

CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
CARÁTULA

Fecha de solicitud de reserva:	Seleccione la fecha de solicitud de reserva
Número de Dossier/negocio:	Inserte el número de Dossier
Nombre del Consejero de Viajes:	Inserte el nombre del Consejero de Viajes
Récord Localizador:	Inserte el Récord Localizador

PERSONAS QUE UTILIZAN EL SERVICIO DE VIAJES:

(Los nombres deberán capturarse como aparecen en sus identificaciones oficiales (para el caso de menores de edad conforme a su acta de nacimiento o CURP))

Nombre completo:	Edad	Sexo
Inserte el nombre completo	Inserte edad	Seleccione
Inserte el nombre completo	Inserte edad	Seleccione
Inserte el nombre completo	Inserte edad	Seleccione
Inserte el nombre completo	Inserte edad	Seleccione
Inserte el nombre completo	Inserte edad	Seleccione

SOLICITUD DE RESERVA DE SERVICIOS:

Fecha y hora de salida:	Seleccione la fecha y hora de salida	Fecha y hora de regreso:	Seleccione la fecha y hora de regreso
--------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

Programa:	Inserte programa
------------------	------------------

Hotel(es) solicitado(s):	Inserte Hotel(es) solicitado(s)
Tipo de habitación(es)	Inserte tipo de habitación
Plan de alimentos:	Inserte plan de alimentos

REQUISITOS:

1. Pasaporte con vigencia mínima de 6 meses a la fecha de viaje.
2. Visados. Es responsabilidad del pasajero tramitar las visas necesarias para su viaje.

<p>Aceptación y contratación de Tarjeta de Asistencia para Viaje proporcionados por UNIVERSAL ASSISTANCE. En el supuesto que EL CLIENTE no adquiera la Tarjeta de Asistencia para Viaje, exime a VIAJES PALACIO y a UNIVERSAL ASSISTANCE si llegara a presentar algún requerimiento o incidente durante el viaje y/o servicios contratados.</p>	<p><input checked="" type="radio"/> SI deseo contratar la Tarjeta de Asistencia para Viaje.</p> <p><input type="radio"/> NO deseo contratar la Tarjeta de Asistencia para Viaje.</p>
--	--

Requerimiento de factura	Seleccione Si o NO
Datos de facturación:	
Nombre o razón social: _____	
R. F. C.: _____	
Domicilio fiscal: _____	
Correo electrónico: _____	

OBSERVACIONES:
Escriba las observaciones

cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo no imputables a VIAJES PALACIO. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet de los que VIAJES PALACIO no sea responsable. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a VIAJES PALACIO; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Asimismo, VIAJES PALACIO hace del conocimiento del Usuario que para brindar seguridad y confidencialidad a la información que proporcione, los elementos técnicos disponibles utilizados por VIAJES PALACIO son los siguientes:

- a) Aviso de Privacidad.
- b) Monitoreos y Grabaciones de Llamadas.
- c) Aceptación del Contrato de Adhesión.

Toda información de la página está protegida por un certificado de seguridad emitido por el Registrart, Digicert, (www.digicert.com) cuya vigencia actualmente es hasta el 5 de Junio 2022, nuestro certificado es de SHA 256 y cuenta con una encriptación 2048, así como los protocolos de encriptación TLS 1.2 vigentes en el mercado en la parte de la difusión del certificado.

La plataforma cuenta con Firewalls internos y un Windows Application Firewall (WAF) en niveles de seguridad de alta sensibilidad para controlar y bloquear cualquier ataque que identifique como riesgoso o de alta recurrencia, que afecte la disponibilidad, desempeño y experiencia del CLIENTE.

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

Manifiesto que he leído y estoy de acuerdo con la información descrita en este documento, así como con las Condiciones Generales de VIAJES PALACIO que en su conjunto integran el presente Contrato, las Políticas de cancelación que son aplicables a los paquetes y/o servicios que estoy contratando, y con las condiciones generales que establezca el Prestador final del servicio.

