

Términos y Condiciones

CONDICIONES GENERALES.

PRIMERA. ACEPTACIÓN. EL CLIENTE expresa en este acto que la emisión del documento *Confirmación*, implica su irrevocable y total aceptación de los términos y condiciones contenidos en el presente para acceder a los servicios descritos en la *Confirmación* y que cualquier prestación de servicios no amparados por la misma, serán bajo su exclusiva cuenta y riesgo. Tanto EL CLIENTE como “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.”, (en adelante “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.”), reconocen que los términos y condiciones constituyen un acuerdo único entre las partes respecto de los servicios y no podrá ser modificado, complementado o sustituido por un convenio posterior a la emisión de la *Confirmación*, salvo autorización expresa de las partes y siempre que dicha modificación se relacione expresamente con los servicios. En caso de contradicción entre los términos y condiciones de la *Confirmación* y del acuerdo posterior relacionado, prevalecerán los términos y condiciones pactados con posterioridad y siempre que estén firmados por las partes.

SEGUNDA. INTERMEDIARIO. EL CLIENTE reconoce que “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.” es un intermediario entre EL CLIENTE y los prestadores de los servicios que se contratan por virtud de la *Confirmación*, incluidos terrestres, aéreos, de hotel, restaurantes y en general todos aquellos que queden señalados en los documentos que se expiden con motivo de los servicios, señalando de manera enunciativa más no limitativa, boletos, cupones, bonos o documentos canjeables. Los servicios estarán sujetos además a los términos y condiciones especificados por los prestadores de servicios contratados como cargos por cancelaciones, pérdida de vuelos, pérdida de equipaje, reembolsos, etcétera. Reconociendo EL CLIENTE de igual forma, que los servicios serán proporcionados por prestadores independientes que no actúan en representación de “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.”. ni de sus subsidiarias, filiales, controladoras o representantes.

Los servicios aéreos contratados son independientes Terrestres, por lo que cada uno aplica sus propias políticas de cancelación y cambios; del cual “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.”. solo es intermediario en la compra de boletos, de tal manera que todas aclaraciones por detalles surgidos en los vuelos tienen que gestionarse directamente en la aerolínea, así también, cualquier gasto que se implique de cambio o retraso del vuelo debe ser aclarado directamente con la aerolínea, en caso de pérdida del vuelo, “Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.”. no tendrá responsabilidad alguna. En los viajes en avión, las compañías aéreas autorizan los máximos de equipaje según la clase reservada, los gastos por este concepto son adicionales y a decisión del cliente.

TERCERA. FORMA DE PAGO Y ANTICIPOS. La fecha y forma de pago será conforme a las condiciones y plazos que establece la *Confirmación*. EL CLIENTE deberá notificar a Concierge Travel and Life S.A. de C.V. previamente al pago, la forma y los medios en que lo efectuará proporcionando sus datos fiscales para la emisión de la factura correspondiente; A fin de cumplir con los requerimientos fiscales que indican las autoridades competentes en la materia, se requiere que, al momento de realizar la reserva de servicios, indique si va a requerir factura, ya que la misma se realiza al momento de la recepción del pago, por tal motivo no se podrán realizar cambios posteriores.



EL CLIENTE no podrá retener pagos bajo ninguna circunstancia ni retrasarse en el plazo establecido para la culminación del pago total por concepto de los servicios objeto de la *Confirmación*. En caso de que EL CLIENTE no cumpla con el plazo estipulado en la *Confirmación*, la reserva quedará cancelada sin ninguna excepción o prerrogativa.

Las propinas no están incluidas en el precio de los servicios. Cualquier servicio opcional durante la prestación de los servicios que genere un gasto adicional, que no conste como incluido en el monto total y que tampoco se incluya de manera gratuita por parte de los prestadores finales, será a costa de EL CLIENTE, tales como (de manera enunciativa mas no limitativa) garaje del Hotel, minibar, video, caja fuerte, entradas a piscinas, spas, golf, tenis, etcétera.

