

CONTRATO DE RESERVACIONES Y VENTAS ONLINE – OFFLINE Y VENTA TRADICIONAL

“EL CLIENTE”

Contrato de Reservación, Compra y Venta de servicios Turísticos Aéreos, Terrestres y Hoteleros en los sistemas de venta ONLINE – OFFLINE Y VENTA TRADICIONAL que se celebra entre **OPERADORA GRUPO MONARCA, S.A. DE C.V.** actuando como Agencia de Viajes Minorista a quien en adelante se le mencionara como **“EL CLIENTE”**), con domicilio social según su registro de sesión actual

“OPERADORA GRUPO MONARCA” y/o “GRUPO MONARCA”

OPERADORA GRUPO MONARCA, S.A. DE C.V. actuando como Operador intermediario entre los Hoteles, Compañías Aéreas, Servicios Turísticos en general y “Online Travel Agencies” (“Agencias de viaje en línea”) a quien en adelante se le mencionara como **“EL OPERADOR”** y por la presente, y actuando en nombre propio, así como en representación de cualquiera de sus filiales, o de la matriz o cualquier sucursal afiliada y reconocida por nuestra matriz, representada en este acto por su Representante Legal, el Sr. Tanganxhuán Jiménez Merino, quien afirma ser una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable registrada ante el Registro Público de la Propiedad bajo la Acta Constitutiva 72,413 tomo 298 Libro 10 y registrada ante la Secretaría de Hacienda con el RFC GBT 100817RB8, Con dirección en Av. del Maestro No. 192, Col. Matamoros, C.P. 58240, Morelia, Michoacán, México

Ambas partes **MANIFIESTAN**

(A) **“EL CLIENTE”** es una Agencia de Viajes y Organizadora de viajes Turísticos, Sociales y Empresariales y **“EL OPERADOR”** actúa como intermediario entre los Hoteles, Compañías Aéreas, Servicios Turísticos en general y “Online Travel Agencies” (“Agencias de viaje en línea”) y **“EL CLIENTE”**, bien *online* a través de su página web www.grupomonarca.com (en adelante “la página web”), bien *offline* a través de sus oficinas receptivas y de atención personalizada o viatelefónica, en la provisión de servicios turísticos en destinos nacionales e internacionales, y

(B) **“EL CLIENTE”** desea designar a “OPERADORA GRUPO MONARCA” y/o “GRUPO MONARCA” como su **“OPERADOR”** para la intermediación en la provisión de servicios turísticos incluyendo reservas de alojamiento, traslados, excursiones, Boletos de avión, ofertas especiales para grupos, alquiler de vehículos y otros servicios de receptivo en destino (Colectivamente referenciados como “Servicios turísticos”).

(C) Las siguientes condiciones se aplicarán y serán válidas para cualquier transacción que se realice *online/offline*. Para evitar dudas, para cualquier transacción realizada *online/offline*, **“EL CLIENTE”** acepta ser vinculado por estas Condiciones Generales y acepta que sean de aplicación a todas y cada una de las transacciones realizadas que este acuerdo regule y señale.

Ambas partes se reconocen mutuamente capacidad legal suficiente para suscribir el presente acuerdo de colaboración y aceptan libremente las condiciones pactadas en el lugar y fecha indicada y que a continuación se detallan.

CLÁUSULAS

1.- REPRESENTACIÓN

El CLIENTE nombra a **“OPERADORA GRUPO MONARCA”** y/o “GRUPO MONARCA” **aquí mencionado como “EL OPERADOR”** como su AGENTE Y/O OPERADOR para la intermediación en la provisión de servicios turísticos en todos aquellos destinos donde **“EL OPERADOR”** opera o represente de manera directa o indirecta y acepte tal nombramiento. Los servicios en los que **“EL OPERADOR”** intermediará en favor del CLIENTE incluirán la solicitud de disponibilidad, contratación y confirmación de Servicios turísticos y otros servicios que las partes puedan acordar.

“EL CLIENTE” estará habilitado para obtener los Servicios Turísticos antes mencionados a través del **“EL OPERADOR”**. **“EL OPERADOR”** autoriza al CLIENTE a distribuir los servicios al cliente final a través de la página web o soportes físicos (*volantes, lonas* o folleto publicitario) del **“CLIENTE”**

“EL OPERADOR” intentará que el proveedor del servicio seleccionado por el **“CLIENTE”** confirme la disponibilidad del servicio. Una vez que la disponibilidad sea confirmada y el **CLIENTE** haya procedido con el pago **TOTAL** de acuerdo con lo acordado en los Términos y Condiciones **“EL OPERADOR”** estará en disposición de confirmar la reserva al **CLIENTE**.

“EL OPERADOR” actúa como el Agente del **“CLIENTE”** solo con respecto a las reservas solicitadas en nombre del **“CLIENTE”** o de su cliente directo. **“EL OPERADOR”** no es responsable de ningún contrato que el **“CLIENTE”** realice o la contratación de otros servicios gestionados por terceras personas o que el **“CLIENTE”** gestione directamente con el Proveedor del servicio. Así mismo, **“EL OPERADOR”** tampoco es responsable de la provisión del servicio contratado por parte del Proveedor del servicio contratado a través de **“EL OPERADOR”**.

Será responsabilidad del **“CLIENTE”** el informar a **“EL OPERADOR”** de los mercados de origen a los cuales el **“CLIENTE”** ofrecerá el producto de **“EL OPERADOR”**. Una vez **“EL OPERADOR”** haya informado de las tarifas y precios aplicables a esos mercados de origen, el **“CLIENTE”** se compromete a no aplicarlas a ningún otro mercado. De querer el **“CLIENTE”** ofrecer el producto de **“EL OPERADOR”** en otros mercados, deberá informar a **“EL OPERADOR”** de este aspecto y le serán remitidos los respectivos precios a aplicar.

