



## ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE CIVITATIS Y FRAVEO

En Madrid, a 01 de enero de 2.021

### REUNIDOS

**DE UNA PARTE, D. Alberto Gutiérrez** provisto de D.N.I. 71152755R, en nombre y representación de la sociedad **CIVITATIS TOURS, S.L.** (en adelante, "**CIVITATIS**"), con domicilio en Calle Coloreros 2, 28013, Madrid y provista de N.I.F. B-86899440.

Y

**DE OTRA PARTE, D. Estanislao Cancino** provisto de R.F.C. caoe710125fa6 en nombre y representación de la sociedad Grupo FraVEO y SantoCurvo sas de cv (en adelante "**GRUPO DE AGENCIAS**"), con domicilio en Jaribu 27 Colonia las Alamedas, Atizapán de Zaragoza, Estado de México, y provista de R.F.C. GFS190130916.0

CIVITATIS Y GRUPO DE AGENCIAS podrán ser denominados conjuntamente en el presente acuerdo como las "**Partes**".

Las Partes intervinientes se reconocen mutuamente plena capacidad necesaria y suficiente para contratar y obligarse, y en especial, para otorgar el presente acuerdo (en adelante, el "**Acuerdo**"), y en su virtud libremente

### MANIFIESTAN

I.- Que ambas Partes han alcanzado un acuerdo respecto al protocolo a llevar a cabo para la comercialización de los servicios CIVITATIS en los términos establecidos en el presente Acuerdo.

II.- Que GRUPO DE AGENCIAS, es una sociedad mercantil que, dentro de su objeto y ámbito, presta diversos servicios a las agencias integradas en GRUPO DE AGENCIAS (en adelante, las "**Agencias**"), entre los que se incluye, aunque no únicamente, la negociación de los términos de acuerdos generales con proveedores del sector turístico y otros sectores con incidencia para las Agencias de Viajes.

III.- Que CIVITATIS es una compañía que se dedica a gestionar la reserva y venta de actividades, excursiones, visitas guiadas y demás actividades turísticas en diferentes partes del mundo para aquellos usuarios finales (en adelante, los "**Clientes**") que estén interesados en la contratación de estos servicios ofertados a través de la página web [www.civitatis.com](http://www.civitatis.com) (en adelante, el "**Sitio Web**"). Asimismo, CIVITATIS ofrece a través del Sitio Web un servicio de recogida y traslado que

The Civitatis logo consists of a solid red square with the word "civitatis" written in white, lowercase, sans-serif font.

permite a las Agencias contar con un vehículo privado o compartido para los desplazamientos urbanos necesarios de los Clientes dentro de las ciudades de destino en las que CIVITATIS ofrezca este servicio (en adelante todo ello, los **"Servicios"**).

**IV.-** Que para la prestación de los Servicios, CIVITATIS pondrá a disposición del GRUPO DE AGENCIAS una Plataforma (<https://www.civitatis.com/es/agencias/>) (en adelante, **"Plataforma de Agencias"**) a través de la cual el GRUPO DE AGENCIAS o las Agencias podrán reservar los Servicios de CIVITATIS en nombre de sus clientes, disfrutando de una comisión sobre el precio final de venta. Asimismo, CIVITATIS pondrá a disposición del GRUPO DE AGENCIAS mediante los recursos de Afiliación, mediante Enlaces personalizados, banners o widgets proporcionados por CIVITATIS (en adelante, la **"Recursos de Afiliación"**) para que puedan ser implementados en sus páginas web o utilizados en sus comunicaciones online para la reserva de los Servicios de CIVITATIS directamente por parte de sus Clientes.

**V.-** Que interesa a ambas Partes el establecimiento de una relación duradera en virtud de la cual las Agencias efectuarán las reservas directamente en la web accediendo a su cuenta en la página web de CIVITATIS [www.civitatis.com/es/agencias/](http://www.civitatis.com/es/agencias/) (en adelante, la **"Plataforma de Agencias"**)

## ESTIPULACIONES

### 1.- OBJETO DEL ACUERDO

El objeto del presente Acuerdo es poner a disposición de las Agencias, a través de la Plataforma de Agencias y los Recursos de Afiliación, los Servicios prestados por CIVITATIS.

