

6. CLÁUSULAS

PRIMERA.- La AGENCIA actúa exclusivamente como prestador de Servicios de Agencia de Viajes, por lo que, su función consistirá en la intermediación a favor del CLIENTE y los prestadores finales del servicio, como son las líneas aéreas, hoteles, empresas de transporte, parques de diversión, restaurantes y demás prestadores finales de servicios que estén incluidos en el programa. Por lo tanto se compromete a solicitar los servicios especificados en el itinerario, de acuerdo a la disponibilidad de los mismos y a contratarlos a cuenta del CLIENTE.

SEGUNDA.- Manifiesta el CLIENTE para todos los efectos legales a que haya lugar, que ha recibido de la AGENCIA toda la información relativa al programa, la cual se encuentra concentrada y especificada en la información del Contrato de Servicios y sus **Anexos**, así como documentos adicionales indicados por el operador y que son correspondientes e inherentes a cada programa que ha recibido a la firma de este contrato, declarando por lo mismo, que conoce y entiende tal información y documentos que forman parte integral de éste contrato, aceptando las condiciones y responsabilidades descritas en el itinerario

TERCERA.- El CLIENTE se obliga a pagar a la AGENCIA el precio total del itinerario, el cual se presenta en dólares americanos, canadienses o euros, según corresponda al programa de viaje elegido, por ser servicios que se prestan en el extranjero. Las fechas y condiciones de pago se encuentran especificadas en el **Anexo A** al cual se tiene aquí por reproducido como si a la letra se insertase. Los pagos parciales o totales, acordados serán cubiertos por el CLIENTE a favor de la AGENCIA en su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio vigente que indique la Agencia. Los depósitos en moneda nacional serán aplicados al tipo de cambio de la fecha en que sean reportados por el CLIENTE, debiendo presentar original de la ficha de depósito o transferencia electrónica. El precio total señalado en el itinerario, no incluye los derechos relativos a la expedición de visas, pasaportes, cartas de custodia, vuelos adicionales, ni los gastos de índole personal o por regreso anticipado, los cuales serán por cuenta exclusiva del CLIENTE. Los pagos con cheques o documentos son salvo buen cobro y se aplicaran al tipo de cambio del día en el cual se hagan efectivos. Si el cliente realiza sus pagos mediante cheques y éstos no tuvieran fondos, acepta expresamente pagar a CREATUR el 20% que por concepto de indemnización establece el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, reservándose CREATUR, en tal supuesto, el derecho de dar por terminado el presente contrato.

CUARTA.- Es obligación del CLIENTE contar con los documentos legales, sanitarios y migratorios, necesarios para viajar a los países descritos en el itinerario, deberán estar vigentes de acuerdo a la fecha, tipo y duración del programa elegido y deberán ser entregados a la AGENCIA en las fechas y condiciones descritas en el **Anexo A**. Para el programa que incluye Crucero por el Caribe es indispensable entregar por lo menos una visa vigente por la duración del viaje con entradas múltiples. En caso que el CLIENTE no cuente con los documentos anteriormente mencionados o que le sea negada la entrada a un país por falta de VISAS o defectos en su Pasaporte, así mismo, en caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de Pasaportes o Visados, por causas particulares del CLIENTE o ser denegada su entrada al país por carecer de los requisitos que se exigen, la AGENCIA declina toda responsabilidad siendo por cuenta del CLIENTE, cualquier situación y/o gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de anulación o desistimiento voluntario de los servicios.

QUINTA.- Ambas partes convienen en que el precio total acordado por el itinerario se encuentra sujeto a cambio por incrementos en tarifas de los prestadores de servicio, en cuyo caso la AGENCIA se obliga a notificarlo al CLIENTE por escrito a las direcciones de correo electrónico que aparece en el **Apartado 2 y 3** del anverso de este contrato. En tal supuesto, el CLIENTE podrá voluntariamente dar por terminado el presente contrato, corriendo por su cuenta y por concepto de cancelación, únicamente, el importe que haya sido entregado a los prestadores de servicio para reservar el lugar. La AGENCIA se obliga a respetar los precios de los programas, si el CLIENTE al momento del incremento ya ha liquidado un 70% o más del importe total del programa. No habrá reducción de precio para aquellos pasajeros que inicien o finalicen el programa fuera de las fechas mencionadas