Nombre(s) y firma(s) de (los) CLIENTE(S)
titular(es) de la reserva

CONTRATO DE MEDIACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS (EN ADELANTE, EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL SEÑALADA EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE CONTRATO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL “CLIENTE”, Y POR LA OTRA PARTE, ALBERTOUR, S. A. DE C. V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ, INDISTINTAMENTE COMO “VIAJES PALACIO”, Y EN CONJUNTO CON EL CLIENTE Y VIAJES PALACIO SE LES DENOMINARÁ COMO LAS “PARTES”, DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE:

Mediante el presente contrato EL CLIENTE se hace sabedor que VIAJES PALACIO actúa únicamente como intermediaria de los prestadores de servicios con los que ha contratado EL CLIENTE y a los que se refiere(n) el boleto, recibo y/o voucher y demás documentación que se expide(n) a EL CLIENTE con motivo de los servicios, los cuales estarán sujetos a los términos y condiciones especificados por los prestadores de servicios contratados.

El objeto del presente Contrato es que Viajes Palacio intermedie, contrate u ofrezca la prestación de Servicios turísticos, los cuales se detallan en la Carátula de este Contrato, previo pago de EL CLIENTE de un precio cierto y determinado por medio de las Agencias de Viajes denominadas Viajes Palacio y por medio de la página web <https://www.viajespalacio.com.mx/>, por lo que 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.

VIAJES PALACIO declara que es una sociedad mercantil anónima, con capital variable, constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número 240,001 de fecha 08 de diciembre del año 1989, otorgada ante la fe del Licenciado Tomas Lozano Molina Notario 87 del Distrito Federal hoy Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha entidad federativa el 20 de abril de 1990, bajo el folio mercantil No. 1435000.

VIAJES PALACIO se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, correspondiéndole la cédula ALT900105JN0 y su domicilio se encuentra ubicado en Legaria 549 Torre 2 Piso 9, Col. 10 de abril, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11250, Ciudad de México.

El contenido y servicios del presente contrato están reservados y dirigidos únicamente a personas que tengan capacidad legal para contratar. La conducta de los menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Sitio web <https://www.viajespalacio.com.mx/> queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentran.

Mecanismos de solución para reclamaciones o aclaraciones:

EL CLIENTE podrá presentar reclamaciones o aclaraciones por correo electrónico en viajespalacio@ph.com.mx y el teléfono 555-PALACIO (55 5725 2246) (opción 3) con un horario de atención de las 8:00 a 21:00 horas, o bien en la agencia de Viajes donde realizó la contratación del servicio.

A las reclamaciones o aclaraciones se le asignará un número de caso. El tiempo de respuesta será de 5 a 7 días hábiles, la respuesta de la reclamación o aclaración el usuario la podrá conocer por correo electrónico o acudiendo a la Agencia de Viajes donde realizó la compra del servicio o vía telefónica.

El presente contrato ha sido debidamente inscrito, conforme a las disposiciones aplicables, en el Registro Público de Adhesión de Contratos de la Procuraduría Federal del Consumidor PROFECO, bajo el número 5333-2021 de fecha 22 de noviembre 2021.

Los servicios contratados por EL CLIENTE serán proporcionados por prestadores independientes a VIAJES PALACIO, que no actúan por o en representación de VIAJES PALACIO, y en este acto EL CLIENTE se hace expresamente conocedor de esta situación, por lo que VIAJES PALACIO entregará a EL CLIENTE la o las constancias, así como las papeletas de reservaciones, los boletos de avión y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio, dentro de su material impreso que EL CLIENTE haya contratado, siendo estas aplicables para el servicio contratado por EL CLIENTE.

VIAJES PALACIO únicamente será responsable del servicio señalado en el objeto del presente contrato de conformidad con el numeral 6.2.4.1 de la NOM-010-TUR-2001, en caso de que los servicios contratados no sean prestados en los términos pactados, VIAJES PALACIO será responsable en los siguientes términos:

- a) Debe auxiliar al usuario-turista a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o, en su caso, su traslado de regreso;
- b) Coadyuvar con el usuario-turista para reclamar ante el prestador final, las indemnizaciones que correspondan conforme a la Ley;
- c) En el caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la agencia, ésta debe realizar los pagos al EL CLIENTE que correspondan conforme a la Ley.