Los Servicios son proporcionados directamente por terceras empresas colaboradoras de CIVITATIS (en adelante, los **"Proveedores"**). Por lo tanto, CIVITATIS se limita exclusivamente a ofrecer a través del Sitio Web los Servicios ejecutados directamente por los Proveedores.

CIVITATIS facilitará gratuitamente al GRUPO DE AGENCIAS, Guías de Viaje online de los diferentes destinos (tales como <https://www.londres.es/>, <https://www.disfrutapraga.com/>, etc.), incluyendo en estas guías información sobre los Servicios de CIVITATIS, transporte, puntos turísticos de interés, mapas interactivos, recomendaciones y consejos de viaje relacionados con el destino elegido. El acceso y consulta de las Guías de Viaje sólo podrá realizarse de manera *online* y su transformación, comercialización y/o venta, así como la distribución fuera de los canales del presente Acuerdo, está prohibida, responsabilizándose el GRUPO DE AGENCIAS por los usos indebidos y no autorizados de las Guías de Viaje.

La contratación de los Servicios a través de la Plataforma de Agencias será llevada a cabo entre GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias y CIVITATIS, si bien en relación con determinados Proveedores y servicios, CIVITATIS se limitará a proporcionar su Sitio Web como una plataforma *online* a través de la cual los Proveedores ofrecen sus servicios para que puedan ser contratados

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of overlapping, scribbled lines.



directamente por GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias. En el bono de la actividad se indicará la modalidad de contratación.

En este último caso, GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias, en el momento en el que formalicen la reserva, establecerán una relación contractual también con el Proveedor con el que hayan reservado la actividad o traslado. CIVITATIS actuará como mero intermediario entre GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias y el Proveedor, limitándose a transmitir los datos relevantes de la reserva al Proveedor y enviando a GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias un correo electrónico de confirmación de la reserva en representación del Proveedor.

El GRUPO DE AGENCIAS es consciente de que la información mostrada por CIVITATIS a través de la Plataforma de Agencias y los Recursos de Afiliación para la prestación de los Servicios, está basada en la información proporcionada por terceros Proveedores.

La contratación de los Servicios a través de los Recursos de Afiliación será llevada a cabo directamente por los Clientes a través del Sitio Web del CIVITATIS mediante la redirección del Cliente empleando el Enlace personalizado, banner o widget para la venta online implementado o suministrado a la Agencia.

En todos estos casos aplican las condiciones de comisiones y autofactura establecidas en el apartado 6 del presente Acuerdo.

## **2.- CONDICIONES CON GRUPO DE AGENCIAS**

Mediante el presente Acuerdo, GRUPO DE AGENCIAS se compromete a facilitar un archivo a CIVITATIS con, entre otros, el nombre comercial, la razón social, la dirección y el correo electrónico de cada Agencia, así como toda la información necesaria para perseguir la finalidad objeto del presente Acuerdo (en adelante, el "**Archivo de Agencias**") para que CIVITATIS pueda cargarlo en la Plataforma de Agencias y darles de alta de manera automática.

Una vez que CIVITATIS suba el Archivo de Agencias en la Plataforma de Agencias, CIVITATIS activará automáticamente la cuenta de cada una de las Agencias de GRUPO DE AGENCIAS y enviará a GRUPO DE AGENCIAS un fichero con las contraseñas para la correcta implementación de una clave única, también existe la posibilidad de que CIVITATIS envíe de forma directa un email a las Agencias mediante el cual estas podrán establecer su contraseña, en ambas modalidades CIVITATIS enviará un email de bienvenida explicativo a las Agencias. Una vez que la cuenta de la Agencia esté activada, desde ese momento podrá realizar reservas a través del Sitio Web, así como a través de los recursos de afiliación disponibles para la reserva de los Servicios de CIVITATIS directamente por parte de sus Clientes.

