

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TOM VACATIONALS SAPI DE CV CON NOMBRE COMERCIAL ISYVAC

15-02-2021

1. INTRODUCCIÓN

Las disposiciones establecidas a continuación, representan los términos y condiciones generales de los servicios prestados por TOM VACATIONALS SAPI de CV con nombre de uso comercial ISYVAC (en adelante "TOMV") (en adelante los "Términos y Condiciones"), mismos que excluyen lo referente al Programa de Afiliados, cuyos términos y condiciones podrán ser consultados en el sitio <http://isyvac.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 <https://www.isyvac.com/Terminos-yCondiciones-Generales.pdf>

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 boletería, 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.

Una vez que el cliente haya liquidado su producto vacacional recibirá vía correo electrónico el comprobante del mismo en máximo 2 días hábiles según sea el caso y clave de reservación que ampara su estancia en el hotel.

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. Nuestros precios de promoción incluyen impuestos, en el caso de agregar menores o adultos extra, se hará el cargo correspondiente.

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 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.

Para pagos realizados por medio de tarjetas de crédito y débito, usamos un proveedor autorizado Kushki. Asimismo, será total responsabilidad del Cliente, leer y entender todos y cada uno de los establecido en el portal, las condiciones de uso podrán ser sujetas a modificación, por lo que se recomienda leerlas periódicamente, además de los términos y condiciones que se muestran en el siguiente link de Kushki. <https://kushkipagos.com/legal/terminos-y-condiciones-de-uso-de-laplataforma-mexic>

En ningún caso habrá devolución del pago, aun 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 el 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 NINGÚN 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 autorice. 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 denoten 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@isyvac.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 ha 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 éstos o de cualquier otro interesado fuera en un lugar distinto a la Ciudad de México o incluso fuera en el extranjero.

11.USO DE CERTIFICADO AM RESORTS AVIS 4 NOCHES 5 DIAS TODO INCLUIDO PARA 2 PERSONAS

Este Certificado es válido por el número de días y noches seleccionados y que se indican en la carátula del Certificado y ampara:

- i) **con el proveedor AMResorts:** hospedaje en hoteles participantes en habitación tipo Deluxe para dos personas incluyendo todas las comidas, bebidas y actividades no motorizadas; y
- ii) **con el proveedor AVIS MEXICO:** la renta de un auto de acuerdo al tipo y modelo participante y disponible al momento de su reservación.

CONDICIONES GENERALES

- a) Máximo de compra de 1 certificado por familia.
- b) Este Certificado no es válido si no es activado. Para la activación del Certificado deberá comunicarse al 800 999 14 03. Una vez activado el Certificado, estará disponible para reservar y viajar sujeto a disponibilidad.
- c) El uso de este Certificado es en una sola exhibición.
- d) La vigencia de uso del Certificado es de doce meses a partir de la fecha de compra. Por lo tanto, su uso deberá ser completada en este periodo.
- e) Las reservaciones deberán realizarse a través del Centro de Contacto con un mínimo de quince días naturales antes de la fecha en la que desee hacer efectivo este Certificado.
- f) Las personas que utilizarán este Certificado tendrán que cumplir con requisitos predeterminados de calificación y asistir de forma obligatoria a una presentación de ventas de 120 minutos (la "Presentación UVC"), así como también, deberán firmar y entregar a UVC el acuerdo de aceptación correspondiente de forma previa a la confirmación de la reservación de hospedaje y renta de auto.

- g) En caso de no asistir a la Presentación UVC, se les cobrará la diferencia de tarifa de hospedaje y de renta de auto existente entre la pagada por el Certificado y la tarifa pública vigente (tarifa rack) como se estipula en el acuerdo de aceptación del inciso 6.
- h) Todos los montos están expresados en dólares americanos, pero podrán ser pagaderos en pesos mexicanos al tipo de cambio vigente en el día que se efectúe el pago y según sea publicado por el Diario Oficial de la Federación y le señale el Centro de Contacto.
- i) Los montos pagados por enganche y activación no son reembolsables.
- j) Política de Cambios: Puede hacer un sólo y único cambio de fecha y/o hotel en su reservación sin penalización siempre y cuando el cambio sea solicitado al menos 16 días antes de su fecha de llegada al Hotel. Cualquier cambio adicional antes del periodo mencionado a su fecha de llegada programada, tendrá una "tarifa de cambio" de \$200.00 Dólares, moneda del curso legal en los Estados Unidos de América o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio vigente publicado en el Diario Oficial de la Federación. Todas las solicitudes de cambio están sujetas a disponibilidad de habitaciones en el Hotel y de vehículo.
- k) Este Certificado no incluye ni ampara cualquier otro servicio, cargo o gasto como pudieran ser tarifas aéreas, impuestos, transportación, tours, cuotas de golf, gastos personales, depósitos de seguridad y/o cualquier otro gasto relacionado.
- l) Este Certificado no es válido durante fechas y semanas festivas como Navidad, Año Nuevo, Semana Santa y Semana de Pascua.
- m) Todas las reservaciones de hospedaje y renta de vehículo están sujetas a disponibilidad y espacio.
- n) Este Certificado no puede ser usado en conjunto con alguna otra promoción de ofertas vacacionales vigente con los Proveedores AMResorts y AVIS México. Condiciones Generales con el Proveedor AMResorts.