Lo señalado en los incisos anteriores será aplicable siempre y cuando no exista incumplimiento por parte de EL CLIENTE a los términos y condiciones de los prestadores de servicios turísticos, tales como medidas de seguridad,

medidas sanitarias, incumplimiento en horarios y fechas acordadas. Si lo señalado en el inciso a) no es imputable a VIAJES PALACIO, los servicios serán ofrecidos con costo adicional previa autorización de EL CLIENTE. Así mismo, cuando EL CLIENTE no se presente a recibir el servicio contratado, o presentándose no se le pueda proporcionar el mismo, o sólo se le preste parcialmente por causas imputables a él, no tendrá derecho a devolución alguna de conformidad al numeral 6.4.5 de la NOM-010-TUR-2001.

Toda reservación de hotel, paquetes, vuelos, expedición de boletos y demás documentación genera un honorario por servicio y cargos por gestión; siendo estas las únicas cantidades que cobra VIAJES PALACIO por el servicio de intermediación; las demás cantidades cobradas a EL CLIENTE y desglosadas en la nota de pedido son pagadas a la línea aérea, transportista u operador. Las cantidades mencionadas se le dan a conocer a EL CLIENTE previa la contratación y pago de los servicios. Para reservar los paquetes, en su mayoría se requiere de un depósito que puede variar de acuerdo con el operador, destino, o temporada en que se pretenda viajar; el monto del depósito y del precio total se le da a conocer a EL CLIENTE previa la contratación y pago de los servicios.

En caso de que EL CLIENTE realice un pago parcial para reservar un viaje en crucero o un viaje a varios países o ciudades, deberá cubrir el pago total de los servicios contratados al menos 90 días naturales antes de realizar el viaje. Una vez confirmados los servicios estarán sujetos al tiempo límite para pago total que indique el operador, quedando sujetos a sus políticas de cargos de los prestadores del servicio turístico.

Los depósitos realizados quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador. Para la cancelación total de viaje o cambios de itinerario los reembolsos parciales o totales dependerán de la línea aérea, transportista u operador.

De conformidad con el numeral 5.1.3 de la NOM-010-TUR-2001, los servicios turísticos que se ofrecen en VIAJES PALACIO por prestarse en el extranjero pudieran mostrarse su precio en moneda extranjera, pero se solventarán en moneda Nacional al tipo de cambio que rija al momento de efectuarse el pago, el cual se encuentra publicado en la página web <https://www.viajespalacio.com.mx/> y en cada una de las agencias de Viajes.

Los reembolsos, cambios, modificación de itinerario o cancelaciones de los boletos de avión con tarifa económica quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador. Así mismo, los boletos de avión con tarifa económica son no transferibles (es decir, no se aceptan cambios de nombres).

Todas las aerolíneas se reservan el derecho de cambiar horario, cancelar o realizar cambios en vuelos, siempre que exista causa justificada y autorizada por las autoridades competentes para ello, debiendo el proveedor informar tales casos al consumidor.

Todas las líneas aéreas y navieras por medidas de seguridad tienen restricciones diferentes para que viajen menores de 18 años, mujeres embarazadas y personas que utilicen bastón o silla de ruedas; por lo que VIAJES PALACIO entregará a EL CLIENTE, el material impreso donde conste el servicio contratado y las condiciones generales que establezca el prestador final del servicio; dicho material pudiera consistir en las papeletas de reservaciones o los boletos; con ello EL CLIENTE se hace sabedor de las restricciones aplicables al servicio contratado. VIAJES PALACIO hace del conocimiento de EL CLIENTE que las restricciones son establecidas por el prestador final del servicio y no por VIAJES PALACIO.

Así mismo EL CLIENTE podrá consultar las restricciones aplicables a cada línea aérea o naviera en la información que se le proporciona.