La adhesión a la Plataforma de Agencias objeto del presente Acuerdo es totalmente gratuita y sin costes de permanencia para GRUPO DE AGENCIAS y/o las Agencias.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



GRUPO DE AGENCIAS se responsabiliza de que el Archivo de Agencias sea veraz y actualizado, así como del resto de aspectos contemplados en la estipulación 13 del presente Acuerdo.

En caso de que las Agencias accedan a través de clave única, GRUPO DE AGENCIAS se responsabiliza de dar soporte a sus Agencias para el correcto acceso a la Plataforma de Agencias.

Una vez que las Agencias reciban un correo de activación de la Plataforma de Agencias, podrán disfrutar de su comisión por la compra de los Servicios y reservas generadas a través de la Plataforma de Agencias. En el caso de que las Agencias, no utilicen su cuenta de Agencia o los recursos disponibles a través de la Plataforma de Agencia para la venta y reserva online de Servicios a la hora de hacer la reserva, CIVITATIS no se responsabiliza de aplicar dicha comisión.

GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias tendrán la responsabilidad plena de uso de sus cuentas. En consecuencia, estos serán responsables de la adecuada custodia y confidencialidad del nombre de usuario y/o contraseñas que le permitan el acceso a su cuenta y a los recursos de afiliación de la Plataforma de Agencias la facilitados por CIVITATIS, y se comprometen a no ceder su uso a terceros, ya sea temporal o permanente, ni a permitir su acceso a terceras personas.

Las Agencias podrán consultar en su Panel de Control dentro de la Plataforma de Agencias, entre otros, el estado, detalle y especificaciones de las reservas realizadas en tiempo real, así como la información detallada y relativa a las mismas en aspectos como facturación y cobro de comisiones.

A través del Panel de Control, las Agencias podrán acceder, gestionar y modificar la reserva, descargar bono de actividad y solicitar factura del servicio de aquellas reservas que hayan sido realizadas a través de la Plataforma de Agencias. Para las reservas generadas a través de los recursos de afiliación, el cliente referido será el único que tendrá el poder de acceso, gestión y modificación de la reserva.

La Agencia y sus representantes tendrán la responsabilidad plena de uso de su cuenta, de los recursos de afiliación y herramientas de la Plataforma de Agencias, de las gestiones y/o modificaciones de las reservas realizadas en la Plataforma de Agencias y en especial, del uso y custodia de los métodos de pago de los Clientes. En consecuencia, estos serán responsables de la adecuada custodia y confidencialidad del nombre de usuario y/o contraseñas que le permitan el acceso a su cuenta, y se comprometen a no ceder su uso a terceros, ya sea temporal o permanente, ni a permitir su acceso a terceras personas. En el caso de que la Agencia no haga uso de su Cuenta de Agencia y/o de los recursos de afiliación disponibles en la Plataforma de Agencias para la venta online a sus Clientes a la hora de hacer una reserva, CIVITATIS no se responsabiliza de aplicar la comisión de Agencia en esa reserva.

GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias deberán notificar de forma inmediata a CIVITATIS, en la dirección de correo electrónico indicada en la estipulación 17 del presente Acuerdo, cualquier uso indebido de su nombre de usuario y/o de su contraseña, debido a circunstancias tales como

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, stylized loops and lines.



el robo, extravío o el acceso no autorizado a los mismos, con el fin de que CIVITATIS pueda proceder a su cancelación o bloqueo y/o inhabilitación tan pronto como le conste la indebida utilización de sus cuentas. Mientras no se comuniquen tales hechos, CIVITATIS quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse del uso indebido de las cuentas de las Agencias por terceros no autorizados.

Las reservas realizadas, sus detalles, su facturación y demás especificaciones podrán ser consultadas por las Agencias en la Plataforma para Agencias en tiempo real.

### **3.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

Las Partes deberán cumplir con todas las exigencias contenidas en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los Derechos de los Consumidores, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en cuanto a Viajes combinados y servicios de viaje vinculados en sus condiciones de Organizador, Minoristas y/o empresarios.

Con carácter aclarativo, deberán cumplir con toda la normativa aplicable a los viajes combinados y servicios de viaje.

