



Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



TÉRMINOS Y CONDICIONES.

PRIMERA. ACEPTACIÓN. EL CLIENTE bajo protesta de decir verdad, expresa en este acto que la emisión del instrumento denominado Confirmación, implica su irrevocable y total aceptación de los términos y condiciones contenidos en el presente documento para acceder a los servicios descritos en la Confirmación (en lo sucesivo LOS SERVICIOS) y cualquier prestación de servicios no amparados por la Confirmación serán bajo su exclusiva cuenta y riesgo.

Asimismo, tanto EL CLIENTE como Operadora Arozarena S.A. de C.V. (en adelante Amigo Tours), reconocen que los términos y condiciones constituyen un acuerdo único entre las partes respecto de LOS SERVICIOS y no podrá ser modificado, complementado o sustituido por un convenio posterior a la emisión de la Confirmación, salvo autorización expresa de las partes y siempre que dicha modificación se relacione expresamente con LOS SERVICIOS. En caso de contradicción entre los términos y condiciones de la Confirmación y del convenio o acuerdo posterior relacionado, prevalecerán los términos y condiciones pactados con posterioridad y siempre que estén firmados por las partes.

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

Los servicios aéreos contratados son independientes de los Servicios Terrestres, por lo que cada uno aplica sus propias políticas de cancelación y cambios; del cual Amigo Tours solo es intermediario en la compra del servicio terrestre, de tal manera que toda aclaración por detalles surgidos en los vuelos tienen que gestionarse directamente en la aerolínea, así también, cualquier gasto que se implique de cambio o retraso del vuelo debe ser aclarado directamente con la aerolínea, en caso de pérdida del vuelo, Amigo Tours no tendrá responsabilidad alguna.

TERCERA. FORMA DE PAGO Y ANTICIPOS. La fecha y forma de pago será conforme a las condiciones y plazos que establece la Agencia Contratante. Asimismo, EL CLIENTE deberá tener previamente al pago, la forma y los medios en que lo efectuará y proporcionar sus datos fiscales para la emisión de la factura correspondiente.

Las propinas no están incluidas en el precio de los servicios a menos que así se indique en la Confirmación. Cualquier servicio opcional durante la prestación de los servicios que genere un gasto adicional extra y que no conste como incluido en el monto total y que tampoco se incluya de manera gratuita por parte de los prestadores finales, será a costa de EL CLIENTE.





Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



CUARTA. DOCUMENTACIÓN. Cuando se requiera de pasaporte para disfrutar los servicios contratados, el pasaporte de EL CLIENTE y de las personas que adicionalmente gozarán de los servicios contratados por EL CLIENTE deberá tener una vigencia mínima de 7 (siete) meses posteriores a la fecha de terminación de su viaje y deberá contar con dos hojas contiguas en blanco para el estampado de los sellos de cada uno de los países que visitará durante su viaje. Es responsabilidad de EL CLIENTE y de cada viajero que disfrute el viaje y los servicios, ir provisto de un pasaporte vigente y dotado de todos los visados y requisitos necesarios. EL CLIENTE se obliga a informarse por su cuenta de dichos supuestos y por lo tanto se responsabiliza de su omisión o información incompleta, liberando desde este momento a Amigo Tours de cualquier eventualidad que pudiera sufrir el viajero por no cumplir alguno de los requisitos que se le exigen en el país visitado o por defecto en su pasaporte, quedando a cuenta de EL CLIENTE cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para cancelación y rechazo voluntario de servicios. De igual manera, EL CLIENTE libera a Amigo Tours de toda responsabilidad originada por virtud de decisiones de autoridades migratorias, judiciales, administrativas o de cualquier otra índole, respecto de la entrada y/o salida de EL CLIENTE.

Es responsabilidad de EL CLIENTE ir provisto de las vacunas necesarias y tomar en cuenta las medidas preventivas sobre cuestiones de salubridad que fijen los gobiernos de cada país o territorio que visite para el ingreso y salida del mismo, por lo que será su obligación informarse de las mismas con antelación.

