

**CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE PUNTA DEL ESTE OPERADORA, SA. DE C.V., REPRESENTADA POR \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA LA AGENCIA Y POR LA OTRA EL C. \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA EL CLIENTE, Y QUE SE SUJETAN AL TENOR DE LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES Y CLÁUSULAS:**

## **DECLARACIONES**

### **I.- Declara "LA AGENCIA":**

A) Ser una persona moral mexicana según consta en la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, pasada ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_, en \_\_\_\_\_ e inscrita en el Registro Público de Comercio de \_\_\_\_\_ bajo el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, y que su representante legal acredita su personalidad mediante el testimonio notarial número \_\_\_\_\_, pasado ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_, en \_\_\_\_\_.

B) Que su domicilio se encuentra ubicado en **AMORES No. 1112, col. COL. DEL VALLE, CP 03100, BENITO JUAREZ, DISTRITO FEDERAL, MX** con número telefónico \_\_\_\_\_, con correo electrónico \_\_\_\_\_, que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número **PEO061206R70** y con registro SIEM \_\_\_\_\_.

C) Que cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en el presente contrato.

D) 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, para lo cual se señala el teléfono \_\_\_\_\_, con un horario de atención al público de las \_\_\_\_\_ horas a las \_\_\_\_\_ horas, los días \_\_\_\_\_.

E) Que cuenta con autorización de la Secretaría de Turismo para prestar el servicio de AGENCIA, según consta en la cédula turística No. \_\_\_\_\_ expedida por dicha autoridad el día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

F) Que se dedica a elaborar; organizar y llevar a cabo proyectos; planes e itinerarios turísticos; reservando espacios en los medios de transporte y hoteles, expidiendo en la Delegación de transportistas y hoteleros a favor de los clientes los boletos o cupones correspondientes; actuando únicamente como intermediario entre EL CLIENTE y las personas físicas o morales proveedoras de dichos servicios.

### **II.- DECLARA "EL CLIENTE":**

A) Llamarse como ha quedado plasmado en el proemio de este contrato.

B) Que es su deseo obligarse en los términos y condiciones del presente contrato, manifestando que cuenta con la capacidad legal para la celebración de este contrato.

C) Que su domicilio se encuentra ubicado en \_\_\_\_\_ y estar inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el número \_\_\_\_\_, teléfono \_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_.  
Expuesto lo anterior, las partes se sujetan al contenido de las siguientes:

## CLÁUSULA

**PRIMERA-** La AGENCIA se obliga a entregar a EL CLIENTE una copia del presente contrato de adhesión al momento de su firma.

**SEGUNDA-** La AGENCIA se compromete y obliga a solicitar los servicios que se especifican en el anverso de este contrato por cuenta de EL CLIENTE de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, a contratarlos fungiendo como intermediaria entre éste y las personas encargadas de proporcionarlos directamente como transportistas, hoteles, restaurantes, arrendadoras de automóviles, guías de turistas, etc. El precio del servicio, será el que se especifica en el anverso de este contrato.

**TERCERA-** EL CLIENTE acepta que la intervención de la AGENCIA es exclusiva mente con carácter de intermediaria entre los prestadores directos de los servicios solicitados, señalados al anverso de este contrato y el propio cliente.

**CUARTA.-** En mérito de lo anterior, ambas partes convienen en que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito, los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionarlos parcial o totalmente, LA AGENCIA solo gestionara por cuenta de EL CLIENTE el reembolso del importe que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso.

**QUINTA.-** Ambas partes convienen en que LA AGENCIA queda relevada de responsabilidades por daños, heridas, accidentes, retrasos o irregularidades, que sobrevengan por causa de fuerza mayor o caso fortuito que durante la ejecución de los servicios pudiera ocurrirle al CLIENTE, por no ser la persona directamente encargada de prestar los servicios correspondientes y por ser solo intermediaria entre éstas y los CLIENTES.

