

**CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VPM VIAJES POR EL MUNDO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “LA AGENCIA”, Y POR LA OTRA EL \_\_\_\_\_ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “EL CLIENTE”, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ COMO “LAS PARTES”. AL TENOR DEL SIGUIENTE GLOSARIO, ASÍ COMO DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

## **G L O S A R I O**

Para los efectos de este Contrato, se entiende por:

- a) Agencia: Al proveedor ya sea persona física o moral que intermedie, contrate y/u ofrezca, al turista la prestación de servicios o productos turísticos, previo pago de un precio cierto y determinado.
- b) Anexo: Documento en el cual se enlistan los servicios turísticos que se comercializan en el presente contrato, así como los precios de los mismos.
- c) Cliente: Al consumidor que viaja temporalmente fuera de su residencia habitual y que utilice alguno de los productos o servicios turísticos, mediante el pago de un precio cierto y determinado.
- d) Paquete turístico: Integración previa en un solo producto de dos o más servicios turísticos relacionados con éstos y que es ofrecido al Cliente detallado en el Anexo del presente Contrato.
- e) Servicio turístico: Aquella prestación de carácter comercial que satisface las necesidades del turista en condiciones de economía, seguridad y comodidad, mismas que se describen en el Anexo del presente Contrato.

## **D E C L A R A C I O N E S**

### **I. Declara “La agencia” que:**

Es una persona física de nacionalidad MEXICANA, con capacidad legal para obligarse en los términos del presente Contrato.

- a) Dentro de las actividades que constituyen su objeto social, se encuentra prevista la de Intermediación de servicios turísticos entre el cliente y determinados proveedores del rubro viajes tales como aerolíneas, hoteles, autobuses, navieras, arrendadoras de autos, seguros de asistencia al viajero, parques de diversion, excursiones, así como posee los elementos adecuados y experiencia suficiente para obligarse a lo estipulado en el presente Contrato.
- b) Su domicilio se encuentra ubicado en AV. INSURGENTES SUR 453 PISO 1 LOCAL 5 Colonia HIPODROMO, Delegación CUAUHTEMOC, Código Postal 06100, en CDMX, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente Contrato.

- c) Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave CAMC720716527
- d) Que cuenta con certificado vigente que ampara su inscripción en el Registro Nacional de Turismo 04090151467
- e) Cuenta con la infraestructura, los elementos propios, los recursos técnicos y el personal capacitado para cumplir con sus obligaciones, conforme a lo establecido en el presente Contrato.
- f) Para la atención de dudas, aclaraciones, quejas o para proporcionar servicios de orientación, señala el domicilio ubicado en AV INSURGENTES SUR 453 PISO 1 LOCAL 18, COL. HIPODROMO, CP 06100 DEL. CUAUHTEMOC, CDMX\_\_\_\_, teléfono 71582174 y 71555662 y correo electrónico carmen.clavijo@vpmviajes.com, con un horario de atención de 10:00 horas a 19:00 horas. Estos servicios se proporcionarán de manera gratuita.
- g) Informó a El cliente los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, del Servicio turístico objeto del presente Contrato.

## II. Declara "El cliente" que:

- a) En caso de persona física: Es una persona física de nacionalidad\_\_\_\_\_y cuenta con capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente Contrato.
- a) En caso de persona moral: Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas, lo que se acredita con el testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha\_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del(a)\_\_\_\_\_Notario Público número\_\_\_\_\_, en\_\_\_\_\_, e inscrita en el Registro Público de Comercio de\_\_\_\_\_bajo el número\_\_\_\_\_, de fecha\_\_\_\_\_, y que el(a) \_\_\_\_\_en su carácter de representante legal, en este acto interviene con las facultades que se le confieren en el testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha\_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del\_\_\_\_\_, Notario Público número\_\_\_\_\_del\_\_\_\_\_, y que dichas facultades no le han sido revocadas, modificadas o limitadas a la fecha de firma de este Contrato.
- b) En su caso, se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave \_\_\_\_\_.
- c) Su domicilio se encuentra ubicado en la calle\_\_\_\_\_, número\_\_\_\_\_, Colonia\_\_\_\_\_, Delegación\_\_\_\_\_, Código Postal\_\_\_\_\_, en\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente Contrato.