2.- GENERAL

Es responsabilidad del **“CLIENTE”** asegurar que las presentes Condiciones Generales de este acuerdo llegan a conocimiento e información precautoria o final, y obtener la aceptación de sus consumidores finales, intermediarios, y las todas y restantes partes interesadas y relacionadas. Dicho conocimiento y aceptación debe producirse con anterioridad a la formalización y confirmación de cualquier acuerdo por parte del **“CLIENTE”** con el consumidor final o cualquiera de las partes mencionadas o relacionadas en la compra venta del servicio turístico.

Es obligación del **“CLIENTE”** proporcionar a la Agencia de contacto, detallista y/o minorista, o, en su caso, **“AL CONSUMIDOR FINAL”**, toda la información relativa y detallada a los siguientes puntos:

- Lo incluido y no incluido en el precio de los servicios.
- Régimen y consecuencias de la no presentación del consumidor final en el establecimiento. El régimen de anulaciones, cancelaciones y modificaciones, así como de los posibles cambios de nombre, marca comercial de los hoteles y de la posible existencia de tasas, impuestos, gastos de cancelación de estancia.
- Todos los consumidores finales, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla la documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o Documento Nacional de Identidad, según requieran las leyes del país o países que se visite.
- Todos los servicios extras (menús especiales, camas supletorias, cunas etc.).

Será responsabilidad del consumidor final la obtención de la documentación necesaria en destino, tales como visados, documentos de identidad, pasaportes, etc. **“EL OPERADOR”** no será responsable, en ningún caso, por los gastos incurridos por parte del consumidor final, por falta de documentación o por carecer ésta de los requisitos necesarios.

A todos los efectos, y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el consumidor final conserva consigo su equipaje y demás enseres personales, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del consumidor final. Se recomendará a los consumidores finales que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial del equipaje, son de aplicación las Condiciones Generales de las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje y/o boleto de pasaje y/o pase de abordar el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

“EL OPERADOR” no será responsable, en ningún caso, de los equipajes de los consumidores finales.

3.- CODIGOS DE ACCESO

Los códigos de acceso online (nombres de usuarios y contraseña) se proporcionarán por **“EL OPERADOR”** a cada **“CLIENTE”**, incluyendo tantas contraseñas como fueran necesarias para cada usuario del **“CLIENTE”**.

Los códigos de acceso proporcionados por **“EL OPERADOR”** son para el uso exclusivo de cada **“CLIENTE”** y usuario de modo que ningún código de acceso podrá ser transferido o revelado a terceros, inclusive sus representantes, sucursales o subsidiarias del **“CLIENTE”**.

Cada **“CLIENTE”** y usuario son directamente responsables del uso de su propio código de acceso. En el supuesto de que se produzca un uso inadecuado, tales códigos de acceso serán retirados, las ventas inmediatamente se suspenderán, y **“EL OPERADOR”** se reserva el derecho de interponer cuantas acciones legales estime oportunas.

Por razones de seguridad **“EL OPERADOR”**, se reserva el derecho a modificar los códigos de acceso del **“CLIENTE”**, siempre que tales cambios no perturben el uso del sistema por tal **“CLIENTE”** y éste haya recibido el pertinente aviso con respecto al cambio planeado.

4.- USO DE LA PÁGINA WEB

“EI CLIENTE”:

- No podrá enviar, transmitir o extender en la página web, o por medio de la misma, ninguna información que sea o pueda resultar dañosa, obscena, difamatoria o de cualquier otro modo ilegal, para los derechos de **“EL OPERADOR”** o de terceros.
- No realizará ninguna reserva no autorizada, falsa o fraudulenta.
- No usará ningún software, rutina o mecanismo que interfiera, o sea tendente a interferir, electrónica o manualmente la operatividad y funcionalidad de la página web, incluyendo, de forma no limitativa, la carga o remisión de datos corruptos o virus informáticos de cualquier manera.
- No desvirtuará, alterará o interferirá en la apariencia, disposición o formato de la página web o su código fuente de soporte.
- No emprenderá acciones que supongan una sobrecarga no razonable o desproporcionada de la página web o su infraestructura.

Sin perjuicio de cualquier otro derecho que asista a **“EL OPERADOR”**, ésta se reserva el derecho a denegar el acceso a la página web y/ o cancelar cualquier reserva, para el caso de que **“EL OPERADOR”** (a su propia discreción) estime que el **CLIENTE** está incumpliendo las presentes Condiciones de este acuerdo, así como las Condiciones Generales y/o el aviso legal aplicable a las reservas que se efectúen a través de la página web. Siempre y en todo caso las reservas efectuadas a través de la página web se registrarán por las Condiciones Generales aceptadas en el momento de hacer la reserva.

5.- PRECIOS

Los precios que se muestran al **“CLIENTE”** son confidenciales y no pueden ser revelados a ninguna tercera parte ajena al contrato, ni a cualquier filial, asociada o matriz así como a cualquier filial de la matriz de **“CLIENTE”** en el caso puntual de tarifas netas y confidenciales.

Dichos precios son para la venta en el propio mercado del **“CLIENTE”** y no en otros mercados. La venta en otros mercados solo será posible previa solicitud y autorización expresa para ése fin por parte de **“EL OPERADOR”**

Se configuran como precios Públicos (comisionables) e incluyen todos los impuestos indirectos. Cualquier incremento del tipo impositivo será trasladado en precio.

- Hoteles y otros establecimientos de alojamiento (incluyendo grupos): Los precios indicados son por persona y noche o por unidad y noche.
- Traslados y excursiones: Los precios indicados son por persona y servicio.
- Alquiler de Vehículos: Los precios indicados son por vehículo y día.
- Entradas a eventos: Los precios indicados son por persona por espectáculo o evento.
- Seguros: Los precios indicados son por persona por servicio.

