

Términos y Condiciones Generales de los Servicios de Tom Vacationals SAPI de CV

V.1.2

04-05-2020

1. INTRODUCCIÓN

Las disposiciones establecidas a continuación, representan los términos y condiciones generales de los servicios prestados por TOM VACATIONALS SAPI de CV (en adelante "TOMV") (en adelante los "Términos y Condiciones"), mismos que excluyen lo referente al Programa de Clientes, cuyos términos y condiciones podrán ser consultados en el sitio <http://tomvacationals.com/afiliados/terminos>.

TOMV es una sociedad constituida bajo la legislación mexicana, con domicilio en Prolongación Paseo de la Reforma, número 1232, Piso 4, Alcaldía de Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11910.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Usuario que para efectos del presente será referido como "Cliente", confirma que tiene al menos 18 años de edad, que conoce el contenido integral del presente documento, y que acepta de forma total e invariable, sin reserva alguna, su contenido en los términos expuestos.

La aceptación de estos Términos y Condiciones es voluntaria, sin embargo, es absolutamente necesaria para que cualquier persona pueda contratar los productos y servicios ofrecidos por TOMV.

TOMV se reserva el derecho de actualizar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, y será obligación del Cliente mantenerse al tanto de dichas modificaciones. La versión más actualizada siempre se encontrará en el sitio <http://tomvacationals.com/terminosgenerales>.

Los productos y servicios ofrecidos por TOMV no son propiedad de TOMV, ni tampoco los complejos turísticos ni las marcas hoteleras, de aerolíneas, de arrendadoras automotrices, de instituciones bancarias, ni de ninguna otra que no sea TOM VACATIONALS o TOM VACATIONS. El único responsable de dichos productos y servicios es el proveedor de los mismos,

2. PRODUCTOS Y SERVICIOS

TOMV ofrece, promociona, comercializa y publica diversos productos y servicios de viaje, tal y como se refiere en el Objeto Social del mismo, los cuales no son de su propiedad, ni tampoco son operados por TOMV.

Dichos productos podrán ser, de forma enunciativa más no limitativa, paquetes de viaje, certificados de viaje, boletos electrónicos intercambiables por viajes, vouchers electrónicos de viaje o de productos de viaje, reservaciones pre-pagadas o por pagar, invitaciones especiales, eventos especiales, así como cualquier otra modalidad o formato de producto o servicio relacionado con viajes, turismo, gastronomía, entretenimiento, y similar.

En cualquier caso, TOMV proporciona la información detallada de dicho producto y/o servicio y se aclara que el responsable es el operador, mismo que se definirá en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios.

Dependiendo de cada uno de los productos y/o servicios que el Cliente desee adquirir, aplicarán ciertos requisitos de contratación, los cuales, de forma enunciativa más no limitativa podrán ser: nacionalidad, edad, estado civil, ingreso mensual, nivel de estudios, reporte crediticio, liquidez, entre otros.

El Cliente deberá conocer las especificaciones de cada uno de los productos y servicios antes de adquirirlos, puesto que en la mayoría de los casos no son reembolsables y les aplicarán vigencias y demás requisitos.

Queda absolutamente claro que TOMV no opera ni presta los servicios o productos de forma directa, ni es una aerolínea, una cadena hotelera, una boletera, una arrendadora de vehículos, ni ningún tipo de prestador directo, sino que por el contrario, su función radica exclusivamente en la comercialización y venta de dichos productos y/o servicios.

Como se mencionó anteriormente, cada uno de los productos y servicios tendrá reglas de operación de contratación diferentes, mismos que podrán cambiar en cualquier momento, y que TOMV proporcionará al Cliente las condiciones vigentes actuales.

Los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios establecerán el

alcance de los mismos, entendiéndose que todo lo que no se encuentre incluido, está excluido. El responsable del contenido de dichos términos y condiciones de cada producto o servicio es el proveedor u operador del mismo, siendo que TOMV no tendrá ninguna responsabilidad, ni tampoco asume ninguna obligación respecto de las características, alcances, inclusiones y/o limitaciones de dichos productos y servicios.