**SEXTA-** EL CLIENTE se compromete a respetar los reglamentos, reglas o condiciones 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. Asimismo, 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 o de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, etc.; en los casos de viajes internacionales, se compromete a presentarse en los aeropuertos y documentarse ante las aerolíneas con dos horas de anticipación, y con una hora en los vuelos nacionales.

**SÉPTIMA.-** Las partes están de acuerdo en que 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 Banco de México al momento en que se efectúe el pago; sirviendo este tipo de cambio para todos los efectos consiguientes, incluyendo reembolsos, aplicando el tipo de cambio que se señale en la fecha que se realice éste.

**OCTAVA.-** 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 justifiquen, siempre y cuando respete la cantidad y calidad de los servicios que se hayan contratado. Este será con la anuencia de EL CLIENTE, sea cual fuese la causa misma que deberá ser comprobada.

**NOVENA-** Cuando la AGENCIA sea quien cancele un viaje o excursión de cualquier naturaleza por causas ajenas a EL CLIENTE y que le sean imputables a LA AGENCIA, ésta estará obligada a reembolsar a aquél la totalidad de los anticipos o pagos que haya efectuado más la pena correspondiente según sea el caso de acuerdo a las cláusulas Décima Primera y Décima Cuarta del presente contrato. Si la responsabilidad o causa de la cancelación recae en los prestadores directos de los servicios, LA AGENCIA deberá auxiliar a EL CLIENTE a conseguir los servicios que solucionen su emergencia, a que lo trasladen de regreso y desde luego, coadyuvar con el propio CLIENTE para reclamar del 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. En el caso de que el prestador final de los servicios demuestre la responsabilidad de LA AGENCIA, ésta debe realizar los pagos a EL CLIENTE que correspondan conforme a la Ley.

LA AGENCIA queda obligada a demostrar que se remitieron los fondos correspondientes y EL CLIENTE queda obligado a demostrar que se entregaron a LA AGENCIA.

**DÉCIMA-** 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, la aceptación o uso de este contrato, cupones, boletos, cortesías, o cualquier otro documento expedido en su favor con motivo del mismo, implica la aceptación de su parte de las condiciones generales de contratación a que el presente contrato se refiere.

**DÉCIMA PRIMERA-** Será causa de rescisión, el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones plasmadas en el presente contrato por cualquiera de las partes, por lo que la parte que incumpla deberá cubrir el 3% del costo total del servicio a la otra parte por concepto de pena convencional. En caso de incumplir LA AGENCIA, independientemente de lo anterior deberá cubrir lo establecido en la cláusula Novena.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** LA AGENCIA se reserva el derecho de contratar por cuenta de EL CLIENTE, los servicios a que se refiere este contrato precisamente en las calidades o categorías contratadas, en cuanto a hoteles, transportes y arrendadoras de autos se refiere, salvo que expresamente se convenga que estos serán prestados invariablemente por un proveedor determinado. En caso de modificación del prestador directo del servicio por otro de calidad equivalente, si EL CLIENTE hace uso del servicio, se entenderá que consintió con dicha modificación y no procederá reembolso alguno.

**DÉCIMA TERCERA-** RESERVACIONES Y PAGOS. Toda reservación requiere de un depósito que indicará LA AGENCIA, ya sea en dólares o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio vigente que indique el Banco de México en el día y lugar de pago, por persona, para garantizar el espacio aéreo y solicitar servicios terrestres; una vez confirmados todos los servicios deberá ser cubierto el pago final total.

**DÉCIMA CUARTA.-** CANCELACIONES.- Las cancelaciones deberán ser por escrito y LA AGENCIA dará contestación en un lapso de 48 Horas, y a falta de respuesta se entenderá que la cancelación fue aceptada sin perjuicio de los cargos que a continuación se indican:

En cualquier momento que se efectúe la cancelación hasta dos días antes de la fecha del servicio, se cobrará el depósito efectuado.

Las cancelaciones efectuadas dentro de los 3 días previos a la fecha del servicio, se cobrará el 100% del total del servicio.