### **4.- CONDICIONES ESPECÍFICAS SOBRE LA RESERVA DE ACTIVIDADES, EXCURSIONES Y VISITAS GUIADAS**

Las reservas que realicen las Agencias a través de la Plataforma y/o sus clientes referidos de mediante los Recursos de Afiliación a través del Sitio Web están sujetas a las condiciones específicas que le sean de aplicación a cada actividad, excursión o visita guiada. Las Agencias podrán encontrar estas condiciones en la ficha de descripción del Sitio Web para cada uno de estos servicios, así como en el *email* de confirmación que les envíe CIVITATIS una vez hayan realizado la reserva.

#### **4.1- Condiciones Generales aplicables a todas las reservas.**

Por lo general, la reserva de las actividades, excursiones y visitas guiadas que promociona CIVITATIS a través del Sitio Web está sujeta a las siguientes condiciones:

- i. Las fechas y los horarios de las actividades, excursiones y visitas guiadas publicadas en el Sitio Web han sido preestablecidas por los Proveedores y no permiten ningún tipo de modificación en este sentido. Únicamente cabría la posibilidad de modificar la fecha y horario de una actividad, excursión y visita guiada si la Agencia ha contratado un servicio privado, en cuyo caso tendrá que comentar esta cuestión directamente con CIVITATIS a través del formulario web de contacto disponible en el Panel de Control de la Agencia, dentro de la sección "*Contacto*".

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



- ii. La Agencia podrá generar las reservas a través de la Plataforma de Agencias y tener comisiones de las reservas realizadas de los recursos de afiliación facilitados tales como enlace personalizado para venta online, banners o widgets- por sus clientes referidos.

A través de la Plataforma de Agencias podrán realizar el proceso completo de reserva de Servicios a favor de sus Clientes mediante (i) Pago Neto de los servicios o (ii) Pago

P.V.P. de los servicios. Siendo la agencia responsable del pago seleccionado y de la gestión del pago a través de la plataforma ya sea con un método de pago suyo o de su cliente, tal como la tarjeta de crédito o tarjeta de débito.

La Agencia podrá generar las reservas mediante **(i)** Pago Neto de los servicios o **(ii)** Pago P.V.P. de los servicios. Las condiciones de comisión y facturación según el tipo de pago elegido se determinarán en el apartado 5 de Condiciones Económicas.

A través de su sección de “Enlaces y recursos”, las Agencias podrán enlazar desde su Sitio Web o compartir su Enlace personalizado mediante el uso de *banners y/o widgets* al Sitio Web de CIVITATIS para que el Cliente realice de manera directa y autónoma la reserva de los Servicios de CIVITATIS.

- iii. La Agencia podrá gestionar los datos de sus reservas a través del Panel de Control de Agencias en el apartado “Reservas”, para aquellas reservas que las Agencias realicen directamente a través de la Plataforma siempre que las condiciones de la actividad, excursión y/o visita guiada se lo permitan. La gestión de las reservas no aplicará a las reservas que realicen los Clientes a través de los recursos de afiliación tales como enlace personalizado, banners o widgets facilitado a la Agencia.
- iv. El tiempo de antelación mínima para cada reserva varía en función de la actividad, excursión y/o visita guiada que se desee reservar. Este aspecto en concreto se puede ver en la ficha de la propia actividad en el Sitio Web. No será posible reservar una actividad con una antelación menor a la indicada en la ficha de la actividad correspondiente.

#### 4.2.- Condiciones específicas relacionadas con la información de la actividad, excursión y/o visita guiada reservada.

El punto de encuentro, la fecha, el horario, la duración y toda la información necesaria para el disfrute de la actividad, excursión y/o visita guiada reservada, está detallada en la ficha de descripción de cada Servicio, en el Sitio Web, así como en el *email* de confirmación que le envíe CIVITATIS a la Agencia una vez realizada la reserva. La Agencia podrá incluir los datos de contacto del Cliente en la reserva a efectos de que se le envíe la información detallada y el *email* de confirmación por parte de CIVITATIS.