3. CANALES DE PROMOCIÓN Y DE VENTA

TOMV utiliza diversos canales para la promoción y venta de los mencionados productos y servicios, los cuales de forma enunciativa más no limitativa pueden ser: por vía telefónica, por medio de redes sociales, por medio del Sitio Web, por medio de Kioscos en centros comerciales o espacios públicos, en nuestras oficinas, en campañas especiales y temporales en centros de negocios, hoteles, clubes, deportivos, centros comerciales, centros de reunión, restaurantes, salones de eventos, comercios, plazas, y cualquier otro similar.

Así mismo, contamos con diferentes alianzas por medio de compañías, empresas y/o grupos independientes, así como por medio de nuestro Programa de Afiliados. En estos casos, es indispensable que la compra se realice por medio de los canales dispuestos para ello, para evitar cualquier fraude o mal uso de la información. Es responsabilidad del Cliente verificar que el canal de promoción y/o venta se encuentre autorizado por TOMV.

TOMV no se hace responsable por ninguna compra o pago que se realice en efectivo, o bien, que no se realizado por medio del proceso de pago referido en el presente documento, o bien, por cualquier medio o canal distinto a los canales autorizados por TOMV.

4. PRECIOS

Los precios por los productos o servicios referidos anteriormente serán los que se encuentren publicados en los términos y condiciones de cada uno de los productos y/o servicios, mismos que se encuentran sujetos a cambio sin previo aviso, por lo cual el

Cliente deberá verificar antes de realizar cualquier compra.

En los materiales publicitarios en donde pudieran aparecer precios en dólares o cualquier otra moneda, es responsabilidad del Cliente corroborar el monto a cobrar previo a realizar el pago para evitar cualquier malentendido.

En todos los casos los precios tendrán condiciones y restricciones específicas, por lo cual el Cliente no puede y no debe asumir o presuponer ninguna obligación por parte de TOMV o por parte del proveedor u operador de dicho producto o servicio.

Podrán aplicar cargos adicionales en todos los productos y/o servicios, por lo cual el Cliente se obliga a corroborar con TOMV y con el proveedor de dicho producto o servicio para evitar cualquier problema relativo a la variación de precios.

5. PAGOS

El único proceso autorizado de pago es por vía telefónica entre el Cliente y el representante del operador o proveedor del producto y/o servicio, en presencia o en conexión telefónica del vendedor o representante de ventas de TOMV, y en los casos en los que se tenga autorización de parte del proveedor u operador del producto o servicio, de forma directa entre el encargado de trámite de pagos de TOMV y el Cliente, en presencia o en conexión telefónica del vendedor o representante de ventas de TOMV.

El Cliente está de acuerdo en que para que TOMV se responsabilice de la gestión de pago, es necesario la presencia y/o conexión telefónica del vendedor o representante de ventas de TOMV. En cualquier caso, TOMV no será responsable cuando el vendedor o representante de ventas no se encuentre acreditado o reconocido por TOMV, o cuando el canal de ventas no sea alguno de los autorizados por TOMV.

En ningún caso habrá devolución del pago, aún cuando exista error en la compra o en la transacción, y en todo caso se podrá hacer un cambio o bonificación, sólo cuando el proveedor u operador del producto y/o servicio así lo permitan.

Para efectos del presente, cualquier Miembro del Programa de Afiliados no se

considera como e representante de ventas de TOMV y no podrá recibir ningún pago por ningún medio.

Como ha quedado claro anteriormente, los pagos son recibidos directamente por el proveedor u operador del producto y/o servicio, o bien, por TOMV cuando este se encuentre autorizado. EN NINGUN CASO los pagos podrán ser recibidos por los canales de ventas, por los vendedores, por los Miembros del programa de Afiliados, ni por ninguna otra persona física o moral, y TOMV no se hará responsable por ningún pago realizado de forma distinta al proceso autorizado referido en este numeral.