“**EL CLIENTE**” recibirá factura de acuerdo con los precios vigentes al tiempo de la confirmación de su reserva y con las tarifas de BASE en función del destino con respecto al que la reserva se ha confirmado (para conocer las tarifas BASE cargadas en función de cada destino, contacte con nuestra oficina responsable en destino). (ESTO APLICA EN RESERVACIONES FUERA DEL PAIS)

El bloqueo de la reserva de alojamiento con vistas a ventas futuras no está permitido en ningún caso. “**EL OPERADOR**” se reserva el derecho de cancelar todas aquellas reservas hechas con tal propósito sin incurrir en responsabilidad alguna por ello, para mayor especificación de este punto no se permiten bloqueos con nombre ficticios, y no se permiten cambios de nombre.

“**EL CLIENTE**” se compromete y garantiza a no contactar directamente ningún establecimiento de alojamiento o cualquier otro proveedor de servicios de “**EL OPERADOR**” con el fin de negociar tarifas mejores usando los precios mostrados por “**EL OPERADOR**” o beneficios para ellos. En este caso, “**EL CLIENTE**” se compromete a resarcir a “**EL OPERADOR**” de cualquier daño que este comportamiento le cause y “**EL OPERADOR**” notificara al Proveedor de ilícito uso de los precios de “**EL OPERADOR**” por “**EL CLIENTE**”

Ø EL PRECIO INCLUYE

Todos los servicios, productos y tarifas contratados a través de “**EL OPERADOR**”

Hoteles y otros establecimientos de alojamiento (incluyendo grupos): Se incluye todo servicio especificado en la confirmación de la reserva, con exclusión de aquellos servicios incluidos por el establecimiento de alojamiento, pero no detallados en la reserva. En la mayoría de los hoteles, la hora más temprana de entrada es después de las 15:00 horas, y la hora límite de salida son las 11:00 horas.

Traslados y excursiones: En la mayoría de las ciudades, se entiende no sólo como un mero servicio complementario y/ o adicional al de alojamiento, sino como un servicio independiente.

Alquiler de Vehículos: El servicio determinado en las Condiciones Generales aplicables.

Seguros: El servicio determinado en las Condiciones Generales aplicables.

“**EL CLIENTE**” será responsable de confirmar los vuelos y/ o los otros servicios contratados de sus consumidores finales directamente con la línea aérea y/ o los otros proveedores. Asimismo deberán avisar a los agentes receptores en destino de cualquier cambio en los vuelos y/ o en el horario del vuelo, en el supuesto de que se modifiquen los vuelos reservados.

Será responsabilidad del “**EL CLIENTE**” que los vuelos y horarios comunicados a “**EL OPERADOR**” sean correctos, y en el caso de otros servicios requeridos, éstos estarán organizados en base a los datos proporcionados por “**EL CLIENTE**”.

Ø EL PRECIO NO INCLUYE

Cualquier servicio no especificado en la confirmación de la reserva.

Respecto a los Servicios de Alojamiento: No se incluyen extras tales como llamadas telefónicas, seguros, servicios de lavandería, minibar, parking, etc. que deberán ser abonados o pagados directamente por el consumidor final en el establecimiento de alojamiento.

CAMBIOS DE TARIFA POR ERROR DE PROVEEDOR DE SERVICIOS

“**EL OPERADOR**” se compromete a gestionar el mejor acuerdo posible con el Proveedor de servicios en caso de cambio de una tarifa errónea por carga de parte del Proveedor “**EL CLIENTE**” quedará sujeto a la negociación que como Operador pueda negociar con el Proveedor “**EL OPERADOR**” queda sujeto a lo que el Proveedor le indique a realizar para poder confirmar una reservación en caso de generar algún error de Tarifa.

6.- BLOQUEO DE RESERVAS NO AUTORIZADAS

Mantener reservas de alojamiento de forma genérica es considerada como una **RESERVA PROHIBIDA**.

El uso de la página web de “**EL OPERADOR**” está limitada a la reserva y contratación FIT (CONTRATO PARA TARIFAS INDIVIDUALES), protegiendo nuestra base de datos del uso prohibido que se haga de la misma. Cualquier reserva de grupos será direccionada a la sección de reservas de grupo y sometida a la regulación de dichas reservas.

El bloqueo de muchas reservas con nombres no confirmados, cambios en los nombres de las reservas o cancelación de las mismas con anterioridad a los 45 días antes de la entrada está prohibida debido a restricciones de inventario de nuestra base de datos.

En el caso de que dichos bloqueos de reservas sean detectadas, “**EL OPERADOR**” se reserva el derecho de:

- a) Denegar y cancelar las mencionadas reservas.
- b) Cambiar a una reserva de grupo, aplicando el posible incremento de precios y términos de pago diferentes.
- c) Aplicar un cargo de administración por la gestión del bloqueo de reservas y los posibles cambios a aplicar.

Cargo de Administración:

Cambios múltiples en los nombres de las reservas realizadas que indique que realizó un bloqueo de reservas será sometido a un cargo de \$25 USD pagaderos al tipo de cambio vigente en Bancomer.com por cada modificación realizada, incluido cada cambio de nombre.

Niveles de cancelación:

Salvo que se haya acordado otra cosa, si el CLIENTE refleja un alto índice / porcentaje de cancelación en más de un 25% de las reservas efectuadas en los últimos 6 meses – puede estar sujeto a una penalización. La penalización está establecida en un 10% de la cuantía bruta de las reservas canceladas. Por ello, reservas las reservas canceladas realizadas dentro de los 45 días anteriores a la entrada que superen el ratio/porcentaje deberán satisfacer la penalización del 10% del costo de las reservas canceladas.