SEXTA.- Las partes que suscriben el presente contrato acuerdan en que si el CLIENTE decide dar por terminado o generar un cambio en el programa o itinerario, con anterioridad a la fecha de inicio del programa, deberá informar el motivo por medio de una carta con su nombre y nombre del programa, a más tardar a las 12:00hrs para que ese día sea considerado y se apliquen los cargos de cancelación o cambio correspondientes. El cliente deberá asumir los cargos que por ello se genere, de acuerdo a lo estipulado en el rubro de Cancelaciones o Cambios del **Anexo A**. La AGENCIA no tomará como efectiva la decisión del CLIENTE de un cambio o cancelación a menos que reciba la notificación por escrito por parte del CLIENTE dentro de las fechas vigentes para tal acción. **Iniciales**

SEPTIMA.- El boleto expedido, constituye el único contrato entre la línea aérea y el CLIENTE. Las compañías de aviación y de transporte terrestre, que colaboran en este itinerario, no se hacen responsables por ningún acto, omisión o suceso que ocurran a los viajeros o sus pertenencias, cuando estos no se encuentren a bordo de sus aviones o vehículos. Los vuelos de la AGENCIA son contratados bajo un Convenio Grupal, no se podrá hacer cambios en los itinerarios. Si el CLIENTE desea salir o regresar de un destino diferente al estipulado en el programa, deberá comprar el boleto de avión correspondiente a sus necesidades. No habrá reembolsos por tramos no utilizados.

OCTAVA.- La AGENCIA se responsabiliza del cumplimiento de los servicios contratados y especificados en el presente programa, pero declina toda la responsabilidad por atrasos, accidentes, demoras o perdidas de equipaje, huelgas, cuarentenas, terremotos y demás causas de fuerza mayor y a cargo de las líneas aéreas y prestadores de servicios, que imposibiliten el cabal cumplimiento de las obligaciones a su cargo, en cuyo caso la AGENCIA gestionará por cuenta del CLIENTE, el reembolso de las cantidades que procedan. La AGENCIA declina toda responsabilidad por daños, heridas o accidentes sufridos del CLIENTE, para los menores en custodia La AGENCIA proporcionará todo el apoyo necesario para el acceso a los servicios médicos y mantendrá informado al padre o tutor; si el suceso requiere una intervención médica de emergencia el conductor tendrá la facultad de firmar las responsivas requeridas para tal efecto incluyendo autorización para transfusiones de sangre, rayos x, anestesia o cirugía de emergencia. **Iniciales**

NOVENA.- En caso que el CLIENTE se inconforme ante CREATUR u otra instancia acerca de los servicios ofrecidos para su viaje o que La AGENCIA reciba información de comentarios expresados por el CLIENTE, esta se compromete a dar seguimiento a la solución del problema. En caso que la inconformidad resulte fabricada o distorsionada por el CLIENTE, la AGENCIA actuará conforme a la Ley, liberándose de responsabilidad y evitando situaciones que dañen injustamente la imagen de la empresa.

DECIMA.- En el caso que el CLIENTE sea un menor de edad en custodia, este se obliga a respetar en todo momento los puntos incluidos en ésta cláusula:

a) EL CLIENTE deberá asistir a todas las actividades y participar en los paseos organizados en cada programa, en ningún momento podrá separarse del grupo o permanecer en el lugar de Hospedaje por cuenta propia. Así mismo, una vez que el grupo se concentra nuevamente en el lugar del Hospedaje, no está permitido salir de éste en forma individual o con otros compañeros. En caso de que la mayoría del grupo decida hacer una visita adicional, todo el grupo deberá participar. Las únicas actividades que el CLIENTE podrá realizar durante el viaje son las incluidas en el programa de viaje, durante el recorrido se pueden encontrar actividades no incluidas/autorizadas dentro del itinerario tales como: Banana, Wave Runner, Parachute y Segway entre otras. En dado caso que el padre o Tutor deseé dar su consentimiento para que hijo(a) realice alguna de éstas actividades requerimos recibir la autorización por escrito antes de la salida del viaje, en tal caso CREATUR deslinda responsabilidad por cualquier accidente que pudiera tener el CLIENTE durante el transcurso de la actividad autorizada, No obstante en todo momento la AGENCIA proveerá la atención inmediata requerida.

b) El CLIENTE se compromete a ser puntual y respetar los horarios establecidos para cada itinerario, puntos de encuentro, juntas, reuniones o actividades; en ningún momento podrá EL CLIENTE ausentarse del programa sin previo aviso o consentimiento del Conductor o Conductores responsables. En caso que el Padre o Tutor autorice que el menor se separe del grupo provisionalmente, para alguna entrevista con familiares, etc., deberá notificar por escrito su permiso antes de la salida del grupo. En caso de que lo anterior ocurriese y sea necesaria la transportación de regreso del CLIENTE el costo correrá por su cuenta. **Iniciales**

c) Por motivos de seguridad, el CLIENTE deberá encontrarse en su respectivo dormitorio a la hora indicada por el conductor o conductores, si éste llegase a salir de sus habitaciones después de dicha hora, CREATUR no se hace responsable de la seguridad o bienestar de éste ni de las faltas en que pudiesecurrir.