Atento a lo establecido en la Ley de Aviación Civil, Viajes Palacio hace del conocimiento de EL CLIENTE, las políticas establecidas por el prestador directo del servicio de transporte aéreo que adquiere por conducto de VIAJES PALACIO (Altertour, S. A. de C. V.) al momento de realizar la entrega de sus boletos, pues en ellos se hace sabedor EL CLIENTE de las políticas establecidas por el prestador directo del servicio, mismas que de igual manera, el consumidor puede consultar a través de la respectiva página o "link" de la línea aérea en el cual realice su viaje, y que a continuación se enlistan: AEROMEXICO: www.aeromexico.com.mx, AIR CANADA: www.aircanada.com, AMERICAN AIRLINES: www.aa.com, HAHNAIR: www.hahnair.com, AIRFRANCE: www.airfrance.com.mx, LATAM: www.latam.com, DELTA AIRLINES: www.delta.com COPA AIRLINES: www.copaair.com KLM: www.klm.com/home/mx/es, AVIANCA: www.avianca.com INTERJET: www.interjet.com.mx/, EMIRATES: www.emirates.com, VOLARIS: www.volaris.com, CHINA SOUTH AIR: www.csair.com, UNITED AIRLINES www.united.com/ual/es/mx/ ALL NIPPON AIRWAYS www.ana.co.jp, QANTAS: www.qantas.com/mx/es.html, JAPAN AIRLINES: www.jal.co IBERIA: www.iberia.com.mx AIR NEW ZEALAND: www.airnewzealand.com, LUFTHANSA: www.lufthansa.com, SINGAPORE AIRLINES: www.singaporeair.com, ALITALIA: www.alitalia.com, JETBLUE: www.jetblue.com, ALASKA AIRLINES: www.alaskaair.com, VIVA AEROBUS: www.vivaerobus.com.

Los programas con vuelos tipo chárter, Interasiáticos e Intersudamericanos, quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador; para la cancelación total de viaje o cambios de itinerario. Los reembolsos parciales o totales dependerán de la línea aérea, transportista u operador.

En caso de que EL CLIENTE tenga que interrumpir su viaje por causas personales, los servicios total o parcialmente no utilizados serán reembolsables conforme a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador.

Todos los viajeros deberán contar con la documentación necesaria para realizar su viaje; pasaportes vigentes, visas, siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que puedan surgir por incumplimientos de este requerimiento.

Los cambios o cancelación de los viajes ocasionados por causas originadas por huracanes, ciclones, terremotos o cualquier otra circunstancia, son ajenos a VIAJES PALACIO, y quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador para la cancelación total de viaje o cambios de itinerario. Los reembolsos parciales o totales dependerán de la línea aérea, transportista u operador.

EL CLIENTE manifiesta que ha recibido de conformidad y de manera oportuna, profesional y con la calidad necesaria los documentos de viaje, aceptando que corresponden a las fechas, nombres de pasajeros y horarios acordados de acuerdo con las características y necesidades del servicio.

EL CLIENTE acepta que para realizar cualquier trámite o aclaración, deberá presentar el ticket de compra y/o factura, y la nota de pedido que contiene los datos de su viaje. Así mismo EL CLIENTE acepta que la(s) persona(s) que realizan la contratación de los servicios son las personas que firman y aceptan la hoja de condiciones generales y la(s) única(s) facultada(s) para realizar las aclaraciones o reclamaciones, siendo ésta(s) la(s) persona(s) titular(es) de la reserva o bien en caso de realizar cualquier aclaración por medio de un representante legal, deberá acreditar su carácter de representante legal con un poder notarial, con facultades de actos de administración y dominio; así como la facultad de recibir pagos.

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 la nota de pedido. El importe señalado en la nota de pedido, el ticket y/o factura anexo al presente contrato, contempla todas las cantidades y conceptos referentes al Servicio turístico, por lo que VIAJES PALACIO 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, salvo que EL CLIENTE autorice de manera escrita algún otro cobro no estipulado en el presente Contrato.

Procedimiento de facturación:

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

Únicamente se podrá facturar los honorarios por servicio, cargos por gestión, hospedaje nacional (hotel), circuitos nacionales, renta de auto (nacional), dentro de los 30 días del mes calendario de haber realizado la compra.

Los boletos de avión nacionales se podrán facturar con la línea aérea conforme a sus políticas, lineamientos, términos y condiciones.

Los boletos de avión, cruceros o servicios internacionales se otorgará el comprobante que corresponda conforme a la legislación aplicable.

Para facturación en las agencias de viajes, EL CLIENTE proporcionará los datos de facturación y se enviará por correo electrónico la factura. Las compras en el sitio web <https://www.viajespalacio.com.mx/> se podrá solicitar su facturación al teléfono 55 522 93107, proporcionando nombre o razón social, Registro Federal de Contribuyentes (R. F. C.), domicilio fiscal y correo electrónico.