El cargo de administración y la penalización puede variar, por lo que para conocer el cargo de administración y la pena aplicable debe contactar con el departamento administrativo de

“EL OPERADOR”

7.- FORMA DE PAGO

Todos los servicios deben ser pagados por el “CLIENTE” a “EL OPERADOR” como máximo 10 días antes de la llegada de los consumidores finales, salvo que se haya llegado a un acuerdo distinto en la forma de pago. En el caso de que el plazo entre reserva y llegada de los consumidores finales sea

menor a 10 días, el pago deberá ser realizado en el momento de la reserva o sea de manera inmediata.

En ningún caso se entenderá confirmada la reserva hasta que “EL CLIENTE” haya pagado a “**EL OPERADOR**” el precio total de los servicios, con independencia de que el consumidor final, intermediarios o las restantes partes interesadas, hayan realizado el pago total de los servicios referidos a “**EL CLIENTE**”

En el momento en que el “**CLIENTE**” haya pagado a “**EL OPERADOR**” la totalidad del precio fijado para los servicios pre-reservados con anterioridad, se podrá dar por confirmada la reserva por parte de “**EL OPERADOR**”.

Las facturas deben ser pagadas en su integridad. No se permiten deducciones por parte del “EL CLIENTE”. Cualquier disconformidad con la factura debe ser comunicada, de forma argumentada a “EL OPERADOR”, en el plazo de 20 días desde la emisión de la misma. No serán consideradas las discrepancias comunicadas con posterioridad.

Los pagos deben efectuarse en la moneda que figura en la factura, pudiendo realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- Transferencia bancaria a la oficina de “**EL OPERADOR**” del destino correspondiente, según datos bancarios contenidos en el **anexo I**: “DETALLES DE PAGO POR CUENTA BANCARIA”. Cualquier transferencia bancaria con la referencia SWIFT debe ser enviada vía fax a la oficina receptiva donde se haya hecho la reserva, siendo responsabilidad del CLIENTE que este justificante sea recibido por “**EL OPERADOR**” con la antelación requerida. **NO SE ADMITEN TRANSFERENCIAS PROGRAMADAS**
- Tarjeta de Crédito de acuerdo con la normativa contenida en el siguiente apartado: “REGIMEN DE PAGO MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO”. Cualquier pago realizado con tarjeta de crédito deberá ir acompañado de un fax de autorización del cobro mediante este medio de pago remitido a la oficina de “**EL OPERADOR**” correspondiente, debidamente firmado por el titular de la tarjeta de crédito, copia frontal de la tarjeta de crédito, así como copia del pasaporte, IFE o documento nacional de identidad del titular de la misma. Observando que los documentos sean claros y legibles.

De no realizarse el pago de la reserva en las fechas y formas convenidas, o no realizarse con los requisitos exigidos, “**EL OPERADOR**” podrá anular automáticamente las reservas sin que el CLIENTE y/ o el consumidor final pueda reclamar a “**EL OPERADOR**” la prestación del servicio o cantidad alguna con motivo de tal anulación.

“**EL OPERADOR**” deberá recibir el precio neto en el tiempo y forma acordado y “**EL CLIENTE**” asume todos los gastos y costes que puedan surgir con motivo del medio de pago elegido. Por ello, cualquier deficiencia, cargo o comisión bancaria cargada o por la conversión de moneda efectuada será asumida por “**EL CLIENTE**”.

“**EL OPERADOR**” reclamara cualquier gasto que incurra con motivo del pago de los servicios por “**EL CLIENTE**”, así como los intereses de demora por el pago tardío de la deuda salvo que el servicio sea disputado. El interés a aplicar será la Tasa del 7% más gastos de cobranza

Ø REGIMEN DE PAGO MEDIANTE TARJETA DE CRÉDITO

Los pagos realizados por medio de tarjeta de crédito deberán ser remitidos a cada oficina “**EL OPERADOR**”, según el destino o ciudad de origen reservado y de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Remitir a “**EL OPERADOR**” firma de autorización del cargo junto con una copia del (INE) Documento Nacional de Identidad del titular de la tarjeta. El titular de la tarjeta de crédito será verificada y autenticada por “**EL CLIENTE**” y deberá haber sido previamente autorizado por el o la responsable directivos de “**EL CLIENTE**” para hacer el pago y/o pagos

de la reservación, siendo la compañía responsable del correcto trámite de los pagos realizados por el titular de la tarjeta.

- Remitir la autorización firmada por el titular de la tarjeta a la oficina del destino correspondiente para cada pago de facturas, que deberá incluir el número de las facturas y la cantidad...

8.- TERMINOS Y CONDICIONES DE LA PROVISION DEL SERVICIO

Estas condiciones especiales no suplantán sino que se añaden y completan los Términos y Condiciones arriba expuestos. En el caso de contradicción entre las estipulaciones generales y especiales, prevalecerán éstas últimas, al ser más específicas para el supuesto o servicio que regulan.

Ø SERVICIOS DE HOSPEDAJE (RESERVAS NO DE GRUPOS)

Niños y/o menores y/o junior

Las condiciones especiales para niños y / o menores y/o junior son estipuladas con cada proveedor del servicio y no obedecen a un único criterio, por tanto, puesto que cada establecimiento y/ o proveedor puede aplicar reducciones o condiciones especiales, rogamosque al realizar su reserva consulte este punto y se le informará en cada caso.

Respecto a los Servicios de Hospedaje: siempre deberán entenderse aplicables los descuentos o condiciones especiales para el caso de que los niños compartan habitación con 2 adultos.

CUNAS: En atención al stock limitado de unidades que los establecimientos puedan poseer, en el caso de necesitar este servicio deberá indicarse al realizar la reserva. Además, podría requerirse el pago directamente por el establecimiento al consumidor final.

