



Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
 Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
 Teléfono: +52 (951) 5140475

### ACUERDO DE SERVICIOS PARA AGENCIAS DE VIAJES

Este acuerdo de servicios se celebra entre SERVICIOS TURISTICOS ETTO SA DE CV con RFC: STE140606511 a continuación ("Enjoy Oaxaca") con domicilio fiscal en: Macedonio Alcalá 407 int 18, Col. Centro, Oaxaca, Oax., México. CP 68000 y GRUPO FRAVEO Y SANTO CUERVO SAS DE CV con RFC: GFS190130916 a continuación (**FRAVEO.COM**) con domicilio fiscal en C. Porfirio Díaz No 8 col. Centro Bernal Querétaro C.P. 76650. Este acuerdo de servicios para agencias de viajes incluye e incorpora términos y condiciones de los servicios, políticas de operación, formas de pago, vigencia y contiene, entre otras cosas, obligaciones de ambas partes, renunciaciones de garantía, limitaciones de responsabilidad, y limitaciones de uso. Este acuerdo reemplaza a todos y cada uno de los acuerdos, arreglos y entendimientos anteriores, que se hayan elaborado oralmente, por escrito, en línea o de alguna otra forma. Este acuerdo aplica para servicios contratados bajo los criterios establecidos entre "Fraveo .com" y "Enjoy Oaxaca" y excluye a cualquier orden de compra relacionada o contratada de forma similar que no haya sido contratada bajo los criterios establecidos.

#### LA AGENCIA

**GRUPO FRAVEO Y SANTOS CUERVO SAS DE CV**

Nombre Comercial: **FRAVEO.COM**

RFC: **GFS190130916**

**Dirección:** C. PORFIRIO DIAZ NO 8 COL. CENTRO BERNAL QUERETARO C.P. 76650

Contacto	Nombre	Email	Teléfono
<b>Contacto Principal</b>	Estanislao Cancino	ventas@viajesenoferta.com.mx	5536556563
<b>Reservaciones</b>			
<b>Operaciones</b>	Esmeralda Huerta	franquicias@fraveo.com	5543493608
<b>Emergencias</b>	Estanislao Cancino	ventas@viajesenoferta.com.mx	5536556563

#### ENJOY OAXACA

**Servicios Turísticos ETTO SA de CV**

Nombre Comercial: **Enjoy Oaxaca**

RFC: **STE140606511**

**Dirección:** Macedonio Alcalá 407 int 18, Col. Centro, Oaxaca, Oax., México. CP 68000

**Teléfono Oficina:** +52 951-514 -0475

Contacto	Nombre	Email	Teléfono
<b>Contacto Principal</b>	Edgar Santiago	edgar@enjoyoaxaca.com	+52 951 112 9703
<b>Reservaciones</b>	Ariana Mota	reservaciones@enjoyoaxaca.com	+52 951 110 0853





Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
Teléfono: +52 (951) 5140475

<b>Operaciones</b>	Lizeth Santiago	operaciones@enjoyoaxaca.com	+52 951 273 3824
<b>Emergencias</b>	Edgar Santiago		+52 951-110-0853

#### Política de Vigencia:

- Al 31 de diciembre de 2023. Antes de finalizar el presente contrato, "Enjoy Oaxaca" deberá enviar con anticipación las modificaciones pertinentes sobre: tarifas, cambio de actividades, horarios, entre otros ajustes a "Fraveo.com".
- "Fraveo.com" deberá confirmar por el mismo medio la aceptación o cancelación de las nuevas modificaciones y tarifas.

#### Política de Comisiones:

- 22% sobre tarifa pública con impuestos incluidos.

#### Política de incumplimiento:

- En caso de incumplimiento de alguna de LAS PARTES ("Fraveo.com" o "Enjoy Oaxaca), la otra parte estará facultada para escoger entre: I) exigir el cumplimiento forzoso del OBJETO ó II) proceder a la cancelación total del convenio, o III) cancelar parcialmente el presente respecto a los servicios no proporcionados.

#### Políticas de cobro de tarifas:

Las edades a las que aplican las tarifas para los servicios son las siguientes:

- **Tarifa sin cobro.** Niños de 0 a 2 años. Viajan en las piernas de un familiar.
- **Tarifa Niños.** Niños de 3 a 11 años.
- **Tarifa Adultos.** 12 años en adelante.