En caso de que exista un error en la facturación EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación de la factura y la emisión de una nueva mediante los medios de contacto indicados en el párrafo que antecede. Esta acción solo se podrá realizar 3 días hábiles antes de que concluyan los 30 días del mes calendario de haber realizado la compra, siempre y cuando la legislación aplicable lo permita.

VIAJES PALACIO ofrecerá al CLIENTE si desea contratar con un costo adicional los servicios de Tarjeta de Asistencia para Viaje proporcionados por la empresa UNIVERSAL ASSISTANCE (Assistance S.A. de C.V.). La asistencia de viaje contempla la asistencia médica, médico a domicilio o a través de su red hospitalaria, asistencia odontológica, legal, pérdida y demora de equipaje, gastos de hotel por cuarentena, traslado sanitario, repatriación de restos, demora de vuelo, entre otros. El costo de este servicio podrá consultarse en <https://mx.ec.universal-assistance.com/ofertas-asistencia-al-viajero>. Este costo será variable conforme al destino, edad de la persona y cobertura que desee contratar. En el supuesto que EL CLIENTE no adquiera la Tarjeta de Asistencia para Viaje, exime a VIAJES PALACIO y a UNIVERSAL ASSISTANCE si llegara a presentar algún requerimiento o incidente durante el viaje y/o servicios contratados.

EL CLIENTE autoriza la utilización de medios electrónicos para acusar de recibo la recepción de la información de los servicios contratados o en su caso la aceptación del presente documento; en consecuencia autoriza la utilización de Firma Electrónica, la cual sustituirá, todos los efectos legales a que haya lugar, a la firma autógrafa de EL CLIENTE, produciendo los mismos efectos que las leyes otorgan a la firma autógrafa, incluyendo el valor probatorio de ésta, se considerará como plena aceptación de los mismos y del riesgo que su uso conlleva.

Se entenderá como Firma Electrónica una o más de las siguientes opciones: a) Número confidencial numérico o alfanumérico; b) Autenticación a través de un Certificado Digital; c) Utilización de una firma electrónica avanzada;

d) La firma realizada en una pantalla táctil; e) tecnología biométrica para la verificación de biometría de huella dactilar y biometría facial, f) La combinación de cualquiera de las anteriores en todo o en parte, g) Cualquier otra que establezca Viajes Palacio para efectos de identificación y autenticación del servicio contratado por EL CLIENTE.

VIAJES PALACIO únicamente será responsable del servicio señalado en el objeto del presente contrato de conformidad con el numeral 6.2.4.1 de la NOM-010-TUR-2001, en caso de que los servicios contratados no sean prestados en los términos pactados VIAJES PALACIO será responsable en los siguientes términos:

- a) Debe auxiliar al usuario-turista a conseguir los servicios que solucionen su emergencia o, en su caso, su traslado de regreso;
- b) Coadyuvar con el usuario-turista para reclamar ante el prestador final, las indemnizaciones que correspondan conforme a la Ley;
- c) En el caso de que el prestador final demuestre la responsabilidad de la Agencia (VIAJES PALACIO), ésta debe realizar los pagos al usuario-turista que correspondan conforme a la Ley

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS EN EL SITIO WEB <https://www.viajespalacio.com.mx/>

Los servicios que se comercialicen en el sitio web <https://www.viajespalacio.com.mx/> publicará en el sitio los servicios y el precio total que el Usuario deberá pagar por ellos. De igual manera, se indicará si tienen alguna promoción y/o descuento, la vigencia de la misma, así como los medios habilitados para liquidar el pago de dichos servicios.

En caso de que EL CLIENTE opte por la compra de algún servicio dentro del Sitio aceptará como formas de pago las siguientes: a) Cualquier tarjeta "Palacio". b) Cualquier tarjeta de débito mediante el sistema PayPal. c) Cualquier tarjeta de débito y de crédito Visa o Mastercard. d) Cualquier tarjeta American Express. Los precios de los productos anunciados dentro del Sitio es el precio total pues incluyen el IVA, previo a que el consumidor realice el pago de su compra se le solicitará la información necesaria para contratar el servicio tales como ciudad de origen, destino, fechas de reserva, número de personas que viajarán y sus nombres correctos y completos, categoría de hoteles, si requiere alimentos incluidos, vista de la habitación, amenidades, correo electrónico, teléfono de contacto.

