

**CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LÍNEA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VIAJES VUELELE, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "LA AGENCIA", Y POR LA OTRA EL USUARIO FINAL QUE CONTRATE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DIGITAL "WWW.VUELELE.COM," A QUIEN SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES".**

## **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) Firma electrónica simple: Manifestación de voluntad por medios digitales que permite vincular jurídicamente a EL CLIENTE y LA AGENCIA, conforme a lo dispuesto en el Título Segundo del Libro Segundo del Código de Comercio referente al Comercio Electrónico, en especial lo contemplado en su artículo 89.
- e) 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.
- f) Plataforma: Sitio web, aplicación móvil u otro medio digital propiedad de LA AGENCIA a través del cual EL CLIENTE accede, contrata y paga los servicios turísticos ofertados por terceros.
- g) Resumen de compra o Anexo electrónico: Documento generado automáticamente por la Plataforma al finalizar la contratación, el cual contiene el detalle de los servicios turísticos seleccionados por EL CLIENTE, así como el precio total, condiciones específicas y medios de pago.
- h) 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:**

- a) Es una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes mexicanas en el Estado de Yucatán.



- b) Dentro de las actividades que constituyen su objeto social, se encuentra prevista la operación, comercialización y organización de servicios turísticos, incluyendo la intermediación para la contratación de servicios de transporte, hospedaje, experiencias de viaje, paquetes turísticos, entre otros, así como posee los elementos adecuados y experiencia suficiente para obligarse a lo estipulado en el presente Contrato.
- c) Su domicilio se encuentra ubicado en el predio marcado con el número 155 de la calle 10 entre calles 27 y 29 del municipio de Conkal, Yucatán con Código Postal 97345, el cual señala como domicilio convencional para todos los efectos legales del presente Contrato.
- d) Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave VVU2503201G2.
- 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, por lo que pone a disposición del público una plataforma digital de uso continuo (24/7) accesible en el sitio "<http://www.vuelele.com>", mediante la cual los usuarios pueden contratar servicios turísticos ofrecidos por terceros.
- f) Que ha implementado mecanismos técnicos que permiten la conservación de registros electrónicos conforme a la NOM-151-SCFI-2016, así como sistemas de pasarela de pago certificados (incluyendo OpenPay BBVA y otros proveedores autorizados).
- g) Para la atención de dudas, aclaraciones, quejas o para proporcionar servicios de orientación, señala el domicilio ubicado en el predio marcado con el número 155 de la calle 10 entre calles 27 y 29 del municipio de Conkal, Yucatán con Código Postal 97345, teléfono +52 998 154 6401 y correo electrónico [contacto@vuelele.com](mailto:contacto@vuelele.com), con un horario de atención de Lunes a Viernes de 09:00 horas a 19:00 horas. Estos servicios se proporcionarán de manera gratuita.
- h) Informó a "EL CLIENTE" los precios, tarifas, condiciones, características y costo total, objeto del Servicio turístico estipuladas en el presente Contrato.

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

- a) Que es una persona física o moral con capacidad legal y económica para obligarse en los términos del presente contrato.
- b) Que ha proporcionado información veraz y completa durante el proceso de contratación en línea, incluyendo su nombre, correo electrónico, domicilio, y demás datos necesarios para la prestación del servicio.
- c) Que ha tenido acceso previo al contenido completo del presente contrato y del aviso de privacidad, los cuales acepta expresamente mediante firma electrónica simple al momento de realizar la contratación en la plataforma.
- d) Que reconoce que LA AGENCIA actúa como intermediaria entre él y los proveedores directos de los servicios turísticos, quienes son responsables de la ejecución material de los mismos.



- e) Que conoce los derechos que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor y que podrá acudir a PROFECO o a la plataforma Concilianet para efectos de conciliación en caso de controversia.
- f) Que 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.

Se entenderá que EL CLIENTE ha consentido expresa y válidamente el presente contrato desde el momento en que, al finalizar el proceso de compra, selecciona la opción "He leído y acepto los Términos y Condiciones y el Contrato de Adhesión", y da clic en el botón "Pagar" o equivalente, lo cual se considera firma electrónica simple para todos los efectos legales.

**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.-** El precio total a pagar por EL CLIENTE será el mostrado al finalizar el proceso de contratación en el Resumen de compra generado por la Plataforma, mismo que forma parte integrante del presente contrato. Este importe incluye todos los conceptos y tarifas desglosadas, conforme a la oferta realizada en la Plataforma. LA AGENCIA se obliga a respetar dicho monto sin exigir pagos adicionales, salvo aquellos previamente aceptados por EL CLIENTE.

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 electrónico de este Contrato.

**CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.-** EL CLIENTE efectuará el pago pactado por el Servicio turístico señalado en el Anexo electrónico del presente Contrato a través de los medios habilitados en la Plataforma digital con tarjeta de débito, tarjeta de crédito, ambos transaccionados a través de Openpay, transferencia bancaria SPEI u otro canal autorizado 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.