En el *email* de confirmación, además de facilitar toda la información del servicio reservado, CIVITATIS facilitará el justificante o bono de reserva a la Agencia para que sus clientes puedan realizar la actividad o CIVITATIS informará a la Agencia sobre la recepción de un correo del Proveedor con el justificante o bono de reserva de la actividad, excursión y/o visita guiada contratada para que la Agencia y sus Clientes puedan presentarlo ante el Proveedor previamente al inicio de la actividad o una vez finalizada, según las condiciones establecidas por el Proveedor.

Cuando las reservas y ventas de Servicios se realicen a través de los Recursos de Afiliación facilitados por CIVITATIS, o cualquier otro recurso de la Plataforma de CIVITATIS, se procederá a informar directamente al Cliente de los anteriores aspectos a través del *email* de confirmación que le enviará CIVITATIS al Cliente una vez se formalice la reserva. Asimismo, CIVITATIS facilitará directamente al Cliente el justificante o bono de reserva, comunicándose a la Agencia a efectos informativos sin poder de gestión sobre la información y/o reserva.

Es imprescindible que las Agencias y sus Clientes sean puntuales y se presenten en el punto de encuentro a la hora y fecha indicada en su bono, puesto que todas las actividades, excursiones y visitas guiadas están programadas para salir a una hora concreta y no es posible modificar la hora de inicio.

La duración de las actividades, excursiones y visitas guiadas publicadas en el Sitio Web tienen carácter referencial y podrían sufrir ligeras variaciones en función del propio desarrollo del servicio, o por cualquier factor externo al Proveedor y/o CIVITATIS tales como, por ejemplo, inclemencias meteorológicas, problemas de circulación vial, huelgas, etc.

Si una vez en el lugar de destino las Agencias y sus Clientes tuvieran alguna cuestión en relación con el servicio reservado directamente por la Agencia, y en particular, con el punto de encuentro de la actividad, exclusión o visita, las Agencias podrán contactar con el Proveedor al teléfono de contacto que aparece en el bono que le entregó CIVITATIS en el momento de confirmación de la reserva.

CIVITATIS informa a las Agencias que el Proveedor podrá requerir que los Clientes entreguen el bono que acredita la reserva de la actividad previamente al inicio de la misma. CIVITATIS no asumirá ninguna responsabilidad si las Agencias y sus Clientes no presentan dicho bono ante el Proveedor.

No se puede realizar por parte de la Agencia ninguna alteración o modificación de las facturas o bonos emitidos por CIVITATIS.

## **5.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS RESERVAS DE LOS TRASLADOS**

Cada uno de los traslados ofrecidos por CIVITATIS en el Sitio Web está sujeto a determinadas condiciones específicas, que las Agencias y sus Clientes podrán consultar en la ficha de

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



descripción del traslado en cuestión (situada en el Sitio Web), o bien en el *email* de confirmación que le envíe CIVITATIS cuando haya realizado la reserva.

Sin perjuicio de lo anterior, las Agencias deben tener en cuenta los siguientes extremos:

- i. No hay suplementos por equipaje: Los precios del Sitio Web de CIVITATIS son finales y no tienen ningún suplemento para llevar el equipaje (siempre y cuando este tenga cabida en el vehículo reservado). El precio indicado en el Sitio Web es por vehículo contratado e incluye los peajes y propinas del conductor. En los casos en los que el equipaje exceda la capacidad del vehículo reservado, llevará consigo el cargo de un suplemento económico.
- ii. Servicio privado: El servicio de traslados ofrecido por CIVITATIS es privado, por lo que el vehículo únicamente puede utilizarlo los Clientes que hayan contratado este servicio. En determinados destinos, CIVITATIS puede ofrecer la opción de elegir traslados compartidos con otros Clientes con tarifas más competitivas.
- iii. Plazas del vehículo: El número de plazas indicadas en el Sitio Web es el máximo de personas que pueden viajar en el vehículo además del conductor. Las Agencias tendrán en cuenta que los niños ocupan una plaza al igual que los adultos.
- iv. Hora de recogida: En los traslados con origen en el aeropuerto, las Agencias deben indicar el número de vuelo y la hora de llegada programada. En los traslados que tengan origen en un punto en concreto del lugar de destino, las Agencias solo deberán indicar la hora en la que quiere que se efectúe la recogida. Será responsabilidad del Cliente proporcionar esta información si la contratación de los Servicios la realizó el Cliente directamente a través del Enlace de afiliación u otros recursos de la Plataforma de Agencias.
- v. Modificación del traslado reservado: las Agencias podrán modificar el traslado siempre que las condiciones del servicio que han contratado lo permitan y hayan sido realizadas directamente por ellas. En todo caso, las Agencias podrán realizar la modificación correspondiente a través de la Plataforma de Agencias.
- vi. Contacto con el conductor: En el *email* de confirmación de la reserva realizada por la Agencia o el Cliente, CIVITATIS detalla el nombre, formulario de contacto y número de emergencia del Proveedor (o en su caso, el conductor) por si las Agencias y sus Clientes no encontrarán al conductor o tuvieran algún problema.
- vii. Paradas en el trayecto contratado: Si las Agencias y/o el Cliente establecen que se haga una parada durante el trayecto (por ejemplo, si los pasajeros del vehículo se alojan en diferentes hoteles o tienen que recoger unas llaves para poder entrar en su