Se requerirá indiscutiblemente del depósito que se señala en la *Confirmación* del importe total del viaje por concepto de anticipo para que inicie el proceso de reservación de los servicios turísticos, el cual deberá proporcionarse mediante depósito bancario o transferencia a las cuentas indicadas en la *Confirmación*. EL CLIENTE deberá pagar por concepto de anticipo para que "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V." se encuentre en posibilidades de realizar reservas de servicios y paquetes, la cantidad correspondiente a la totalidad de los servicios aéreos que enuncia la cotización propuesta previamente, así como el monto correspondiente al 10% (diez por ciento) de los servicios terrestres (hospedaje, traslados y todos aquellos distintos a los aéreos). Lo anterior en el entendido de que EL CLIENTE es consiente que no podrá haber excepciones a la presente disposición.

Los anticipos proporcionados en moneda extranjera (únicamente se aceptarán dólares americanos o euros), serán considerados en el tipo de moneda con el que fueron recibidos y serán ajustados al tipo de cambio vigente del día de pago efectuado, equivalente en pesos del costo confirmado de los servicios contratados.

La liquidación del costo del viaje deberá hacerse conforme a lo establecido en la *Confirmación*, debiendo quedar liquidado al 100% a más tardar en la fecha señalada como *Tiempo Límite de Pago*. En caso de que EL CLIENTE no realice la liquidación total del pago en la modalidad y fechas acordadas, "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V." no será responsable de la cancelación de los servicios ni estará obligado a compensar a EL CLIENTE bajo ninguna forma y por ningún concepto, por lo que EL CLIENTE libera en este acto a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V." de cualquier responsabilidad que pudiera imputarle EL CLIENTE por la cancelación del viaje.

CUARTA. DOCUMENTACIÓN. Cuando se requiera de pasaporte para disfrutar los servicios contratados, el pasaporte de EL CLIENTE y/o de las personas que adicionalmente gozarán de los servicios contratados deberá tener una vigencia mínima de 7 (siete) meses posteriores a la fecha de terminación de su viaje y deberá contar con dos hojas contiguas en blanco para el estampado de los sellos de cada uno de los países que visitará durante sus servicios. Es responsabilidad de EL CLIENTE y de cada viajero, ir provisto de un pasaporte vigente y dotado de todos los visados y requisitos necesarios. EL CLIENTE se obliga a informarse por su cuenta de dichos supuestos y por lo tanto se responsabiliza de su omisión o información incompleta, liberando desde este momento a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V." de cualquier eventualidad que pudiera sufrir el viajero por no cumplir alguno de los requisitos que se le exigen en el país visitado o por defecto en su pasaporte, quedando a cuenta de EL CLIENTE cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios.

EL CLIENTE libera a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V." de toda responsabilidad originada por virtud de decisiones de autoridades migratorias, judiciales, administrativas o de cualquier otra índole,





respecto de la entrada y/o salida de EL CLIENTE en sus territorios.

EL CLIENTE reconoce que los boletos aéreos, una vez emitidos, son intransferibles, no reembolsables y no permitirán cambios de ninguna clase o índole, por lo que EL CLIENTE asume desde este momento su responsabilidad por cualquier error en el nombre o datos mal proporcionados que aparezcan en el boleto aéreo, absorbiendo los gastos originados para la rectificación o sustitución del boleto en caso de que aplique de acuerdo con las Políticas de la Aerolínea.

Es responsabilidad de EL CLIENTE ir provisto de las vacunas necesarias y acatar las medidas preventivas sobre cuestiones de salubridad que fijen los gobiernos de cada país/territorio que visite para el ingreso y salida del mismo, por lo que será su obligación informarse de las mismas con antelación y los plazos para que se apliquen. EL CLIENTE libera a “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” de toda responsabilidad originada por virtud de decisiones de autoridades de salubridad respecto de la entrada y/o salida de EL CLIENTE en sus territorios.