#### Políticas de cancelación y cambios aplicables:

- Se considera una cancelación sin penalización a cancelaciones hechas hasta 24 horas antes de la fecha de llegada, para cada uno de los servicios contratados; a través de "Fraveo.com" vía correo electrónico.
- Se consideran cambios sin penalización a todos los cambios de días, nombres de los pasajeros o servicios que se gestionen hasta 24 horas antes de la fecha de llegada a través de "Fraveo.com" vía correo electrónico.
- Se considera "NO SHOW" con penalización de cargo 100% a cancelaciones hechas a partir de 23 horas antes de la hora de llegada hasta la hora confirmada del pick up, para cada uno de los servicios contratados, a través de "Fraveo.com" vía correo electrónico. En este caso, "Fraveo.com" podrá solicitar un cambio de día para tomar el servicio, sin derecho a reembolso y sin derecho a cambio de nombre.
- Se considera "NO SHOW" a servicios en los cuales el cliente no se presente ya sea en





Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
Teléfono: +52 (951) 5140475

aeropuerto, terminal, hotel, airbnb o lugar donde esté programado su pick up, para lo cual no aplicará algún tipo de reembolso.

- Se considera “NO SHOW” a servicios en los cuales el cliente no contacte a “Enjoy Oaxaca” por llamada telefónica, mensaje de texto, WhatsApp o algún recado en el hotel, para informar de algún atraso no mayor a 5 minutos, que altere la hora de salida asignada para el servicio, para lo cual no aplicará algún tipo de reembolso.
- Se considera “NO SHOW” a servicios en los cuales el cliente decida tomar o contratar otro servicio en el momento, con otra compañía, agencia o servicio de transporte, para lo cual no aplicará algún tipo de reembolso.
- En el caso de vuelos o llegadas tardías a terminales o aeropuertos, por cuestiones de ajustes de operación en las aerolíneas o empresas de autobuses y que estos causen el retraso del cliente por más de 45 minutos; “Enjoy Oaxaca” se compromete a hacer todo lo posible por estar en su llegada reprogramada, siempre y cuando el cliente se contacte con “Enjoy Oaxaca” por medio de llamadas, mensajes de texto o WhatsApp, con el fin de acordar el nuevo horario de pick up; ya que “Enjoy Oaxaca” no recibe notificaciones de las aerolíneas o empresas de autobuses. Sin embargo, por lo general “Enjoy Oaxaca” siempre está monitoreando el vuelo de llegada de un servicio para conocer su status. En el caso que el vuelo sea cambiado de día por la aerolínea, el cliente deberá contactar a “Enjoy Oaxaca” para solicitar el cambio en su pick up, con el fin que no sea penalizado y se re programe su llegada, sin embargo se considerará “NO SHOW” en cualquier otro servicio que se tenga programado.
- En el caso que “Enjoy Oaxaca” cancele o modifique itinerarios, horarios y excursiones por causas de fuerza mayor y/o causas ajenas a la empresa y sin consentimiento del cliente, reembolsará la cantidad pagada por el cliente, total o parcialmente según sea el caso, sin que esto implique algún otro compromiso alguno.
- En el caso que “Enjoy Oaxaca” modifique su itinerario o retrase sus horarios por irregularidades causados por terceras personas, como lo son bloqueos, accidentes en carretera, o alguna otra eventualidad en carretera que esté fuera de control de la empresa, se les notificará a los clientes de los cambios y/o afectaciones tratando de llegar a soluciones con los mismos y comprometiéndose a realizar la mayor parte del recorrido o servicio que le sea posible, sin que esto cause algún tipo de reembolso total o parcial.

#### **Políticas de servicios con mascotas:**

- El transporte de mascotas se realiza con autorización del cliente y bajo su responsabilidad. “Enjoy Oaxaca” no asume ninguna responsabilidad por algún daño que ésta pueda sufrir durante el viaje y/o alguna eventualidad que se le presente durante el mismo.
- El transporte de mascotas solo se proporcionará en servicios privados.
- La mascota siempre debe viajar en su respectivo transportador personal (jaula, guacal,





Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
Teléfono: +52 (951) 5140475

contenedor o portador de mascotas) y el pasajero debe presentar el carnet de vacunación, bozal y pañal (en caso de ser requerido).

- Una mascota de raza grande no debe exceder las capacidades técnicas del vehículo, por lo que “Enjoy Oaxaca” se reserva el derecho de no transportarla en caso que no cumpla con las condiciones óptimas para su traslado en la parte destinada del vehículo.
- El transporte de razas pequeñas dentro del vehículo estará sujeta a condiciones que no generen inconvenientes al conductor y debe contar con una ventilación adecuada dentro de su transportador.
- “Enjoy Oaxaca” se reserva el derecho de rechazar los servicios que no cumplan con la política de mascotas al momento de llegada y/o el previo aviso de que se contaba con ellas, aplicando las políticas de “NO SHOW”.