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



apartamento), estas paradas llevarán consigo el cargo de un suplemento económico, dependiendo de la ciudad en la que se encuentren.

- viii. Ubicación del destino: En caso de que la dirección de destino se encuentre fuera de la zona central de la ciudad, el traslado llevará consigo un suplemento económico.
- ix. Modificaciones del trayecto acordado: En caso de que la Agencia y/o sus Clientes decidan modificaciones en los trayectos acordados, podrán existir suplementos económicos sobre el trayecto. Estos suplementos económicos serán responsabilidad de la Agencia y sus Clientes.
- x. No se aplicará el descuento de la Comisión de Agencia del 10% en aquellos casos en los que haya suplementos.
- xi. Si los servicios de traslado privado implican el pago de un suplemento, este deberá ser aceptado o rechazado por el Cliente o la Agencia. De no recibir contestación, la reserva se cancelará automáticamente y su importe se reintegrará con carácter inmediato a la Agencia. CIVITATIS emitirá la documentación rectificativa oportuna, en cualquier caso.

## 6.- CONDICIONES ECONÓMICAS CON LAS AGENCIAS Y GRUPO DE AGENCIAS

La contratación de los Servicios de CIVITATIS a través del proceso de reserva se entenderá formalizada una vez que la Agencia haya completado y aceptado el formulario de reserva de la actividad o del traslado y la misma haya sido confirmada, tras haber completado correctamente el proceso de reserva y se haya realizado correctamente el pago de la misma.

### 6.1 Comisión de Agencias.

CIVITATIS y la Agencia acuerdan una comisión del 10% sobre el precio final de venta salvo en el caso de los *free tours* que será de 1€ por cada persona mayor de 12 años que reserve y asista a la Actividad *free tour*. En ambas comisiones el IVA siempre estará incluido.

Para evitar duplicidades, los Bonos Regalo Civitatis no son comisionables, ya que si se comisionan las futuras ventas realizadas con este saldo.

### 6.2 Forma de Pago de las reservas.

Los precios serán los indicados por CIVITATIS en el momento de la reserva de la actividad o traslado que haya escogido la Agencia. El pago puede ser realizado en Euros, Dólares Americanos, Libra Esterlina o moneda local cuando aplique. Los medios de pago disponibles dependen de la moneda elegida para el pago, no del país de la Agencia o del Cliente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of overlapping loops and lines.



Todos los servicios son de confirmación inmediata y se paga al momento de reservar mediante:

- Tarjeta bancaria de crédito o débito (Visa, MasterCard y otras tarjetas disponibles en función de la moneda seleccionada)
- Medios de pago digitales (PayPal, Google Pay o Apple Pay y cualquier otra plataforma facilitada en función de la moneda seleccionada).
- En determinados países se permite el pago aplazado de los Servicios según disponibilidad. (Ej. Pagantis [sólo para España]).