- d) Su correo electrónico es\_\_\_\_\_.
- e) Recibió de La agencia de manera previa, la información útil, precisa, veraz y detallada sobre todas y cada una de las condiciones de la prestación del Servicio objeto del presente Contrato.

En virtud de las Declaraciones anteriores, "Las partes" convienen en obligarse conforme a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. CONSENTIMIENTO.-** Las partes de común acuerdo manifiestan su voluntad para celebrar el presente Contrato cuya naturaleza jurídica es la mediación para la prestación de servicios turísticos.

**SEGUNDA. OBJETO.-** El objeto del presente Contrato es que La agencia intermedie, contrate u ofrezca la prestación de Servicios turísticos, los cuales se detallan en el Anexo de este Contrato, previo pago de El cliente de un precio cierto y determinado.

**TERCERA. PRECIO DEL SERVICIO.-** Las partes manifiestan su conformidad en que el precio total a pagar por El cliente como contraprestación del Servicio turístico, es la cantidad que por cada concepto se indica en el Anexo de este Contrato.

El importe señalado en el Anexo, contempla todas las cantidades y conceptos referentes al Servicio turístico, por lo que La agencia se obliga a respetar en todo momento dicho costo sin poder cobrar otra cantidad o condicionar la prestación del Servicio turístico contratado a la adquisición de otro servicio no requerido por El cliente.

**CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.-** El cliente efectuará el pago pactado por el Servicio turístico señalado en el Anexo del presente Contrato en los términos y condiciones acordadas pudiendo ser:

- a) Al contado: en efectivo vía depósito bancario, con tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia bancaria, y/o cheque en el domicilio de La agencia en moneda nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación al día en que el pago se efectúe.
- b) A plazos: El cliente podrá, previo acuerdo con La agencia a pagar en parcialidades, para lo cual, La agencia deberá de entregar a El cliente la información por escrito de las fechas, así como los montos parciales a pagar.
- c) En caso de que El cliente realice el pago con cheque y no se cubra el pago por causas imputables al librador, La agencia tendrá el derecho de realizar el cobro adicional del 20% (veinte por ciento) del valor del documento, por concepto de daños y perjuicios, en caso de que el cheque sea devuelto por causas imputables al librador, conforme al artículo 193 de la Ley General del Títulos y Operaciones de Crédito.

En cualquier caso, La agencia se obliga a emitir y entregar El cliente la factura correspondiente, nota de consumo o documento fiscal que ampare los cobros realizados por la prestación del Servicio turístico proporcionado conforme a la legislación correspondiente.

#### **QUINTA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.-**

##### **LA AGENCIA SE OBLIGA A:**

- a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.
- b) Entregar a El cliente copia del presente Contrato o la constancia correspondiente que haya celebrado con quien le prestará el Servicio turístico a El cliente, el cual deberá de contener el sello y membrete de La agencia con los datos de identificación.
- c) Cuando realice reservaciones de hotel, auto u otros servicios, deberá entregar a El cliente la constancia de la reservación y el número o clave que le haya sido proporcionada por el prestador de servicios final.
- d) Proporcionar la información necesaria que sea solicitada por El cliente, en relación con el presente Contrato y los Servicios turísticos.
- e) Solicitar los Servicios turísticos que se especifican en el Anexo de este Contrato por cuenta de El cliente de acuerdo a la disponibilidad de los mismos, a contratarlos fungiendo como intermediario entre éste y las personas encargadas de proporcionar directamente el Servicio turístico.
- f) Entregar a El cliente los boletos de avión, boletos de autobús, trenes o ferrocarriles, arrendamiento de autos, barcos o cruceros (cuando sean proporcionados por la empresa transportista), o en su caso le indicará a El cliente el lugar donde podrá recoger los boletos.
- g) Auxiliar a El cliente a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o, en su caso el traslado de regreso cuando el Servicio turístico no sea prestado conforme a lo pactado en el presente Contrato y conforme a lo ofrecido.
- h) Coadyuvar a El cliente para reclamar ante el prestador del servicio final, las indemnizaciones que correspondan.
- i) A indemnizar a El cliente en caso de que el Servicio turístico no sea prestado por causa imputables a La agencia, para lo cual deberá de reintegrarle las cantidades que El cliente haya pagado, así como también deberá de hacer el pago del traslado correspondiente más el pago de la pena convencional señalada en el presente contrato del monto total del servicio no prestado, o en su caso a elección de El cliente, deberá conseguirle de forma inmediata los servicios con las mismas especificaciones a las pactadas en el presente Contrato más el pago de la pena convencional.