#### Política de reservaciones:

Todos las reservaciones deberán ser enviadas al correo: [reservaciones@enjoyoaxaca.com](mailto:reservaciones@enjoyoaxaca.com), incluyendo:

- Número interno de reservación o confirmación de “Fraveo.com”
- Nombre del tour, experiencia o tipo de traslado
- Día y hora en que se requiere la actividad, experiencia o traslado
- Especificar si el servicio es compartido o privado y si requiere algún tema especial.
- Nombre del cliente principal
- Número de contacto del cliente principal
- Número de participantes de la actividad y/o servicio; en el caso de niños, especificar la edad.
- Nombre del hotel o dirección donde se hospeda el cliente.
- Reconfirmación de la tarifa neta acordada

#### Políticas reservaciones de último minuto:

- Se consideran reservaciones de último minuto a todas aquellas reservaciones recibidas a través de “Fraveo.com” desde 48 horas de anticipación hasta dos horas antes del inicio de cada actividad y/o servicio; y estarán sujetas a disponibilidad de cupo. En este caso podrán ser pagadas máximo 24 horas después de terminada la actividad y/o servicio en el caso de haber sido recibidas de lunes a jueves y hasta 48 horas en solicitudes recibidas de viernes a domingo.

#### Políticas de equipaje para traslados a aeropuerto

- Para servicios compartidos se consideran un equipaje de mano (Carry on) y un equipaje que no exceda los 25 kg.
- En caso que se cuente con exceso de equipaje como tablas de surf, instrumentos musicales, bicicletas, cajas de materiales y/u otros que impliquen un amplio volumen, el servicio de transporte debe ser privado considerando una unidad acorde al exceso de equipaje.





Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
Teléfono: +52 (951) 5140475

- "Enjoy Oaxaca" no se hace responsable por algún daño y/o pérdida del equipaje, que no sea considerado bajo este criterio.

#### **Compromisos y Obligaciones:**

- "Enjoy Oaxaca" se compromete a llegar puntual y a cumplir en su totalidad los servicios contratados en tiempo y forma.
- "Enjoy Oaxaca" se compromete a tener conductores con licencias vigentes y con conocimientos del servicio a cumplir.
- "Enjoy Oaxaca" se compromete a brindar los servicios en vehículos limpios, con pólizas de seguro de viajero vigente y placas de turismo.
- "Enjoy Oaxaca" se compromete a cumplir con la garantía de Seguro de Viajero, la cual contiene una cobertura amplia y daños a terceros especificada en cada póliza, siempre y cuando los pasajeros se encuentren dentro del vehículo al momento del incidente. El seguro de viajero no cubre incidentes que se presenten fuera de las unidades de transporte.
- "Enjoy Oaxaca" no se hace responsable por retrasos, irregularidades y/o daños causados por otros clientes que esté fuera del control de la empresa, así como objetos olvidados por descuido por los mismos.
- "Enjoy Oaxaca" se compromete a proporcionar los servicios aun cuando tenga que subcontratar servicio de terceros, sin que esto implique un costo extra o adicional para "Fraveo.com".

#### **Forma de pago: PREPAGO**

- Todas la reservaciones deberán ser pagadas en su totalidad a más tardar 48 horas antes de iniciar la actividad, tour, experiencia o traslado; a excepción de las marcadas en las "políticas de reservaciones de último minuto".
- "Fraveo.com" se obliga a pagar a "Enjoy Oaxaca" los servicios realizados a los clientes de Fraveo.com según las tarifas y condiciones pactadas entre ambos en la hoja del presente convenio.
- Todos los comprobantes de pago deberán ser enviados vía correo electrónico y solicitar la factura correspondiente a:
  - [pagos@enjoyoaxaca.com](mailto:pagos@enjoyoaxaca.com)
  - [reservaciones@enjoyoaxaca.com](mailto:reservaciones@enjoyoaxaca.com)





Macedonio Alcalá #407 Int. 18, Col. Centro  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México CP 68000  
Teléfono: +52 (951) 5140475

**DATOS BANCARIOS:**

Depósitos en pesos mexicanos:

Titular: Servicios Turísticos Etto SA de CV

RFC: STE-140606-511

Banco: Banamex

Sucursal: 7013

Cuenta: 8685363

Clabe: 002610701386853639

Email: pagos@enjoyoaxaca.com

En el concepto de pago deberá agregar el número de reservación y/o nombre del pasajero por ejemplo: pago reservacion xxxxxxx. / pago reserva Juan Perez xxxxxx

" Fraveo.com " y "Enjoy Oaxaca" se comprometen a cumplir con las responsabilidades adquiridas en este acuerdo, bajo las condiciones y obligaciones de ambas partes, para cada uno de los servicios contratados. En caso de existir alguna falta de cumplimiento, que implique una reclamación, daños directos al cliente, accidentes u otras que no puedan ser resueltas con los contactos principales de cada empresa, ésta se deberá realizarse legalmente en el Estado del domicilio fiscal de "Enjoy Oaxaca".

Este convenio se firma en Oaxaca de Juárez, Oax., a los 07 días del mes de marzo de 2023.

EDGAR PORFIRIO SANTIAGO MORALES  
REPRESENTANTE LEGAL  
SERVICIOS TURÍSTICOS ETTO SA DE CV

ESTANISLAO CANCINO ORTEGA  
REPRESENTANTE LEGAL