Plazo para efectuar reembolsos o devoluciones de los servicios contratados:

Quedarán sujetos a las políticas y lineamientos de la línea aérea, transportista u operador o prestador final del servicio.

Causales de rescisión y consecuencias jurídicas:

EL CLIENTE acepta que por falta de pago total o parcial de los servicios que ha contratado a través de VIAJES PALACIO será causa suficiente de cancelación o rescisión del contrato y de los servicios contratados por EL CLIENTE con los diversos prestadores mencionados que pudieran ser de manera enunciativa más no limitativa: líneas aéreas, hoteles, transportistas terrestres, marítimos u operadores, etc. por lo que en este acto EL CLIENTE libera en todo momento a VIAJES PALACIO, a sus accionistas, consejeros, afiliadas, subsidiarias, asesores, factores dependientes o partes relacionadas de cualquier responsabilidad que por su incumplimiento (DEL CLIENTE) pudiera corresponder.

Será causa suficiente de cancelación o rescisión del contrato y de los servicios contratados por EL CLIENTE, si los prestadores de los servicios turísticos no pudieran prestar los servicios de forma permanente, ni programarlos para otra fecha u otro destino, salvo que EL CLIENTE no se presente a recibir el servicio contratado, o presentándose no se le pueda proporcionar el mismo, o sólo se le preste parcialmente por causas imputables a él, no tiene derecho a devolución alguna de conformidad al numeral 6.4.5 de la NOM-010-TUR-2001.

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 de mediación para la prestación de servicios turísticos, que corresponde al precio pagado por EL CLIENTE a VIAJES PALACIO por concepto de honorario por servicio y cargos por gestión.

Para el caso de los servicios contratados en la página web <https://www.viajespalacio.com.mx/> en caso de que EL CLIENTE desee cancelar el servicio dentro de los 5 días hábiles de haberlo contratado, siempre y cuando la fecha de prestación del servicio se encuentre a más de diez días hábiles de la prestación del servicio, se podrá realizar el reembolso del honorario por servicio y cargos por gestión; siendo estas las únicas cantidades que cobra VIAJES PALACIO por el servicio de intermediación. Las demás cantidades cobradas a EL CLIENTE y desglosadas en la nota de pedido son pagadas a la línea aérea, transportista u operador o prestador final del servicio por lo que los reembolsos parciales o totales dependerán de la línea aérea, transportista u operador o prestador final del servicio. Para solicitar este reembolso EL CLIENTE deberá seguir el proceso de "Mecanismos de solución para reclamaciones o aclaraciones" señalado con anterioridad.

En la utilización de la página web de VIAJES PALACIO <https://www.viajespalacio.com.mx/> no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet no imputables a VIAJES PALACIO. VIAJES PALACIO tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso a internet del Usuario, uso o examen de su sitio web o a raíz de

Viajes Palacio®

SOY TOTALMENTE PALACIO® PAX

NOTA de PEDIDO

Fecha:
Página:
DOSSIER:
Cliente:



Destino:

Salida:

RESERVA
Org:

Tarifa:
Pasajero:
Pasajero:
SO

Pax:

Imp: Tarifa

Tipo IVA	%	Base	Cantidad IVA	Total
				Reducción
				Depósito
Pagos				
Tipo			Cantidad Fecha	Balance
				0.00MXN

Aviso de Privacidad para “Viajes Palacio”

Altertour, S.A. de C.V. (en adelante “Viajes Palacio”) con domicilio en Legaria 549 Torre 2 Piso 9, Col. 10 de Abril, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11250, Ciudad de México será el responsable del tratamiento de sus datos personales. Para cualquier duda relacionada con la protección de sus datos personales podrá contactar a nuestra Oficina de Privacidad de Datos en la dirección de correo electrónico privacidaddedatos@ph.com.mx.

Categorías de datos personales sujetas al tratamiento

Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a los siguientes datos personales:

- Datos de identificación;
- Datos de contacto;
- Datos de ubicación;
- Datos patrimoniales y/o financieros;
- Datos fiscales;
- Datos demográficos, incluyendo datos relativos a la ubicación geográfica del dispositivo que utilice para usar nuestros servicios, información acerca de sus preferencias e intereses relacionados con los bienes, productos y servicios que le ofrecemos;
- Información que usted nos proporcione de manera voluntaria para la prestación de los servicios de Viajes Palacio y la atención de quejas, reclamaciones o consultas.

