulas Decima Octava y Decima Novena de este contrato.

CANCELACION DE RESERVACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE PAGO ESTABLECIDOS SIN RESPONSABILIDAD PARA LA AGENCIA DECIMA SEXTA .- En caso de no cumplirse los tiempos de pago establecidos para anticipos o liquidación total de los servicios contratados, LA AGENCIA procederá a cancelar las reservaciones quedando excluida de toda responsabilidad debido a la falta de pago oportuna por parte de EL CLIENTE.

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

AUTORIZACION DEL CLIENTE PARA EXPEDIR, COMPRAR O EMITIR BOLETOS AEREOS

DECIMA SEPTIMA.- Una vez que LA AGENCIA recibe por parte de EL CLIENTE el o los importes equivalente al costo de los servicios aéreos, LA AGENCIA cuenta con la autorización inmediata de EL CLIENTE para emitir, expedir o adquirir los boletos aéreos a su nombre, apegándose y aceptando las políticas de cancelación, emisión y venta de boletos de las compañías aéreas nacionales e internacionales, las políticas de expedición, emisión y venta de boletos aéreos de IATA International y a las cláusulas Decima Octava y Decima Novena expresadas en este contrato para el caso de los servicios aéreos.

CARGOS DE CANCELACION DE SERVICIOS TERRESTRES, CRUCEROS, PROGRAMAS DE ESTUDIO EN EL EXTRANJERO, POLIZAS DE SEGURO DE VIAJE, CONCIERTOS, EVENTOS, CONGRESOS, AEREOS

DECIMA OCTAVA.- En el caso de cualquier cancelación de los servicios solicitados ya sea nacionales o internacionales, EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de sus servicios 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 los cargos de cancelación establecidos por cada uno de los proveedores directos de los servicios contratados además de los cargos por servicio aplicables y vigentes por parte de LA AGENCIA en el momento de la cancelación.

CARGOS DE CANCELACION DE SERVICIOS AEREOS

DECIMA NOVENA.- En el caso concreto de los servicios contratados con empresas aéreas, tanto nacionales como extranjeras, la política de cancelación opera de la siguiente manera:

- a) LA AGENCIA cuenta con la autorización del cliente para emitir, expedir, o adquirir los boletos aéreos de conformidad a la cláusula Décimo Novena de este instrumento.
- b) EL CLIENTE tiene conocimiento pleno y absoluto de que cualquier boleto aéreo ya expedido emitido por LA AGENCIA o bien que ya haya sido adquirido por LA AGENCIA misma por intermediación de EL CLIENTE no es reembolsable en parte ni en la totalidad de su costo bajo ningún caso o circunstancia cuando la política de la aerolínea proveedora del servicio directo así lo indique

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

- c) Si la solicitud por parte de EL CLIENTE de la cancelación de las reservaciones aéreas se hicieren antes de la emisión, expedición o compra de los boletos aéreos, se aplicarán los cargos de cancelación que indique la aerolínea proveedora directa del servicio.

RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA AGENCIA POR INFORMACION ERRONEA APORTADA POR EL CLIENTE

VIGESIMA.- Una vez expedido los boletos aéreos a favor del 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.

FORMA DE PAGO DE LOS CARGOS DE CANCELACION POR PARTE DEL CLIENTE

VIGESIMA PRIMERA.- Todos los cargos de cancelación serán pagados por EL CLIENTE de conformidad con lo establecido en la Cláusula Octava del presente contrato y podrán ser aplicados directamente por LA AGENCIA al efectuar los reembolsos que así procedan.

COBRO POR DIFERENCIAS A CARGO DEL CLIENTE

VIGESIMA SEGUNDA.- 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.

RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA AGENCIA POR CONVENIOS O ACUERDOS ESTABLECIDOS DIRECTAMENTE ENTRE EL CLIENTE Y LOS PRESTADORS FINALES DE LOS SERVICIOS

VIGESIMA TERCERA queda relevada de cualquier responsabilidad derivada de convenios adicionales que se hayan celebrado entre EL CLIENTE y los prestadores directos de los servicios, como son transportistas aéreos y terrestres, navieras, cruceros, hoteles, arrendadoras de autos, etc

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56





Viajes Jalietza[®]

TIEMPOS DE ENTREGA DE DOCUMENTACION DE LOS SERVICIOS UNA VEZ LIQUIDADOS

VIGESIMA CUARTA.- La entrega de documentos (tickets, boletos, cupones, billetes, etc.) se efectuará, previa liquidación total de los servicios, dentro de las 24 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.

ALCANCE, USO Y COMPETENCIA DEL CONTRATO DE ADHESION

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

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, a _____ de _____ del año _____.

POR LA AGENCIA

POR EL CLIENTE

Murguía 500-A Col. Centro Oaxaca de Juárez, Oax.
Tel. 501 - 56 -56