Tercera Persona

La mayoría de hoteles consideran la reserva para una tercera persona en base máximo de 2 camas en habitación doble. Se debe consultar el suplemento y/ o descuento a aplicar para una tercera persona, así como la disponibilidad de la misma al realizar la reserva, ya que puede variar dependiendo de cada hotel. La omisión de tal confirmación provocará la no disposición de la tarifa o del espacio, sin derecho por ello a reclamar a **“EL OPERADOR”** la provisión de tal servicio o una cantidad equivalente.

No Presentación en el servicio del hotel y hospedaje

La no presentación del consumidor final del **“EL CLIENTE”** en el establecimiento de alojamiento sin previo aviso y autorización expresa de, **“EL OPERADOR”** será tratado como una cancelación.

Por lo tanto no se reembolsará al consumidor final importe alguno por la no presentación en los términos antes mencionados. **“EL OPERADOR”** informará de los gastos generados de cancelación a pagar por **“EL CLIENTE”**. Dichos gastos podrán oscilar entre el importe de una noche y el 100% del importe de la reserva.

Modificaciones

Salvo expresa autorización por parte de **“EL OPERADOR”** no se permite al **“EL CLIENTE”** reducir el periodo de estancia o de los servicios contratados, ni cambiar el titular de una reserva ya realizada.

Cualquiera de estos cambios sin la autorización requerida, serán tratados como cancelación de la reserva y se procederá a aplicar hasta el 100% de cargos de cancelación mismos que esta obligado a pagar **“EL CLIENTE”**

Las modificaciones destinadas a extender el período de reserva estarán sujetas a disponibilidad. En dicho supuesto, el precio será modificado de forma proporcional, y la tarifa podrá incrementarse.

Cancelaciones

En caso de desistimiento de los servicios turísticos contratados a través de “**EL OPERADOR**”, “**EL CLIENTE**” tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera satisfecho, con deducción de las que, en su caso, se devenguen en concepto de gastos de cancelación.

Tiempos Límites o políticas de cancelación

En el momento de la confirmación de la reserva el sistema comunicará la antelación requerida o fecha límite para poder cancelar sin generar gastos de cancelación. El importe de los gastos de cancelación, puede variar en función del destino, fechas y establecimiento de alojamiento.

Es importante señalar que existen TARIFAS NO REMBOLSABLES las cuales devengan cargos del 100% al momento de confirmación sin margen para cancelar sin cargos una vez aceptando las políticas de la reservación, son tarifas promocionales muy bajas pero muy restrictivas, revise muy bien antes de confirmar.

Si por causas excepcionales no se efectuase la anulación a través del sistema, ésta deberá de comunicarse de forma escrita a “**EL OPERADOR**”, detallando el destino y el número de localizador de la reserva. “**EL OPERADOR**” emitirá un acuse de recibo de la misma, confirmando la cancelación e informando de los gastos que, en su caso, se hubieren generado. Será responsabilidad del “**EL CLIENTE**” obtener dicha confirmación y/ o acuse de recibo de la cancelación de la reserva. Los gastos de la cancelación hecha directamente por el consumidor final con el establecimiento de alojamiento, de ser cargados por el proveedor a “**EL OPERADOR**”, deberán ser abonados, a su vez, por “**EL CLIENTE**” a “**EL OPERADOR**”.

En el supuesto de abandono del establecimiento por parte del consumidor final con anterioridad a la fecha de salida recogida en la reserva, la reclamación de reembolso deberá remitirse a “**EL OPERADOR**” antes de los siete días naturales siguientes a la fecha de efectiva partida. Se deberá acompañar de la confirmación escrita emitida por el establecimiento de alojamiento en el que se refleje la efectiva fecha y hora de salida.

En temporada de alta ocupación, el establecimiento de alojamiento puede cobrar la totalidad de la reserva original, en cuyo caso, el reembolso al consumidor final no será posible.

En los casos de fuerza mayor, tales como guerra, revolución, actos de terrorismo, cierre de fronteras, epidemias, catástrofes y demás causas que revistan gravedad (no aplica mal tiempo) y afecten a los diferentes destinos y, en particular al lugar donde se ubique el establecimiento de alojamiento de destino, así como al país de origen de los consumidores finales, las reservas efectuadas a través de “**EL OPERADOR**” podrán ser canceladas a solicitud de cualquiera de las partes sujeta a autorización del proveedor sin penalización alguna.

Importante

- Durante el transcurso del año, algunos establecimientos de alojamiento pueden cambiar su nombre o marca comercial, lo cual no podrá interpretarse como un cambio de hotel o modificación de la reserva.
- En algunos países existe un impuesto local denominado "tasa de estancia" o "tasa turística" que deberá ser abonado directamente por el consumidor final en el establecimiento o/ y el aeropuerto.
- Las categorías que reflejan los hoteles han sido proporcionadas por los propios establecimientos y siempre obedeciendo a las normativas específicas que rigen en cada país. Por tanto, puede no ser similar en prestaciones y calidad un hotel en un país con respecto a otro distinto en otro país, aun teniendo la misma categoría
- La información sobre los hoteles proporcionada a través de “**EL OPERADOR**” es lo más ajustada posible a las indicaciones del propio establecimiento. “**EL OPERADOR**” no se hace responsable de la falta de fidelidad a la realidad de la información facilitada por sus proveedores.
- “**EL OPERADOR**” proporciona la información de que el Hotel le provee acerca de la existencia y duración de obras de reforma o remodelación en el mismo. “**EL**

OPERADOR" no aceptará reclamaciones por obras de las que no estuviera informado o que se prolonguen más allá de la fecha comunicada de término de las mismas.

Ø SERVICIOS DE HOPEDAJE DE GRUPOS (RESERVAS DE GRUPOS)

Las siguientes Condiciones Generales se aplicarán a **"EL CLIENTE"** que reserven servicios de alojamiento para grupos a través de **"EL OPERADOR"**.