Tratamiento de Datos de terceros

En el supuesto de que usted nos proporcione información de terceros, al facilitar dicha información, usted declara haber recabado de forma previa el consentimiento de dichos terceros para que Viajes Palacio pueda dar tratamiento a los datos para los fines informados en este Aviso de Privacidad.

Tratamiento de Datos de niños, niñas y adolescentes

Viajes Palacio no recaba datos personales de niños, niñas, adolescentes y personas en estado de interdicción legal sin el consentimiento previo de sus padres o tutores legales de conformidad con la normatividad aplicable, por lo que, de forma previa a proporcionar datos personales de estos titulares usted declara que ha leído el presente aviso de privacidad y que cuenta con la capacidad legal necesaria para otorgar el consentimiento requerido en términos de la normatividad aplicable para que Viajes Palacio pueda dar tratamiento a los datos personales de niños, niñas, adolescentes y personas en estado de interdicción legal para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad.

Tratamiento de datos personales sensibles

Le informamos que para efectos del presente Aviso de Privacidad no se tratarán datos personales sensibles.

Finalidades primarias

Viajes Palacio tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias: (i) Crear una cuenta de usuario para que usted pueda acceder a los servicios de Viajes Palacio; (ii) Garantizar la seguridad de nuestros sitios web/aplicaciones; (iii) Para identificarle y registrarle como cliente; (iv) Validar y verificar la información proporcionada por usted; (v) Proporcionarle información y asesoría sobre los servicios de viaje y/o para el trámite de su visa, en su caso; (vi) Enviarle cotizaciones sobre los servicios de viaje solicitados; (vii) Proveerle los servicios de viaje y eventos que comercializamos; (viii) Realizar reservas de viajes, boletos de avión, medios de transporte, hoteles y hospedaje en general, a su nombre y el de los terceros que usted indique; (ix) Realizar trámites de visa, permisos y autorizaciones en su nombre, según se requiera; (x) Gestionar y dar seguimiento a sus cotizaciones, reservaciones y/o compra de viajes y eventos; (xi) Informarle sobre cambios en nuestros servicios; (xii) Contactarlo en caso de cualquier duda, aclaración o rectificación; (xiii) Mantener actualizados nuestros registros; (xiv) Emitir documentos de viaje; (xv) Gestionar cualquier cambio, cancelación o reembolso que resulte procedente; (xvi) Procesar pagos y en su caso, aclaraciones sobre los mismos; (xvii) Realizar gestiones de facturación en términos de la normatividad aplicable; (xviii) Otorgarle beneficios y descuentos; (xix) Identificación de actividades vulnerables y dar cumplimiento a las obligaciones previstas por la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y demás normatividad aplicable, realizar investigaciones internas y cumplir con políticas y procesos internos; (xx) Identificar y prevenir posibles conductas ilícitas que pudieran significar una violación de las disposiciones legales vigentes; (xxi) Dar atención a sus solicitudes de información, quejas o reclamaciones; (xxii) Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted; y (xxiii) Dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

Finalidades secundarias

De manera adicional, si usted no se opone, Viajes Palacio podrá tratar su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio que nos solicite, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención: (i) Realizar posibles contactos posteriores en relación con los servicios que ha solicitado; (ii) Realizar encuestas de satisfacción y calidad del servicio; (iii) Realizar actividades de perfilamiento con base en sus gustos, preferencias e intenciones de viaje para mejor conocimiento del cliente; e (iv) Informarle del lanzamiento o cambios de nuevos servicios, promociones y/u ofertas de acuerdo a sus intereses, incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos y demás medios de comunicación físicos y/o electrónicos.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior al correo privacidaddedatos@ph.com.mx.

Viajes Palacio da tratamiento a sus datos personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la

relación jurídica con usted con el objeto de proporcionarle los servicios que usted nos solicita.