##### **EL CLIENTE SE OBLIGA A:**

- a) Cumplir con lo establecido en el presente Contrato.

- b) Proporcionar a La agencia datos veraces y correctos sobre su edad, sexo, nombre o apellido y en su caso, los datos de las personas que lo acompañen. Los datos e información deberá proporcionarse de manera completa para la formación del itinerario y la reservación de servicios terrestres y aéreos (hoteles, visitas, autos de alquiler, camión, avión, restaurantes).
- c) Hacer los pagos conforme a lo pactado en el presente Contrato.
- d) Respetar los reglamentos, reglas o condiciones establecidas por cada uno de los prestadores del Servicio turístico contratados por intermediación de La agencia.
- e) Entregar de manera oportuna los documentos solicitados por La agencia y que sean necesarios para la prestación del servicio, como pueden ser: pasaporte visa, permisos, cartillas de vacunación, etc.

**SEXTA. VIGENCIA.-** La vigencia del presente Contrato será por tiempo indeterminado mientras se preste el Servicio turístico y las obligaciones de pago se hayan cubierto, tiempo en que el presente Contrato surtirá todos sus efectos legales.

**SÉPTIMA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.-** Se entiende por caso fortuito o causa de fuerza mayor, aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de Las partes, siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables, actuales y no provengan de alguna negligencia o provocación de alguna de Las partes. No aplicará como caso fortuito enfermedades de ningún tipo que pudiesen presentar alguna de Las partes.

Cuando el Servicio turístico no sea prestado por caso fortuito o fuerza mayor, El cliente tendrá derecho a la devolución total de los pagos realizados. En caso de que el Servicio turístico se haya prestado parcialmente, El cliente solo tendrá derecho a que se le reembolse la parte proporcional del Servicio prestado, para lo cual, el reembolso no podrá ser menor a la tercera parte del costo total del Servicio turístico.

Las 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 gestionará por cuenta de El cliente el reembolso del importe que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso.

**OCTAVA. CAMBIOS DE ORDEN DE LOS SERVICIOS CON AUTORIZACIÓN DE EL CLIENTE-** La agencia podrá modificar el orden de los Servicios turísticos 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 turísticos que se hayan contratado. Este será con la autorización por escrito de El cliente, sea cual fuese la causa, misma que deberá ser comprobada.

El cliente no podrá hacer cambios de fechas, rutas, ni servicios, sin previa autorización de La agencia, en caso de que dichos cambios tengan un costo, éste será indicado en el Anexo del presente Contrato.

**NOVENA. CANCELACIÓN.** - Las cancelaciones deberán solicitarse por escrito en el domicilio señalado en el presente Contrato y La agencia dará contestación en un lapso de 48 (cuarenta y ocho) horas a partir de recibida la cancelación en días hábiles, 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 2 (dos) días antes de la fecha del Servicio turístico, se cobrará el depósito efectuado.