Con el fin de obtener tarifas especiales para grupos, la reserva requerida debe alcanzar un mínimo de 15 habitaciones dobles, o lo que es lo mismo, 30 personas adultas en base doble. A cualquier solicitud de reserva de entre 6 y 15 habitaciones le será aplicada la tarifa correspondiente a reserva individual, aunque los depósitos, pagos, cancelaciones y/ o modificaciones estarán sujetos igualmente a las siguientes Condiciones Generales:

Depósitos y medios de pago.

- "Cliente" La Agencias de Viajes, deberá pagar mínimo 4 Horas antes de la Hora indicada junto con el día indicado como TIEMPO LIMITE, esto para que el "Operador" pueda confirmar al 100% su reservación y proteger su estancia del Cliente

· Pago enviado via transferencia-deposito y/o cargo tarjeta de crédito

Modificaciones y cancelaciones.

· Siempre prevalecerá la política de cancelación que el Hotel proveedor estipule en contrato y que se le dará a conocer al **"EL CLIENTE"**

· Si no fuera notificado la política del Hotel proveedor, se aplicaran las siguientes:

- Toda cancelación efectuada antes de las 8 semanas previas a la fecha de llegada quedará exenta del pago de la tarifa de cancelación.
- Si ha habido una reducción en el número de personas de hasta el 15%, y esta cancelación es manifestada entre 6 semanas y 7 días antes de la llegada, se aplicará una tarifa de cancelación por gastos de administración de 50 USD al tiempo de cambio vigente.
- Si ha habido una reducción en el número de personas superior al 15%, y esta cancelación es manifestada entre 6 semanas y 7 días antes de la llegada, se aplicará una tarifa de cancelación del 50%.
- A toda cancelación efectuada dentro de los 7 días previos a la llegada se le someterá una tarifa de cancelación del 100%.
- No se garantiza la aplicación de la tarifa, por lo que la tarifa puede modificarse a la alza en el caso de que se produzca un incremento en el número de habitaciones y/ o noches.
- No se garantiza el espacio y disponibilidad de habitaciones extras, en el caso de que se produzca un incremento en el número de habitaciones y/ o noches.

La cláusula de GRUPOS de estas Condiciones Generales puede estar sujeta a eventuales modificaciones introducidas en virtud de las condiciones específicas que, a petición del establecimiento de alojamiento o cualquier otro, **"EL OPERADOR"** tuviera que incluir. Dichas modificaciones serían comunicadas en la confirmación de la reserva.

9.- RECLAMACIONES Y RESPONSABILIDAD. EXENCION DE RESPONSABILIDAD

Ø RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

"EI CLIENTE" será responsable de la conducta de los consumidores finales en casos de comportamiento anormal o vandálico. En este supuesto, **"EL OPERADOR"** se reserva el derecho de cancelar automáticamente la estancia o reservas del consumidor final sin reembolso de compensación alguna. Igual derecho, y para el mismo caso, asistirá al establecimiento de

alojamiento en que estuvieren alojados o, en su caso, al proveedor de los servicios de traslados o excursiones.

“EL CLIENTE” pagara a **“EL OPERADOR”** cualquier cantidad derivada de las conductas y conceptos antes expresados que le fuera reclamada por cualquier tercero. Asimismo, las incidencias que puedan ser resueltas durante la estancia de los consumidores finales en el establecimiento de alojamiento deberán ser resueltas directamente por **“EL CLIENTE”**.

“EL CLIENTE” (tanto si el presente acuerdo ha sido resuelto como si no) preservará, protegerá a **“EL OPERADOR”** en todo momento indemne y le resarcirá, enfrentara de/ frente a cualquier tipo de acciones, reclamaciones, procedimientos, pérdidas, costos, gastos y demandas (incluyendo costos y gastos devengados de la defensa) derivadas directa o indirectamente de un incumplimiento por parte o por cuenta del **“EL CLIENTE”** o cualquiera de sus empleados, agentes o contratistas con respecto a cualquiera de las cláusulas que se reflejan en las presentes Condiciones Generales.

La responsabilidad de **“EL OPERADOR”**, ya sea producida en virtud de una ruptura de las presentes Condiciones Generales, ruptura del contrato al que se adhieren las presentes Condiciones Generales, por una actuación u omisión que vulnere obligaciones legales o reglamentarias, o por cualquier otra causa, en ningún caso excederá de la suma pagada por **“EL CLIENTE”** a **“EL OPERADOR”** por los servicios específicos de que se trate.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida indirecta ya sea presente o futura, incluyendo (de forma no limitativa) el lucro cesante, pérdida de beneficios, negocios, rentas, fondos de comercio, etc.

Ø RESPONSABILIDAD DE “EL OPERADOR”

“EL OPERADOR” actúa como agente intermediario del **“EL CLIENTE”** e intermediario independiente en la contratación de alojamientos y otros servicios, de modo que no se podrá considerar responsable por muerte, lesiones, enfermedad, daños, pérdida, accidente, robo, retraso cancelación o cualquier otra irregularidad derivada, directa o indirectamente, de la prestación de los servicios por parte del hotel u otros proveedores y que hayan sido llamados o contratados a través de **“EL OPERADOR”** a prestar los servicios al consumidor final.

“EL OPERADOR” empleará los medios que razonablemente se hallen a su alcance para facilitar que los proveedores acepten la responsabilidad e indemnicen al respecto y frente a cualquier reclamación de los consumidores finales de **“EL CLIENTE”** relacionadas a la prestación de los servicios. **“EL CLIENTE”** se compromete a presentar cualquier reclamación/ demanda o queja directamente con el proveedor del servicio y reconoce que **“EL OPERADOR”** no dirige, no presta, no influye, ni tiene control alguno sobre la prestación de los servicios por parte del Proveedor.