Transferencias

Con fundamento en el Artículo 37 fracción III, IV y VII de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares; Viajes Palacio podrá transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir de su consentimiento, ya que se encuentra en los supuestos indicados en el precepto legal antes mencionado. En consecuencia, Viajes Palacio podrá transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir de su consentimiento a:

- Terceros prestadores de servicios y socios comerciales con los que tengamos celebrados acuerdos comerciales con el objeto de que estos le presten determinados servicios, así como para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted.
- Aseguradoras o empresas con las que tengamos celebrados acuerdos con el propósito de que estas le proporcionen servicios de atención médica, apoyo o asistencia en caso de que usted así lo requiera.
- Empresas afiliadas, subsidiarias y/o entidades controladoras, nacionales o extranjeras, que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad;
- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable.

Medios para ejercer Derechos ARCO y revocar el consentimiento

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo "Derechos ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección privacidaddedatos@ph.com.mx, acudiendo directamente al área de Atención a Clientes en cualquiera de nuestras sucursales; o bien, solicitándolo por escrito al domicilio ubicado en: Legaria 549 Torre 2 Piso 9, Col. 10 de Abril, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11250, Ciudad de México donde se le atenderá en tiempo y forma. Se le proporcionará una Solicitud para Ejercicio de Derechos ARCO ("Solicitud") para que usted pueda ejercer su derecho.

Para que nuestra Oficina de Privacidad de Datos pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad para lo cual es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestra Oficina de Privacidad de Datos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

Nuestra Oficina de Privacidad de Datos le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

Opciones y medios para limitar el uso o divulgación de sus datos personales

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección privacidaddedatos@ph.com.mx.

Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se regirán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, nuestra Oficina de Privacidad de Datos lo registrará en el listado de exclusión propio de Viajes Palacio.

Uso de cookies, web beacons y tecnologías similares

Viajes Palacio utiliza varias tecnologías para mejorar la eficiencia de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas, incluyendo su experiencia cuando navega por dichos sitios o usa nuestra red. Entre estas tecnologías se incluye el uso de cookies, que son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación.

En nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo, propias y de terceros que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad.

Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con su comportamiento de compra y uso de servicios en internet son:

- **Cookies esenciales:** Utilizamos estas tecnologías para permitirle un uso adecuado de nuestros sitios web, por lo que las mismas no pueden ser deshabilitadas al ser necesarias para permitirle el uso de las funcionalidades de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas.
- **Cookies para recordar sus preferencias y experiencia:** a través de estas tecnologías obtenemos horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra, estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.

- **Cookies para objetivos de rendimiento y análisis:** Podemos usar cookies propias y de terceros para obtener datos de carácter técnico y estadístico que nos permitan identificar la forma en la cual usted hace uso de nuestros servicios con la finalidad de mejorar su rendimiento y futuros desarrollos.
- **Cookies publicitarias propias y de terceros:** Podemos colocar cookies publicitarias propias y de terceros (como socios comerciales y Empresas del Grupo) para obtener información relativa a sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web para mostrarle publicidad que consideremos relevante para usted.
- **Otros datos:** De la misma forma, como parte de nuestros procesos de mejora de nuestros productos y servicios, en ciertos casos podremos recabar respuestas anónimas a encuestas y requerimientos relacionados con el uso de nuestros productos y servicios. En determinados casos y cuando ello sea necesario podremos aplicar técnicas de anonimización de datos con la finalidad de realizar determinados estudios de carácter predictivo y estadístico a partir de la información generada con motivo del uso de nuestros Servicios.

Le recordamos que usted puede deshabilitar o ajustar el uso de cookies siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza para acceder a nuestros sitios web.

Protección de su información patrimonial

Al momento de comprar un producto se le solicitarán datos bancarios los cuales se manejarán de forma segura, íntegra y confidencial ya que hacemos uso de certificados de seguridad SSL firmados por una entidad certificadora válida (Global Sign), los cuales están creados por un algoritmo de cifrado SHA256 implantados bajo el protocolo seguro TLS 1.2 de tal manera que la información enviada se transmite cifrada para asegurar su protección. Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una "S" en la barra de navegación ("https://").

Autoridad de protección de datos personales

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.

Cambios al Aviso de Privacidad

Viajes Palacio se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, Viajes Palacio le informará de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.

Última actualización

El presente Aviso de Privacidad corresponde al mes de abril de 2020.

Nombre _____

Firma: _____

Fecha: _____