CAMBIOS.-

\* No se permiten cambios de fechas, rutas, ni servicios.

Se admiten cambios de personas hasta 10 días antes de la fecha del servicio, con un cargo del 25% del valor total del servicio.

HOTELES:

Los hoteles previstos para el servicio podrán ser cambiados por otros de la misma categoría o superior.

HORARIO DE HOTELES: El horario de entrada es desde las 15:00 Horas y el Horario de salida es a las 12:00 horas.

NOTA INFORMATIVA.-

EQUIPAJE: En servicio terrestre, el equipaje es responsabilidad única de los pasajeros, con derecho a transportar una maleta por pasajero. El exceso de equipaje será transportado por cuenta y cargo de los pasajeros.

DOCUMENTACIÓN: Todos los viajeros deberán llevar su documentación (pasaportes, visados, pinconvenientes que permisos sanitarios, etc.) siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta disposición.

**DÉCIMA QUINTA-** Ambas partes convienen en que los cupones, boletos, cortesías o cualquier otro documento que se expida con motivo de este contrato, deberán contener un extracto del mismo, en los aspectos relativos al servicio a que se refiera el documento en cuestión.

**DÉCIMA SEXTA-** LA AGENCIA queda relevada de cualquier responsabilidad derivada de los riesgos directos de los convenios adicionales que se hayan celebrado entre EL CLIENTE y los prestados servicios, como son hoteles, transportes y arrendadores de autos, etc.

**DÉCIMA SEPTIMA.-** La Procuraduría Federal del Consumidor es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre el cumplimiento del presente contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales competentes en \_\_\_\_\_, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles, por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.

Leído que fue por las partes el contenido del presente contrato y sabedoras de su alcance legal, lo firman por duplicado en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días de mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
POR LA AGENCIA

\_\_\_\_\_  
POR EL CLIENTE

**Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 4258-2015 de fecha 28 de julio de 2015. Cualquier variación del presente contrato en perjuicio de EL CONSUMIDOR, frente al contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.**

Nombre o Razón Social: **PUNTA DEL ESTE OPERADORA, SA. DE C.V**  
Registro Federal de Contribuyentes: **PEO061206R70**  
Domicilio: **AMORES No. 1112, col. COL. DEL VALLE, CP 03100, BENITO JUAREZ, DISTRITO FEDERAL, MX**  
Teléfono/Fax: ( )

Descripción y Condiciones del Servicio:

- a) Nombre del Usuario-Turista: \_\_\_\_\_  
b) Denominación del paquete: \_\_\_\_\_  
c) Destino: \_\_\_\_\_  
d) Duración: \_\_\_\_\_  
e) Tipo de Transportación, en su caso: \_\_\_\_\_  
f) Nombre de la Línea Aérea, en su caso: \_\_\_\_\_  
g) Clase de Hospedaje contratado, en su caso: \_\_\_\_\_  
h) Guía de turista en su caso, (señalar características): \_\_\_\_\_  
i) Lugar de visita, en su caso: \_\_\_\_\_  
j) Precio del paquete: \_\_\_\_\_  
k) Depósito: \$ \_\_\_\_\_ l) \_\_\_\_\_  
Forma de pago: \_\_\_\_\_  
1.- Contado \$ \_\_\_\_\_  
2.- En \_\_\_\_\_ pagos parciales de \$ \_\_\_\_\_, que se cubrirán los días \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

En caso que estas cantidades se señalen en moneda extranjera, serán al tipo de cambio que indique el Banco de México en la fecha que se realice el pago.

---

**Autorización para la utilización de información con fines mercadotécnicos o publicitarios**

“EL CLIENTE” si ( ) no ( ) acepta que “LA AGENCIA” ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato si ( ) no ( ) acepta que “LA AGENCIA” le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

\_\_\_\_\_  
**Firma o rúbrica de autorización de “EL CLIENTE”**