EL CLIENTE podrá optar por efectuar el pago en una sola exhibición (al contado) o, si la plataforma y el método de pago seleccionado lo permiten, a plazos o bajo modalidades de pago a meses con o sin intereses. Las condiciones específicas de dichas modalidades, incluyendo los plazos, intereses aplicables, comisiones o requisitos adicionales, serán determinadas por el proveedor del medio de pago seleccionado y estarán claramente indicadas antes de confirmar la transacción.



Una vez realizado el pago, LA AGENCIA enviará la confirmación, cupones, boletos o cualquier otro documento que acredite la contratación, al correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE, conservando constancia digital de dicha emisión.

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.

Se considerarán casos fortuitos o de fuerza mayor aquellos hechos imprevisibles y ajenos al control de las partes que impidan la contratación o ejecución del servicio, incluyendo eventos tecnológicos (fallas de servidores, interrupciones globales de conectividad, ciberataques). En estos supuestos, LA AGENCIA gestionará, en la medida de lo posible, la reprogramación o reembolso proporcional, conforme a las políticas de los proveedores.

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.-** EL CLIENTE cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la firma del presente Contrato para cancelar la operación sin responsabilidad y penalización alguna de su parte, en cuyo caso LA AGENCIA se obliga a reintegrar todas las cantidades que "EL CLIENTE le haya entregado, en un plazo de 5 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud de cancelación.

Las cancelaciones deberán solicitarse por escrito en el domicilio señalado en el presente Contrato o bien, por correo registrado o certificado, o mediante envío de solicitud escrita al correo electrónico [contacto@vuelele.com](mailto:contacto@vuelele.com) desde la misma dirección registrada por EL CLIENTE, lo cual permitirá su identificación y trazabilidad, tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío. La cancelación aplica siempre y cuando el Servicio de hospedaje no se haya prestado a EL CLIENTE.

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.

El reembolso correspondiente se realizará, de manera segura, únicamente a través del mismo medio de pago utilizado por EL CLIENTE al momento de la contratación. En caso de imposibilidad técnica o riesgo fundado de fraude, LA AGENCIA podrá requerir a EL CLIENTE que acredite su identidad y titularidad del medio de pago mediante documentos oficiales, previo a efectuar la devolución. No se realizarán devoluciones en efectivo ni a cuentas de terceros.

No procederá la revocación si la prestación del servicio turístico está programada para ejecutarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de compra, conforme lo establece la propia Ley. En tal caso, EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación bajo las condiciones específicas aplicables al servicio contratado.

LA AGENCIA conservará los registros electrónicos de la revocación o cancelación conforme a lo dispuesto en la NOM-151-SCFI-2016, para efectos de trazabilidad legal y resolución de controversias.

**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
- c) 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 prestado 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 CLIENTE del aviso de privacidad, el cual se encuentra en <http://vuelele.com/avisodeprivacidad>, 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. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.-** Las partes acuerdan que en lugar de una firma original autógrafa, este contrato, así como cualquier consentimiento, aprobación u otros documentos relacionados con el mismo, podrán ser firmados por medio del uso de firmas electrónicas, digitales, numéricas, alfanuméricas, huellas de voz, biométricas o de cualquier otra forma y que dichos medios alternativos de firma y los registros en donde sean aplicadas dichas firmas, serán consideradas para todos los efectos, incluyendo pero no limitado a la legislación civil, mercantil, protección al consumidor y a la NOM-151-SCFI-2016, con la misma fuerza y consecuencias que la firma autógrafa original física de la parte firmante. Si el contrato o cualquier otro documento relacionado con el mismo es firmado por medios electrónicos o digitales, las Partes acuerdan que los formatos del contrato y los demás documentos firmados de tal modo serán conservados y estarán a disposición del consumidor, por lo que convienen que cada una y toda la información enviada por el Proveedor a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Consumidor al momento de celebrar el presente Contrato será considerada como entregada en el momento en que la misma es enviada, siempre y cuando exista confirmación de recepción.

**DÉCIMA QUINTA. 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 en la ciudad de Mérida, Yucatán, México.

Autorización para fines mercadotécnicos o publicitarios.- EL CLIENTE podrá manifestar su voluntad respecto al uso de su información para fines de mercadotecnia mediante la siguiente opción, seleccionada electrónicamente durante el proceso de contratación:



☐ EL CLIENTE autoriza que LA AGENCIA le envíe publicidad relacionada con bienes, productos o servicios turísticos.

☐ EL CLIENTE no autoriza que LA AGENCIA le envíe publicidad.

La opción seleccionada quedará registrada digitalmente junto con los datos de contratación y podrá ser modificada por EL CLIENTE en cualquier momento a través del mecanismo previsto en el aviso de privacidad y en su perfil de usuario en la Plataforma.