d)) EL CLIENTE no podrá en ningún momento introducir personas extrañas a su habitación o a la habitación de los demás participantes. Ni tampoco establecer cualquier tipo de contacto con personas ajenas al grupo fuera de la presencia de su conductor.

e) EL CLIENTE deberá conducirse con orden durante el tiempo que permanezca en el lugar de hospedaje, no se permite gritar o correr en los pasillos o cualquier conducta que pueda alterar la tranquilidad de otros huéspedes.

f) Así mismo, la AGENCIA no se hace responsable por objetos o artículos que el CLIENTE pudiese sustraer de las tiendas o lugares que se visiten y de las habitaciones de los demás CLIENTES que participen en el programa. En éste caso y en el caso del inciso c) de ésta Novena Cláusula la AGENCIA tomará las medidas necesarias para apoyo del CLIENTE en lo que sea permitido, dejando claro y asentado que en todo momento se aplicarán Las Leyes correspondientes a cada país.

g) El CLIENTE se obliga a tratar de forma educada y respetuosa, a conductores y demás CLIENTES que participen en el programa. No usará palabras obscenas e inapropiadas, ya sea en lugares públicos o su habitación, de forma individual o para incitar o molestar a los demás participantes.

h) En los países contenidos dentro de los programas juveniles es ilegal la compra y el consumo de bebidas alcohólicas y cigarro para menores de 21 años. Queda estrictamente prohibido el uso de cualquier tipo de drogas, bebidas alcohólicas o cigarros.

i) La AGENCIA no está de acuerdo en las modificaciones en el aspecto físico de los menores de edad ya que requieren la aprobación del padre(s)/tutor, por tal motivo declara que deslinda su responsabilidad en caso de que algún participante durante su tiempo libre se llegase a realizar por su cuenta y riesgo algún tatuaje, piercing o cualquier otro tipo de alteración física.

j) EL CLIENTE comprende que es obligatorio por cuestiones de seguridad portar en todo momento todos los artículos de viaje (Kit) que se le han proporcionado por parte de la AGENCIA, así mismo no podrá alterar la apariencia ni imagen de ninguno de éstos artículos los cuales son pero no se limitan a: Playeras, Backpack, Identificadores, Lanyard, Impermeable, etc. Así mismo la AGENCIA declara que es responsabilidad del Padre o Tutor proporcionar al CLIENTE el equipo necesario para su comunicación durante el viaje. La AGENCIA no es responsable de la periodicidad de las llamadas que durante el viaje haya entre el CLIENTE y su Padre o Tutor. Iniciales

k) La agencia se reserva el derecho de expulsar al CLIENTE si éste interfiere con el bienestar de otros, no cumple con todo lo descrito en los incisos anteriores, pone en riesgo su salud o integridad, o manifiesta algún padecimiento o enfermedad pre-existente y que no fue notificado a la AGENCIA con anterioridad. En tales casos La AGENCIA se encargará de hacer las gestiones necesarias para regresarlo inmediatamente a México, sin conductor, previo aviso al Padre o Tutor. No habrá rembolso de ninguna especie. El Tutor del CLIENTE se obliga a cubrir los gastos extras que lo anterior ocasiona. Iniciales

DECIMA PRIMERA.- El equipaje permitido para cada CLIENTE es 1 sola pieza de 20 kg máximo, de tamaño no mayor en su superficie lineal externa (largo+ancho+alto) a 1.58 metros. Las dimensiones (alto x largo x ancho) siempre son dimensiones externas e incluyen asas, ruedas, deslizadores inferiores, bolsillos laterales y cualquier otro componente externo. La información de peso y medidas es responsabilidad de la aerolínea de viaje, empresas transportistas y hoteles y está sujeta a cambio o modificación en cualquier momento.