6. CAMBIOS

Por regla general, no aplicarán cambios ni devoluciones, salvo cuando los términos y condiciones de los productos y/o servicios así lo contemplen, siempre y cuando los proveedores u operadores de los mismos lo autoricen.

TOMV no será responsable de efectuar ningún tipo de cambio, ni tampoco de tramitar ninguna devolución. Sin embargo, podrá poner a disposición de los Clientes el mecanismo de atención que así considere, y al que se refiere más adelante.

7. MARCAS

Ningún Cliente asume derecho alguno sobre las marcas y los nombres de ninguno de los Proveedores u Operadores de los Productos de Viaje, ni de ningún hotel, grupo hotelero, arrendadora de vehículos, ni de ningún otro involucrado en el Producto de Viaje.

Por lo anterior, el Cliente no podrá utilizar ni las marcas, ni los nombres ni la publicidad de estos, ni tampoco podrá solicitar autorización alguna, y mucho menos intentar llevar a cabo el registro de estas.

Así mismo, ningún Cliente puede utilizar el nombre de TOMV, ni su imagen, ni sus marcas, para ningún fin.

El Cliente se obliga a abstenerse de hacer e instar a otras personas a hacer

comentarios en persona y/o en redes sociales, foros, páginas de viajes, grupos y demás similares, que sean negativos o que denosten o que afecten de cualquier forma a TOMV, sus Proveedores, Aliados, Contratistas, Socios, o cualquier otra persona física o moral que tenga relación alguna con TOMV, los hoteles, los restaurantes, las compañías de arrendamiento de vehículos, o cualquier persona física o moral que se encuentre relacionada de forma directa o indirecta a los productos o servicios aquí referidos.

8. QUEJAS, RECLAMACIONES Y PETICIONES

En el caso en el que el Cliente tenga alguna queja, reclamación o petición sobre TOMV o bien, sobre el Producto de Viaje y/o cualquier producto o servicio relacionado, este deberá tratarlo exclusivamente mediante TOMV y de ninguna forma lo tratará con alguna persona física o moral distinta.

TOMV apoyará al Cliente en la gestión de cualquier queja, reclamación y/o petición que el Cliente requiera, y/o que el Cliente/Referido le requiera al Cliente.

En todo caso, TOMV le informará al Cliente sobre el resultado de dicha queja, reclamación y/o petición, y el Cliente deberá aceptarla sin importar el resultado.

Para todo lo anterior, TOMV pone a disposición del Cliente la dirección de correo electrónico reclamos@tomvacationals.com

En el caso en el que el Cliente adquiera algún producto o servicio de forma directa con cualquier persona física o moral distinta a TOMV, esta no será responsable del mismo, y cualquier queja o reclamación no será atendida por TOMV.

9. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y DE USO

Como se a mencionado anteriormente, cada producto o servicio tendrá condiciones de contratación y de uso particulares, mismas que el Cliente deberá conocer y cumplir, y que son completamente independientes a TOMV, sin embargo, TOMV proporcionará toda la información requerida.

En el caso en el que el Cliente no cumpliera con dichas condiciones, el proveedor u operador de los productos o servicios podrá establecer penalidades, cobrar tarifas adicionales, invalidar descuentos o tarifas preferenciales, e incluso negar, limitar o cancelar los servicios, ya sean de forma total o parcial.

Derivado de lo anterior es fundamental que el Cliente conozca dichos requisitos, pues en ningún momento podrá alegar desconocimiento como causa o razón para requerir alguna devolución o requerir compensación alguna.

10. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación mexicana aplicable. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de los presentes Términos y Condiciones, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, aun cuando el domicilio de estos o de cualquier otro interesado fuera en un lugar distinto a la Ciudad de México o incluso fuera en el extranjero.

Fecha de Elaboración: Abril 2020.