“EL OPERADOR” no atenderá ninguna reclamación que no haya sido presentada por el consumidor final durante su período de estancia en el establecimiento de alojamiento.

“EL OPERADOR” no tramitará ninguna reclamación con el proveedor que haya sido presentada tras la fecha de salida del consumidor final del establecimiento en cuestión.

“EL OPERADOR” no responderá por ningún cupón, comprobante o bono de reservación que no esté sellado, firmado por “EL CLIENTE” que confirme y valore su autenticidad y validez. Solo se hará valido en caso de acuerdo previo entre el “EL OPERADOR” y “EL CLIENTE”

“EL OPERADOR” no respetara ni hará valido ningún cupón, bono o comprobante que no esté totalmente pagado por parte de “EL CLIENTE” a “EL OPERADOR”

Ø EXENCION DE RESPONSABILIDAD

La información que **“EL OPERADOR”** suministra por cualquier medio, ha sido introducida de buena fe, **“EL OPERADOR”** no puede garantizar que esté completamente libre de defectos o errores tipográficos, por ello, **“EL OPERADOR”** no acepta ningún tipo de responsabilidad por los errores u omisiones que pueda haber en la información provista y entregadas por **“EL OPERADOR”**

La información sobre alojamiento y otros servicios proporcionada por “**EL OPERADOR**” es lo más ajustada a la realidad considerando que los datos le son proporcionados por los proveedores del servicio, “**EL OPERADOR**” no es responsable de la falta de correspondencia de la información proporcionada con el servicio real proporcionado por el proveedor.

En ningún caso, “**EL OPERADOR**” (y/ o filiales) será responsable por pérdidas, daños o perjuicios, ya sean directos o indirectos de cualquier tipo provenientes del acceso o no a la página web, de su uso o de la información contenida en ésta, incluyendo lucro cesante y similares.

Los proveedores del servicio promocionados por “**EL OPERADOR**” son empresas independientes y en ningún caso son agentes o empleados de “**EL OPERADOR**”. Son empresas independientes llamadas o contratadas para prestar servicios turísticos que proveen sus servicios de acuerdo con sus Términos y Condiciones que pueden limitar o excluir su responsabilidad frente al “**EL CLIENTE**” o el consumidor final. “**EL OPERADOR**” o sus afiliadas no son responsables por ningún acto, omisión, negligencia o ruptura de contrato por esos empresarios independientes o cualquier daño o gasto que a resultas de lo mencionado sea causado. “**EL OPERADOR**” y /o sus afiliadas no son responsables de ningún reembolso en casos de Overbooking o Sobre venta, cambio de hotel, fuerza mayor o cualquier otra causa fueras del control de “**EL OPERADOR**”

“**EL OPERADOR**” excluye cualquier garantía implícita relativa a la veracidad y exactitud de la información, servicios y materiales provistos por “**EL OPERADOR**”. Tal información, servicios y materiales son proporcionados como son y como están disponibles, sin ningún tipo de garantía.

10.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES Ø INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se entiende por “información confidencial” toda aquélla información o dato, se halle o no recogido en soporte escrito, informático o en cualquier otro soporte existente o que pudiera ser inventado en el futuro, que “**EL OPERADOR**” comunique o suministre al “**EL CLIENTE**”, o a la que éste tenga acceso sea con o sin conocimiento y/ o consentimiento expreso de “**EL OPERADOR**”

Así, a título enunciativo, que no limitativo, se entiende como información confidencial: bases de datos y prototipos creados a partir de la documentación entregada, software de gestión propio, claves de acceso a sistemas informáticos, información referente a usuarios, números de teléfonos, números de fax, direcciones de correo electrónico, direcciones de ubicación de oficinas, agencias, delegaciones, oficinas centrales, los programas de ordenador, copias, Jlc, rutinas, fuentes, análisis funcionales y orgánicos, Know-How, fórmulas, procesos, ideas, invenciones (patentables o no), datos financieros y planes de desarrollo, estrategias, contenido de las ofertas presentadas y cualquier otra documentación, dato o material de apoyo propio de “**EL OPERADOR**” a la que “**EL CLIENTE**” pudiera tener acceso por cualquier medio.

En ningún caso tendrá carácter de confidencial la información referente a:

- Cualquier tema que aparezca en bibliografía pública o que pase a ser de dominio público a no ser que haya llegado a ser de dominio público a causa del incumplimiento de una de las partes.
- Cualquier información o conocimiento (Know-How) adquirido de terceros.
- Divulgación requerida por Ley.
- Divulgación de cualquier información a petición de Jueces o Tribunales.
- Información referente a datos económicos o de otra índole que deban ser aportados ante la Administración estatal, local o autonómica, por requerimientos fiscales, laborales o de contratación administrativa.

Ø CONFIDENCIALIDAD

Queda expresamente prohibida la divulgación total o parcial, a terceras personas físicas o jurídicas ajenas a la presente relación, de toda la información confidencial a la que “**EL CLIENTE**” pueda acceder a través de la contratación y ejecución de sus servicios.

“EL CLIENTE” garantiza que sus empleados, consumidores, proveedores, subcontratistas y demás personas relacionadas con los acuerdos de colaboración entre **“EL OPERADOR”** y el **“EL CLIENTE”**, cumplen con las obligaciones de confidencialidad contenidas en este acuerdo. Será de su exclusiva responsabilidad la adopción de las medidas necesarias para dicho fin, así como la reclamación o perjuicios derivados del incumplimiento de esta obligación.

“EL CLIENTE” se compromete a mantener estas obligaciones de confidencialidad con carácter indefinido, se finalice o no la relación entre las partes, a partir de la fecha de suscripción del presente acuerdo.