QUINTA. – RECLAMACIONES. Una vez realizado el viaje, disfrutado los servicios y efectuado el OBJETO de esta Confirmación, toda queja, inconformidad y/o aclaración deberá realizarse por escrito, dirigido a la Agencia contratante con acuse de recibo que a su vez se dirigira directamente a Amigo Group en un plazo de hasta 45 (cuarenta y cinco) días naturales posteriores a fecha de finalización del viaje. Toda solicitud y requisición que se realice con posterioridad será desechada y no se dará trámite, por lo que, fenecido el plazo indicado, Amigo Tours no estará obligado a recibir o atender la solicitud de que se trate, aceptando EL CLIENTE que dicha reclamación extemporánea, independientemente de su origen, no se entenderá imputada a Amigo Tours

No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por EL CLIENTE.

En caso de que no se otorgue alguno de los servicios terrestres contratados como traslados y/o tours por causa imputable al prestador de servicios y EL CLIENTE deba buscarlos por su cuenta y a su costa, será necesario que exija un comprobante del pago de los mismos para que Amigo Tours pueda realizar la gestión de reembolso en su totalidad, de no contar con un comprobante, la procedencia del reembolso será previo análisis del caso concreto por parte del Amigo Tours y se llevará a cabo acorde al método de pago inicial y a las políticas de la Agencia Contratante.

Las solicitudes de reembolso serán respondidas en un máximo de 72 horas hábiles a excepción de Cuba que serán respondidas en un máximo de 96 horas hábiles.





Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



SEXTA. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y ESPECIFICACIONES. EL CLIENTE y la Agencia Contratante podrá solicitar a Amigo Tours, modificaciones, cancelaciones o especificaciones de los servicios que se contratan por virtud de la Confirmación reconociendo que toda resolución a su solicitud de cancelación, modificación o especificaciones, dependerá estrictamente de la disponibilidad por lo que Amigo Tours establece con más de 24 horas de anticipación el reembolso al 100%, aplicando restricciones (Anexo 1) y será autorizado por el área de reservas correspondiente para cancelaciones hechas con menos de 24 horas se cobrará 100% del total del servicio y serán puestos a consideración del Líder de Calidad y Experiencia del Cliente, la no presentación se tendrá que cubrir la totalidad del importe del viaje. No son reembolsables los servicios no utilizados por los pasajeros Amigo Tours no recibirá solicitudes de cambios, cancelaciones o modificaciones una vez comenzado el viaje y la prestación material de los servicios, por lo que EL CLIENTE asumirá todos los gastos efectuados como si el viaje se hubiera realizado efectivamente tal y como se contrató en un inicio, liberando a Amigo Tours de cualquier erogación adicional y/o reclamación posterior.

En caso de no shows en Cancún y Ciudad de México, se podrá reagendar el tour con una penalidad de \$15 USD por pasajero siempre dependiendo de la disponibilidad al momento, dicha penalidad será en efectivo y al abordar la unidad.

SÉPTIMA. NO RELACIÓN LABORAL. La presente Confirmación no crea ninguna asociación, sociedad o relación laboral entre EL CLIENTE y Amigo Tours, ni con sus empleados, factores o dependientes, por lo que cada una de las partes será la única responsable de sus obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia del trabajo y seguridad social. EL CLIENTE y Amigo Tours son partes contratantes independientes y ninguna disposición incluida en la Confirmación hará que cualquiera de las partes sea agente o representante legal de la otra para ningún fin, sea cual fuere, ni otorgará a ninguna de las partes autoridad alguna para asumir o crear ninguna obligación en representación o en nombre de la otra.

OCTAVA. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL. EL CLIENTE por ningún motivo podrá hacer uso o explotación en su beneficio, de las marcas, avisos comerciales, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que pertenezca a Amigo, por Tours lo que será responsable de las sanciones civiles, administrativas o penales que resulten por la violación a los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos.

NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ambas partes acuerdan que los datos obtenidos como resultado de la ejecución de este contrato, en virtud de los servicios prestados o de cualquier tipo de relación contractual que se derive entre las partes, serán tratadas de manera confidencial de conformidad con la mencionada Ley y serán usados únicamente para los fines que hubiesen sido convenidos en este instrumento.





Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



No obstante, EL CLIENTE autoriza a Amigo Tours a compartir los datos obtenidos como resultado de la ejecución de este acuerdo a las sociedades subsidiarias, filiales, afiliadas y controladoras de Amigo Tours, así como para fines de auditoría a Auditores internos y externos.

Para efectos de lo anterior Amigo pon Tours a disposición de EL CLIENTE el Aviso de Privacidad íntegro en: <https://www.amigotours.com.mx/es>

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

En el supuesto de que los servicios deban ser alterados o modificados por causas estrictamente imputables a Amigo Tours o para el mejor desarrollo de los servicios, Amigo Tours podrá reembolsar a EL CLIENTE únicamente el importe pagado hasta el momento y en caso de suspensión y/o interrupción del viaje, circuito o servicio, reembolsará sólo el importe correspondiente a la etapa no disfrutada. EL CLIENTE reconoce que Amigo Tours no será responsable de la no presentación y disfrute de EL CLIENTE al viaje/circuito o prestación de los servicios contratados, por causa de un caso fortuito y fuerza mayor, por lo que se atenderá a lo previsto para cancelaciones y modificaciones en la Confirmación. En caso de que no se otorgue alguno de los servicios terrestres contratados como traslados y/o tours por causa imputable al prestador de servicios y EL CLIENTE deba buscarlos por su cuenta y a su costa, será necesario que exija un comprobante del pago de los mismos para que Amigo Tours pueda realizar la gestión de reembolso en su totalidad, de no contar con un comprobante, la procedencia del reembolso será previo análisis del caso concreto por parte del Amigo Tours y se llevará a cabo acorde al método de pago y acorde a las políticas de la Agencia Contratante.

Cualquier gasto que se implique de cambio o retraso del vuelo debe ser aclarado directamente con la aerolínea, en caso de pérdida del vuelo, Amigo Tours no tendrá responsabilidad alguna.

DÉCIMA PRIMERA. Amigo Group se obliga a contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil, por daños a terceros y seguro de viajero, la cual ampara a las personas usuarias de los servicios de la agencia que utilizan el servicio de transporte. La responsabilidad de Amigo Tours queda cubierta con esta póliza que se exhibe a la firma del presente contrato. Su cobertura aplica únicamente durante las travesías en los autobuses. Dicha póliza se renovará anualmente y Amigo Tours deberá presentarla a EL CLIENTE.

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





Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



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

ACEPTO LAS CONDICIONES GENERALES Y ME DOY POR ENTERADO DE LAS MISMAS.

EL CLIENTE: _____

FECHA: _____

FIRMA DE CONFORMIDAD: _____





Isabel la Católica 61 A
Col. Centro, CDMX
CP. 06000
T. +52 55 52 07 47 00
www.amigogroup.com.mx



Anexo 1

Destino	Tour	Política de Cancelación sin cargo
España	Alhambra	No reembolsable
España	Palacio Real de Madrid	48 horas
España	Combo prado + palacio real en un día	48 horas
España	Todos los PRIVADOS	48 horas
Cancun	RIO SECRETO (TODAS MODALIDADES Y COMBOS)	48 horas
NY	Estatua de la Libertad	72 horas
Destinos Adjuntos	Machu-Picchu	No reembolsable
Destinos Adjuntos	Cuba (Todos los tours)	48 horas
Destinos Adjuntos	Guadalajara (Todos los tours)	24 horas
Destinos Adjuntos	NY (Todos los tours excepto Estatua)	24 horas
Destinos Adjuntos	NY (Estatua de la Libertad)	72 horas
Destinos Adjuntos	Las Vegas (Todos los Shows)	5 días
Destinos Adjuntos	Las Vegas (Gran Cañón)	72 horas
Destinos Adjuntos	Las Vegas (Jack of Lights)	72 horas
Destinos Adjuntos	Brasil (Todos los tours)	24 horas
Destinos Adjuntos	Vallarta (Todos los tours)	24 horas
Destinos Adjuntos	Lima (Todos los Tours)	24 horas
Destinos Adjuntos	Zihuatanejo (Todos los tours)	24 horas

