

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Última actualización: Enero de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación de servicios turísticos ofrecidos por JOSADA CONSULTING, S.A. DE C.V., comercialmente identificada como CHILANGO TRAVEL (en adelante “LA AGENCIA”).

La contratación de cualquier servicio ofrecido por LA AGENCIA implica la aceptación total de los presentes Términos y Condiciones.

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social: JOSADA CONSULTING, S.A. DE C.V.

Nombre Comercial: CHILANGO TRAVEL

Domicilio Comercial: Av. Paseo de la Reforma No. 300, Piso 16, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

### 2. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS

LA AGENCIA actúa como organizador, comercializador, coordinador e intermediario de servicios turísticos, pudiendo intervenir directa o indirectamente en la contratación de transportación terrestre, hospedaje, tours, actividades recreativas, entradas, alimentos, guías, logística de grupos y demás servicios relacionados.

### 3. CONTRATACIÓN Y ACEPTACIÓN

La contratación podrá realizarse mediante:

- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Sitio web.
- Redes sociales.
- Plataformas digitales.
- Transferencia bancaria.
- Pago con tarjeta.
- Cualquier otro medio autorizado por LA AGENCIA.

El pago total o parcial de cualquier servicio constituirá aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones.

### 4. VIGENCIA DE COTIZACIONES

Salvo indicación expresa en contrario, toda cotización tendrá una vigencia de quince (15) días naturales.

La disponibilidad, tarifas, impuestos, recargos, entradas, combustibles, peajes, servicios de terceros y demás conceptos podrán modificarse una vez vencida la vigencia de la cotización.

### 5. APARTADOS Y ANTICIPOS

Los pagos realizados para reservar fechas, bloquear unidades de transporte, asegurar disponibilidad, coordinar proveedores o iniciar procesos de planeación tendrán el carácter de anticipo de contratación.

Dichos importes podrán ser aplicados a gastos administrativos, operativos, logísticos, de coordinación y pagos realizados a proveedores.

La reservación de una fecha implica la inmovilización de capacidad operativa, unidades de transporte, personal o espacios que dejan de estar disponibles para otros clientes.

#### 6. TOURS PRIVADOS, SERVICIOS LEISURE Y VIAJEROS INDEPENDIENTES

Los tours privados, traslados, transportación turística, servicios leisure y servicios contratados para viajeros independientes (FIT) son considerados reservaciones de fecha específica.

Debido a la naturaleza de estos servicios y a la asignación anticipada de recursos operativos, las cancelaciones realizadas por EL CLIENTE no generarán derecho a reembolso, salvo que expresamente se indique lo contrario en la cotización correspondiente.

#### 7. TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA PRIVADA

Para servicios de autobuses, camionetas de turismo, vans, vehículos ejecutivos o cualquier otra unidad reservada específicamente para EL CLIENTE, podrán aplicarse cargos de cancelación conforme a la cotización emitida o a las condiciones particulares del servicio contratado.

#### 8. GRUPOS Y EVENTOS

Los programas grupales, eventos, convenciones, incentivos, viajes corporativos, programas estudiantiles, asociaciones, grupos religiosos, programas DACA y demás servicios diseñados a la medida estarán sujetos a condiciones particulares de contratación.

Las cancelaciones podrán generar cargos administrativos, operativos, logísticos y penalidades derivadas de compromisos adquiridos con proveedores.

#### 9. CRÉDITOS PARA GRUPOS Y EVENTOS

En servicios de grupos, eventos, programas especiales, transportación grupal o servicios turísticos diseñados a la medida, LA AGENCIA podrá, a su sola discreción y sin que ello constituya obligación, otorgar un crédito o saldo a favor por los importes efectivamente recuperables.

Dicho crédito tendrá una vigencia de dieciocho (18) meses contados a partir de la fecha de cancelación y únicamente podrá aplicarse a una nueva contratación bajo condiciones iguales o superiores a las originalmente contratadas, considerando

número de pasajeros, tipo de unidad, ruta, duración, itinerario, fechas, logística, proveedores involucrados y valor económico del servicio.

El crédito no podrá dividirse, fragmentarse ni aplicarse a servicios individuales, grupos menores, servicios de distinta naturaleza o múltiples operaciones separadas, salvo autorización expresa y por escrito de LA AGENCIA.

En ningún caso el otorgamiento de un crédito obligará a LA AGENCIA a absorber diferencias de tarifa, costos adicionales, cambios de proveedores, penalidades, variaciones operativas o incrementos de precio derivados de la nueva contratación.

Asimismo, LA AGENCIA se reserva el derecho de rechazar la aplicación de créditos cuando la nueva solicitud implique una afectación económica, operativa o logística respecto de la contratación originalmente celebrada.

#### 10. RESTRICCIONES MIGRATORIAS Y GUBERNAMENTALES

LA AGENCIA no será responsable por cancelaciones, modificaciones o imposibilidad de realizar un viaje derivadas de restricciones migratorias, decisiones gubernamentales, conflictos políticos, restricciones sanitarias, cierre de fronteras, requisitos de ingreso o permanencia en cualquier país o cualquier disposición emitida por autoridades nacionales o extranjeras.

#### 11. FUERZA MAYOR

LA AGENCIA no será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- Huracanes. • Inundaciones. • Terremotos. • Incendios. • Manifestaciones. • Bloqueos carreteros. • Disturbios civiles. • Huelgas. • Actos de autoridad. • Emergencias sanitarias.

En dichos casos, LA AGENCIA podrá gestionar alternativas, reprogramaciones o recuperaciones con los proveedores involucrados, sin garantizar resultado alguno.

#### 12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA AGENCIA actúa en muchos casos como intermediario entre EL CLIENTE y diversos prestadores de servicios turísticos.

Por lo tanto, no será responsable por:

- Cancelaciones de vuelos. • Retrasos de vuelos. • Overbooking. • Pérdida de equipaje. • Robo de pertenencias. • Enfermedades. • Accidentes ocasionados por terceros. • Cierre de museos o atracciones. • Omisiones de proveedores. • Fallas atribuibles a terceros.

#### 13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Será responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE:

- Presentarse puntualmente.
- Contar con documentación vigente.
- Verificar requisitos migratorios.
- Obtener visas o permisos necesarios.
- Informar condiciones médicas relevantes.
- Seguir las instrucciones de seguridad.

#### 14. EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

LA AGENCIA no será responsable por pérdida, robo, daño u olvido de equipaje, dinero, documentos, dispositivos electrónicos u objetos personales durante la prestación de los servicios.

#### 15. MENORES DE EDAD

Los menores de edad deberán viajar acompañados por sus padres, tutores o representantes legales, quienes asumirán toda responsabilidad derivada de su participación en los servicios contratados.

#### 16. DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados por EL CLIENTE serán tratados conforme al Aviso de Privacidad de CHILANGO TRAVEL.

#### 17. JURISDICCIÓN

Las partes procurarán resolver cualquier controversia de manera amistosa.

En caso de desacuerdo, podrán acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y, de persistir la controversia, se someten a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

#### 18. MODIFICACIONES

CHILANGO TRAVEL podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web oficial.