La AGENCIA no es responsable por el tamaño del equipaje, su exceso en peso o por algún otro equipaje adicional que el cliente pudiera llevar siendo este de menor o mayor tamaño, en cuyo caso el cliente deberá pagar los gastos extras que esto le ocasione, incluyendo traslado, peso y propinas. De igual manera el CLIENTE no podrá comprar o adquirir durante su viaje objetos de gran tamaño o que sean difíciles de transportar o que pongan en riesgo su seguridad, la del grupo o que puedan llegar a alterar el orden del itinerario, los cuales incluyen pero no se limitan a: juguetes, guitarras, baterías, patinetas, patines, tablas de surf y palos de golf entre otros.

que se visiten durante el itinerario de viaje. El olvido o pérdida de artículos personales son responsabilidad del CLIENTE.

DECIMA SEGUNDA.- La AGENCIA deslinda su responsabilidad frente al CLIENTE por la pérdida del equipaje que con motivo de los servicios contratados y su realización se origine, ya que el mismo viaja bajo la custodia del CLIENTE y por su cuenta y riesgo, por lo tanto, éste último se sujeta expresamente a los términos y condiciones establecidos en el contrato de transporte que por la compra del boleto de viaje celebra. Así mismo la AGENCIA no es responsable por la pérdida o el olvido de artículos personales los cuales incluyen pero no se limitan a mochilas, carteras, teléfonos celulares, IPOD's, joyería, cámaras, dinero, tarjetas bancarias, etc. en los transportes o lugares que se visiten durante el itinerario de viaje. El olvido o pérdida de artículos personales son responsabilidad del CLIENTE.

DÉCIMA TERCERA.- Las partes que suscriben el presente contrato acuerdan que serán las causas de liberación de espacios y rescisión inmediata, sin perjuicio económico para la AGENCIA, el incumplimiento por parte del CLIENTE y/o de su padre o tutor, de los requisitos de inscripción o de los pagos en las fechas descritas en el Anexo A, sin requerir previa notificación al CLIENTE o Padre o Tutor. Si por causa de fuerza mayor o casos fortuitos los prestadores de servicio contratados por la AGENCIA, no pudieran proporcionarlos parcial o totalmente, la AGENCIA, gestionará por cuenta del viajero el rembolso del importe que proceda, con la exclusión de cualquier otro compromiso. Cuando la AGENCIA sea la que cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza, por causas ajenas al usuario, estará obligada a rembolsar la totalidad de los anticipos o pagos totales que el CLIENTE haya efectuado.

DECIMA CUARTA.- La AGENCIA se reserva el derecho de alterar el orden de cualquiera de sus servicios por causa de fuerza mayor o para mejorar el desarrollo de los mismos. Ambas partes convienen en que la AGENCIA prestará los servicios señalados en el Itinerario, siempre y cuando el CLIENTE y su PADRE O TUTOR cumplan con cada uno de los requisitos y condiciones que aquí se especifican

DECIMA QUINTA.- Las comunicaciones que se generen con motivo del presente contrato, serán notificadas a los domicilios, teléfonos y correos electrónicos señalados al momento de la inscripción. Ambas partes convienen en darse aviso por escrito, con acuse de recibo, de cualquier cambio en los datos personales proporcionados inicialmente. La AGENCIA requiere ser informada de manera formal en caso que el/los Padre(s) o Tutor deseen por motivos personales designar a una sola persona para tratar todos los asuntos relacionados con el viaje del CLIENTE o mantener discreción total sobre los asuntos del viaje del CLIENTE. La AGENCIA declara que en todo momento se compromete a la protección de los datos personales de sus clientes y no podrá participar en algún acto que incurra en la violación de los derechos de el/los Padre(s) o Tutor del CLIENTE. Así mismo la comunicación se efectuará de manera directa entre la AGENCIA y el/los Padre(s) o Tutor del cliente firmante en este contrato. La AGENCIA no recibirá información ni tomará como válido cualquier comentario o comunicación proveniente de alguna otra persona que no sea el/los Padre(s) o Tutor firmante en el Contrato.

DECIMA SEXTA.- Para la interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten expresamente a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor y en caso de subsistir la controversia a las Leyes y Tribunales de la Ciudad de Villahermosa, Tabasco, renunciando en consecuencia al fuero que en razón de sus domicilios presentes o futuros pudieren corresponderles.

DECIMA SEPTIMA. El hecho de que el cliente y/o usuario entregue un anticipo o pago del programa que haya elegido, implica su aceptación de las condiciones y responsabilidades contenidas en éste contrato.

Firmado de conformidad a los _____ del mes de _____ del año 20____.

Creatur Mayorista de Viajes, S.A. de C.V.



Jorge Alberto García Martínez
Director

Nombre y Firma del Cliente

Nombre y Firma del Padre o Tutor
(si es menor de 18 años)