“EL OPERADOR” y **“EL CLIENTE”** afirman y garantizan que han implantado las medidas de seguridad de índole técnica y organizativa necesarias que garantizan la seguridad de los datos de carácter personal y así evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/ o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

El responsable de la custodia de los datos personales y ficheros es el Sr. Tangnaxhuán Jiménez Merino en la dirección de Con dirección en Av. del Maestro No. 192, Col. Matamoros, C.P. 58240, Morelia, Michoacán, México

“EL CLIENTE” podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en la dirección de **“EL OPERADOR”**, pudiendo utilizar para ello cualquiera de los canales de comunicación de **“EL OPERADOR”**, bien sea dirigiéndose personalmente a sus oficinas, mediante comunicación escrita o a través de la dirección de correo electrónico datos@grupomonarca.com. En caso que la mencionada dirección de correo electrónico fuera inaccesible para el usuario, éste deberá remitir por correo postal a: Av. del Maestro No. 192, Col. Matamoros, C.P. 58240, Morelia, Michoacán, México., debiendo ser esta comunicación, en ambos casos, carta firmada y certificada indicando la actuación que se solicita y fotocopia del IFE.

“EL OPERADOR” y **“EL CLIENTE”** se comprometen, en el caso que accedan a cualquier dato personal, a lo siguiente:

- Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa, que garanticen la seguridad de los datos, evitando así su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos.
- Utilizar o aplicar los datos exclusivamente para la realización de los servicios acordados.
- No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas. Tampoco duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre la misma.
- Asegurarse de que los datos sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la prestación del servicio. Cabe la posibilidad que la información sea revelada a terceros, siempre que éstos estén obligados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo establecido en este documento.
- Una vez finalizada la prestación del servicio, asegurarse de destruir o devolver la información, así como también los soportes o documentos en que conste, sin conservar copia alguna.

“EL CLIENTE” autoriza a **“EL OPERADOR”** a revelar la información de sus consumidores a terceros únicamente con el propósito de completar la reserva del consumidor y por razones de administración. Cualquier dato recogido de esta manera, será transmitido de acuerdo con lo establecido en la ley a aquellas entidades que deban estar involucradas para contratar los servicios requeridos.

11.- CONTRATANTE INDEPENDIENTE

“EL OPERADOR” y **“EL CLIENTE”** son contratantes independientes. No hay relación de vinculación alguna, de joint venture, laboral, de franquicia. Ninguna de ellas tendrá el poder para vincular a la otra o contraer obligaciones por su cuenta sin el previo consentimiento de las partes.

12.- COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones y avisos realizados bajo este Acuerdo por las Partes deberán realizarse por escrito a las direcciones aquí reflejadas, por medio de notificación personal con acuse de recibo por la otra parte, notificación notarial, fax, correo ordinario o electrónico, o por cualquier otro medio en virtud del cual se deje constancia cierta del recibo por parte de destinatario.

A) Las comunicaciones a **“EL OPERADOR”** habrán de remitirse a:

A la atención de: Tangnaxhuán Jiménez Merino

Dirección: Av. del Maestro No. 192, Col. Matamoros, C.P. 58240, Morelia, Michoacán, México

Teléfono: 443 314 3506

Email: tangnaxhuanjimenez@grupomonarca.com.mx

B) Las comunicaciones al **“EL CLIENTE”** habrán de remitirse a: (Según datos en alta Sistema)

A la atención de:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

Email:

13.- DURACION Y TERMINACIÓN

Las partes acuerdan que el presente acuerdo tendrá una validez desde el 01 de Enero del 2025 hasta el 30 de Enero del 2028.

En el caso que alguna de las partes decidiera que no desea continuar la colaboración deberá comunicar a la otra parte su decisión al menos con una anticipación de seis (6) meses a la fecha de finalización del acuerdo.

Si **“EL CLIENTE”** incumple alguna de sus obligaciones recogidas en este contrato, **“EL OPERADOR”** se reserva el derecho de terminar este acuerdo inmediatamente en cualquier momento sin necesidad de notificación previa escrita.

“EL OPERADOR” puede cancelar este contrato de forma inmediata si **“EL CLIENTE”** muestra o promueve en su página web o links a otras páginas webs que promueven o muestran, (i) pornografía o imágenes con contenido sexual explícito, (ii) material abusivo, ofensivo, violento, racista, discriminatorio o que incite a la violencia o a cualquiera de las conductas antes mencionadas, (iii) material que vulnere derechos de propiedad intelectual o que promueva la ruptura de derechos de propiedad intelectual de terceros, (iv) manifestaciones difamatorias de personas ya sean públicas o privadas y organizaciones; o (v) provocar transacciones que no estén hechas en buena fe, enumerando de forma no limitativa y a través de cualquier medio, programas, robots, JavaScript, ventanas pop-up Windows .

Cualquiera de las partes puede resolver el presente acuerdo y alguna de las partes incumple alguna de las condiciones de este acuerdo y no lo repara en un plazo de 10 días desde la notificación por escrito de la otra parte; o cuando se ha nombrado administrador de alguna de las partes o está envuelta en algún proceso de Concurso.

14.- LEGISLACIÓN Y FUERO

La aplicación e interpretación del presente Acuerdo se regirá por las Leyes de la Republica Mexicana vigente. En caso de discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución del presente Acuerdo, las partes, con renuncia expresa de su fuero o dirección propia si lo tuvieran, se someten a la Jurisdicción y Competencia de los Juzgados y Tribunales de Guadalajara Jal. México.

Conformes las partes con el contenido del presente contrato se ratifican en el mismo y en prueba de conformidad estampan su firma al pie y en cada una de las hojas del mismo y de sus anexos por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados.

Por el. **“EL OPERADOR”**

Nombre: OPERADORA GRUPO MONARA / GRUPO MONARCA