Las cancelaciones efectuadas con un día previo a la fecha del servicio, se cobrará el 100% del total del servicio. Para el caso de que solamente El cliente desee la cancelación de algún servicio incluido en paquete, La agencia únicamente cobrará el 20% (veinte por ciento) del monto total del servicio individual solicitado en dicha cancelación.

Cuando La agencia sea quien cancele por causas imputables a la misma, estará obligada a rembolsar 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 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 cliente para reclamar del prestador directo del servicio los reembolsos y las indemnizaciones que correspondan, 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.

**DÉCIMA. CAUSAS DE RESCISIÓN.** - son causas de rescisión:

- a) Que alguna de Las partes no cumpla con lo estipulado en el presente Contrato.
- b) Si el Servicio prestado no corresponde con lo pactado y/o solicitado por El cliente

En caso de rescisión del presente Contrato, la parte que incumpla deberá de pagar lo correspondiente a la pena convencional.

**DÉCIMA PRIMERA. PENA CONVENCIONAL.** - En caso de incumplimiento por alguna de Las partes a las obligaciones objeto del presente Contrato, la Parte que incumpla se hará acreedora a la pena convencional equivalente al 20 % (veinte por ciento) del precio total del Servicio turístico sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Esta sanción se estipula por el simple retraso en el cumplimiento de las obligaciones y que la prestación del Servicio turístico no sea prestada conforme a lo establecido en el presente Contrato, sin perjuicio del derecho que tienen Las partes de optar entre exigir el cumplimiento del Contrato o rescindirlo. En caso de incumplir La agencia, independientemente de lo anterior deberá cubrir lo establecido en la cláusula Novena.

Las partes en caso de que requieran el pago de la Pena convencional por cualquiera de los supuestos señalados en la Cláusula décima, deberán de solicitar por escrito en el domicilio de la parte que incumplió, el pago de dichas penas, debiendo hacer el pago la parte que incumplió en los 5 (cinco) días hábiles siguientes de haber recibido dicha solicitud.

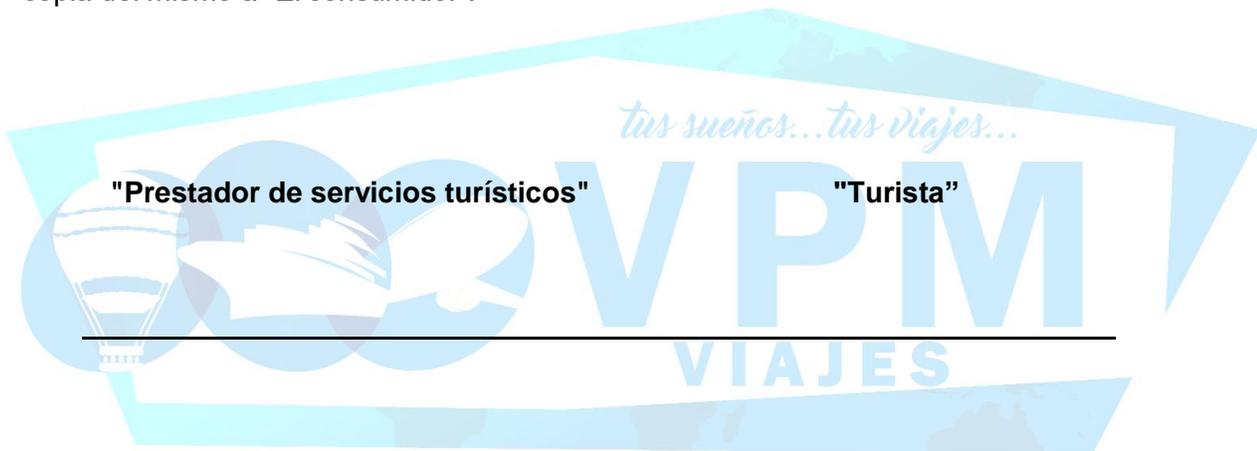
**DÉCIMA SEGUNDA. RESERVACIONES Y PAGOS.** - Toda reservación requiere de un depósito que indicará La agencia, el cual deberá de ser pagado en Moneda Nacional, sin menoscabo de poderlo hacer en moneda extranjera al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación al día en que el pago se efectúe, lo anterior para garantizar el

espacio aéreo y solicitar servicios terrestres; una vez confirmados todos los servicios deberá ser cubierto el pago final total por El cliente.