QUINTA. – RECLAMACIONES. Una vez realizado el viaje, disfrutado los servicios y efectuado el objeto de esta *Confirmación*, toda queja, inconformidad y/o aclaración deberá realizarse por escrito, dirigido a “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” con acuse de recibo, directamente por EL CLIENTE en un plazo de hasta 15 (quince) días naturales posteriores a fecha de finalización del viaje. Toda solicitud y requisición que se realice con posterioridad será desechada y no se dará trámite, por lo que, fenecido el plazo indicado, “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” no estará obligado a recibir o atender la solicitud de que se trate, aceptando EL CLIENTE que dicha reclamación extemporánea, independientemente de su origen, no se entenderá imputada a “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.”. No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por EL CLIENTE.

SEXTA. CANCELACIONES, CAMBIOS Y ESPECIFICACIONES. EL CLIENTE sabe y acepta que “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” es independiente a las políticas y restricciones que cada prestador de los servicios fije. EL CLIENTE podrá solicitar a “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.”, cambios y cancelaciones de los servicios que se contratan y marcan en la *Confirmación* reconociendo que toda resolución a su solicitud de cancelación, modificación o especificación dependerá estrictamente del prestador de servicios principal, por lo que “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” establece como cargo administrativo para cancelaciones o alteraciones, independientemente de las políticas de cada prestador, lo siguiente: Una vez iniciado el proceso de reserva, cualquier cancelación está sujeta a los cargos administrativos de 100 USD por persona. Entre 45 a 30 días se cobrará el 25% del total del viaje, de 29 a 20 días antes el 50% del total del viaje. De 19 días hasta el día de viaje o la no presentación se tendrá que cubrir la totalidad del importe del viaje. No son reembolsables los servicios no utilizados por los pasajeros. Además de esta penalización, el cliente deberá abonar los gastos cobrados por proveedores de servicios como lo son Aerolíneas, Navieras, Operadores Locales y otras compañías prestatarias.

“ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” no recibirá solicitudes de cambios, cancelaciones o modificaciones una vez comenzado el viaje y la prestación material de los servicios, por lo que EL CLIENTE asumirá todos los gastos efectuados como si el viaje se hubiera realizado efectivamente tal y como se contrató en un inicio, liberando a “ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.” de toda erogación adicional y/o reclamación posterior, incluso gastos cobrados por los prestadores directos de los servicios.

Aquel reembolso que sea procedente se efectuará dentro de los 30 días a que se autorice. Los reembolsos por cancelaciones durante contingencias sanitarias, confinamientos ordenados por





autoridad competente, cierres fronterizos imprevistos o sucesos similares que impidan la operación regular de "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". se tramitarán hasta que culminen dichos supuestos, pudiendo duplicarse los plazos para fijar la procedencia del reembolso y la devolución en su caso.

SÉPTIMA. NO RELACIÓN LABORAL. Los acuerdos entre las partes no crean ninguna asociación, sociedad o relación laboral entre EL CLIENTE y "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.", ni con sus empleados, factores o dependientes, cada una de las partes será la única responsable de sus obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social. EL CLIENTE y "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". son partes contratantes independientes y ninguna disposición incluida en la *Confirmación* hará que cualquiera de las partes sea agente o representante legal de la otra para ningún fin, sea cual fuere, ni otorgará a ninguna de las partes autoridad alguna para asumir o crear ninguna obligación en representación o en nombre de la otra.

OCTAVA. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL. EL CLIENTE no podrá hacer uso o explotación en su beneficio, de las marcas, avisos comerciales, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que pertenezca a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.", por lo que será responsable de las sanciones civiles, administrativas o penales que resulten por la violación a los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos.

NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ambas partes acuerdan que los datos obtenidos como resultado de la ejecución de este contrato, en virtud de los servicios prestados o de cualquier tipo de relación contractual que se derive entre las partes, serán tratadas de manera confidencial de conformidad con la Ley y serán usados únicamente para los fines que hubiesen sido convenidos. No obstante, EL CLIENTE autoriza a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". a compartir los datos obtenidos como resultado de la ejecución de este acuerdo a las sociedades subsidiarias, filiales, afiliadas y controladoras de "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.", así como para fines de auditoría a Auditores internos y externos. "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". pone a disposición el Aviso de Privacidad íntegro en: www.conciergetravellife.com

DÉCIMA. SEGURO, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. Será responsabilidad de EL CLIENTE ir provisto de un seguro que cubra todos aquellos eventos fortuitos que se presenten durante el viaje y la prestación del servicio, "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". ofrecerá opciones que incluyan las necesidades de EL CLIENTE de acuerdo al servicio contratado, sin embargo, EL CLIENTE deberá tomar todas las medidas precautorias que se requieran aún y cuando, a su libre voluntad y bajo sus propias consecuencias, contrate o no algún tipo de seguro.

En el supuesto de que los servicios deban ser alterados o modificados por causas estrictamente imputables a "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". o para el mejor desarrollo de servicios, "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". podrá reembolsar a EL CLIENTE únicamente el importe pagado hasta el momento y en caso de suspensión y/o interrupción del viaje, circuito o servicio, reembolsará sólo el importe correspondiente a la etapa no disfrutada. En caso de que no se otorgue alguno de los servicios terrestres contratados como traslados y/o tours por causa imputable al prestador de servicios y EL CLIENTE deba buscarlos por su cuenta y a su costa, será necesario que exija un comprobante del pago para que "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". pueda realizar la gestión de reembolso en su totalidad, de no contar con un comprobante, la procedencia del reembolso será previo análisis del caso por parte del prestador y "Concierge Travel & Life, S.A. de C.V.". Cualquier





gasto que derivado de cambio o retraso del vuelo deberá aclararse directamente con la aerolínea, en caso de pérdida del vuelo, "ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.". no tendrá responsabilidad alguna.

EL CLIENTE reconoce que "ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.". no será responsable de la no presentación y uso del CLIENTE al viaje/circuito o prestación de los servicios contratados, ya sea por causa fortuita y/o fuerza mayor, incluido, enunciativa y no limitativamente, contingencias sanitarias, cierres fronterizos, confinamientos obligados por autoridades, situaciones bélicas que decreten estado de alarma o similar, epidemias, huelgas, etc., por lo que se atenderá a lo previsto para cancelaciones y modificaciones, pudiendo ser improcedente el reembolso a solicitar. Los gastos generados a partir de que se declare estado de alarma en un destino dentro del itinerario contratado son por cuenta del pasajero, pero "ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.". colaborará en la medida de lo posible para un regreso efectivo.

"ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.". no será responsable por la pérdida o extravío de objetos personales durante la prestación de los servicios, por lo que es total responsabilidad del cliente y/o usuarios, la seguridad de las cosas que lleven consigo durante los circuitos, traslados terrestres y aéreos, sin que pueda exigir cantidad alguna a "ConciERGE Travel & Life, S.A. de C.V.". en caso de perder sus pertenencias u objeto de valor en particular.

DÉCIMA PRIMERA. JURISDICCIÓN. Para todo lo no previsto en el presente documento, así como para la interpretación y cumplimiento de estas condiciones generales, las partes se someten expresamente a las Leyes Federales de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales adscritos a la Ciudad de Puebla, renunciando expresamente a cualquier otro fuero, leyes o jurisdicción que pudiese corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

La firma del cliente en este documento representa su consentimiento y pleno conocimiento de las condiciones aquí indicadas. En caso de que no sea posible la firma autógrafa en el documento debido a la utilización de medios electrónicos y/o tecnológicos, el consentimiento y total aceptación de EL CLIENTE se entenderá indudablemente manifestado, desde el momento que realice el primer depósito o pago a las cuentas bancarias indicadas en la *Confirmación*.