CONDICIONES GENERALES CON EL PROVEEDOR AMRESORTS

- a) Los hoteles AMResorts participantes son: Secrets Aura Cozumel, Secrets Huatulco, Secrets Vallarta Bay, Dreams Acapulco, Dreams Huatulco, Dreams Los Cabos, Dreams Natura, Dreams Puerto Aventuras, Dreams Riviera Cancún,

Dreams Sands, Dreams Tulum, Dreams Villamagna, Dreams Vista Cancún, Now Amber, Now Emerald, Now Jade, Now Sapphire, Sunscape Akumal, Sunscape Dorado Pacífico Ixtapa, Sunscape Puerto Vallarta, Sunscape Sabor Cozumel. El Proveedor AMResorts se reserva el derecho de modificar el listado de hoteles participantes. Usted podrá consultar disponibilidad de habitación y cualquier modificación al listado anterior al momento de realizar su reservación en el Centro de Contacto.

- b) Cada uno de los hoteles participantes cuenta con políticas de admisión distintas y son responsabilidad única de cada uno de los hoteles. Es responsabilidad del Cliente consultar las políticas de admisión y características de los hoteles participantes.
- c) Para Información sobre las tarifas de personas extras o menores en la misma habitación por favor solicítela a nuestro Centro de Contacto. No se pueden agregar noches adicionales a las incluidas en este Certificado, en caso de requerirlas se deberá de realizar una nueva reservación complementaria a través de nuestro Centro de Contacto.
- d) Este Certificado no incluye ni ampara transportación al Hotel, servicios adicionales en el Hotel, consumos no incluidos en el Hotel ni cualquier otro gasto no especificado en este Certificado.

CONDICIONES GEBERALES CON EL PROVEEDOR AVIS

- a) Este servicio con el Proveedor AVIS no será valido en las locaciones de Acapulco e Ixtapa.
- b) El Certificado original deberá ser entregado sin excepción en la oficina de AVIS en la que se recogerá el auto, sin la entrega de este certificado no podrá recoger su auto.
- c) El Cliente deberá satisfacer los requisitos de AVIS en cuanto a edad, licencia de conducir vigente, Tarjeta de Crédito e identificación oficial adicional vigente del tarjetahabiente.
- d) La tarifa promocional que aplica para la renta del auto con AVIS es la correspondiente al grupo de auto Intermedio (ICAR – Aveo, Versa o similar). El Cliente podrá consultar en el Centro de Contacto el tipo de vehículo aplicable y su disponibilidad.

- e) AVIS garantiza mediante este Certificado la capacidad y características generales del auto, no la marca ni el modelo del mismo.
- f) La hora en la que se recoge el auto será la misma en la que se entregue finalizado el periodo de renta para evitar cargos adicionales a cuenta del cliente. Después de tres horas de mora en la entrega del vehículo, se cobrará un día de renta adicional. Este Certificado no ampara cargos adicionales. Por favor consulte el monto vigente de estos cargos con el proveedor AVIS.
- g) El Cliente no podrá acumular kilómetros ni puntos de ningún programa de lealtad al cual pertenezca AVIS mediante el uso de este Certificado.
- h) La Tarifa por la renta del vehículo establecida en este Certificado incluye:
- Renta del vehículo (Tiempo y Kilometraje)
 - Seguro de daños de terceros (LI), según póliza de seguro del Proveedor AVIS.
 - Cuotas de recuperación de Aeropuerto, Licenciamiento e instalaciones/ Impuestos.
 - No están incluidos en este paquete cualquier otra selección adicional a lo cotizado, como serían coberturas o seguros no incluidos, Gasolina, Dispositivo WiFi, dispositivo de GPS, cuotas por Conductor Adicional, silla de bebé, etc.
- i) La compra de este Certificado no exime al Cliente de cubrir todos los requisitos para la renta del vehículo. AVIS se reserva el derecho de negar el servicio al Cliente si al momento de la renta del vehículo el Cliente no cumple con todos los requisitos aquí establecidos.
- j) La renta del auto no es válida durante fechas y semanas festivas como Navidad, Año Nuevo, Semana Santa y Semana de Pascua, semana de acción de gracias y semana del día del presidente (EEUU) y semanas determinadas por AVIS, las cuales se le podrán informar al momento de su reservación.
- k) Este Certificado será válido para alquiler de vehículo en los módulos de centro de atención a clientes ubicados en aeropuertos relacionados con el destino del Hotel. Salvo los destinos de Acapulco e Ixtapa.

QUEJAS Y RECLAMOS CONDUSEF: <https://www.condusef.gob.mx/> QUEJAS Y

RECLAMOS PROFECO: <https://www.gob.mx/profeco> Fecha de Elaboración: Agosto 2020

Fecha de Elaboración: Febrero 2021.