**DÉCIMA TERCERA. AVISO DE PRIVACIDAD.-** Previo a la firma del presente Contrato y en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, La agencia hizo del conocimiento a El turista del aviso de privacidad, el cual se encuentra en [www.vpmviajes.com](http://www.vpmviajes.com), así como del procedimiento para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales (en adelante, derechos "ARCO").

**DÉCIMA CUARTA. JURISDICCIÓN.-** Para todo lo relativo a la interpretación, aplicación y cumplimiento del presente Contrato, "Las partes" acuerdan someterse en la vía administrativa a la Procuraduría Federal del Consumidor, y en caso de subsistir diferencias, a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar donde se celebra este Contrato.

Leído que fue y una vez hecha la explicación de su alcance legal y contenido, este Contrato se firma por duplicado en cada una de sus hojas y al calce, en la Ciudad de México, \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, entregándosele una copia del mismo a "El consumidor".



"Prestador de servicios turísticos"

"Turista"

**Autorización 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 con motivo del presente Contrato y SI acepta ( ) NO acepta ( ) que La agencia le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización de EL CLIENTE

**Este Contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor con el número PFC.B.E 7/006487-2017 de fecha 25 de OCTUBRE de 2017. Cualquier variación del presente Contrato en perjuicio del "Turista", frente al Contrato de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.**

**ANEXO**

**NOMBRE DE LA AGENCIA:** VPM VIAJES POR EL MUNDO

**DOMICILIO:** AV INSURGENTES SUR 453 PISO 1 LOCAL 5 COL. HIPODROMO, del. CUAUHTEMOC, CDMX

**R.F.C.:** CAMC720716527

**CORREO ELECTRÓNICO:** [carmen.clavijo@vpmviajes.com](mailto:carmen.clavijo@vpmviajes.com) **TELS:** 71582174 y 7155 5662

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

**Transporte**

Tipo de transporte: \_\_\_\_\_  
Fecha de partida: \_\_\_\_\_  
Hora de partida: \_\_\_\_\_  
Lugar de partida: \_\_\_\_\_  
Destino: \_\_\_\_\_  
Fecha de regreso: \_\_\_\_\_  
Hora de regreso: \_\_\_\_\_  
Lugar de regreso: \_\_\_\_\_  
Número de "Turista(s)": \_\_\_\_\_

**Hospedaje**

Número de habitación: \_\_\_\_\_  
Número de "Turista(s)": \_\_\_\_\_  
Fecha llegada: \_\_\_\_\_  
Tipo de habitación: \_\_\_\_\_  
Fecha de salida: \_\_\_\_\_  
Hora de salida: \_\_\_\_\_  
Plan de hospedaje: \_\_\_\_\_  
Servicios adicionales: \_\_\_\_\_

**Otros:**

**Otros:**

Anticipo: \_\_\_\_\_  
Costo total: \_\_\_\_\_

Anticipo: \_\_\_\_\_  
Costo total: \_\_\_\_\_

**Paquete turístico**

**Alimentos y bebidas**

Alimentos: \_\_\_\_\_  
Bebidas: \_\_\_\_\_  
Otras especificaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Servicios incluidos**

Servicios incluidos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Anticipo: \_\_\_\_\_  
Costo total: \_\_\_\_\_

Anticipo: \_\_\_\_\_  
Costo total: \_\_\_\_\_

**Forma de Pago:**

- Efectivo
- tarjeta de crédito
- transferencia bancaria
- cheque

Monto a pagar mensual:  
\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ pesos 00/100 M.N.)

Monto total a pagar:  
\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ pesos 00/100 M.N.)

**OBSERVACIONES:**