Las Agencias podrán asimismo realizar las reservas mediante el uso de su Depósito Operativo (*Wallet*). Este Depósito Operativo funciona como un monedero digital recargable por la Agencia mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito, PayPal o códigos de recarga de *Wallet* de CIVITATIS. El uso del crédito del Depósito Operativo está limitado a las reservas de Servicios mediante Pago Neto y siempre que las cantidades de la reserva puedan ser cubiertas por el crédito total del Depósito Operativo.

### 6.3 Generación de reserva por la Agencia y cobro de comisiones.

#### 6.3.1 Reservas a través de la Plataforma Agencias en nombre de clientes:

##### a) Pago NETO

La comisión del 10% sobre el precio final de venta (IVA incluido) se descontará en el momento de hacer el pago de la reserva. El precio final con la comisión aplicada solo se mostrará a la Agencia en el último momento de la reserva y en la documentación facilitada a los Clientes de la Agencia se mostrará el precio final de venta sin descontar la comisión de la Agencia (esta condición no será modificable). El objetivo es que la Agencia pueda mostrar el Sitio Web a sus Clientes con los precios finales de venta.

##### b) Pago PVP

La comisión del 10% sobre el precio final de venta (IVA incluido) se devengará automáticamente el día 15 del mes siguiente a la realización del Servicio reservado. Para su devengo se requiere confirmación de la reserva por parte del proveedor para la fecha elegida, así como su efectiva y correcta prestación. Estas comisiones serán pagadas al Depósito Operativo de la Agencia "Wallet".

#### 6.3.2 Reservas a través de Enlace de Afiliado para la Agencia.

La Agencia también contará con los Recursos de Afiliación dentro de su Plataforma de Agencias en la sección "Enlaces y Recursos" para incluir en su Sitio Web un Enlace de Afiliado personalizado, *banners* y *widgets*, mediante los que realizar promoción, comunicaciones

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



comerciales y redirigir Clientes al Sitio Web de CIVITATIS para que estos realicen la reserva de Servicios.

Las condiciones de uso y funcionamiento de los recursos de afiliación dentro de su Plataforma de Agencias se encontrarán en la sección "Enlaces y recursos". A su vez, serán recogidas en las Condiciones Generales del Programa de Agencias de CIVITATIS.

Las reservas generadas a través de los Recursos de Afiliación generarán una comisión del 10% sobre el precio final (IVA incluido), devengándose automáticamente el día 15 del mes siguiente a la realización del Servicio. Para su devengo se requiere confirmación de la reserva por parte del proveedor para la fecha elegida, así como su efectiva y correcta prestación. Estas comisiones serán pagadas al Depósito Operativo de la Agencia "Wallet".

#### 6.3.3 Reserva de *Free Tours*.

Por cada asistente a una Actividad *Free Tour*, la Agencia obtendrá una comisión de 1 Euro ((IVA incluido incluido), devengándose automáticamente el día 15 del mes siguiente a la realización del Servicio. Para su devengo se requiere confirmación de la reserva por parte del proveedor para la fecha elegida, así como su efectiva y correcta prestación. Estas comisiones serán pagadas al Depósito Operativo de la Agencia "Wallet".

#### 6.3.4 Cobro de comisiones mediante Depósito Operativo.

Con excepción de las reservas pagadas en condiciones de Precio Neto, el resto de comisiones por la reserva de Servicios se devengarán el día 15 del mes siguiente a la realización del Servicio, pagándose en el Depósito Operativo de la Agencia. Se cobrarán tanto la comisión del 10% sobre el precio final de un servicio como la comisión de 1€ por asistente a los *Free Tours*. Todas estas comisiones llevarán el IVA incluido.

La comisión reflejada en el Depósito Operativo coincidirá con la generada en el importe total de la Autofactura generada. Cada comisión por Servicio es independiente, figurando como movimientos contables independientes en el Depósito Operativo de la Agencia. A través del Panel de Control de la Agencia se podrá consultar los movimientos en el apartado de "*Comisiones Pendientes*" generadas mediante reservas.

El día 15 del mes siguiente a la realización del Servicio se devengarán efectivamente las comisiones, agregándole de manera automática al saldo del Depósito Operativo de la Agencia. Las comisiones devengadas y efectivamente cobradas podrán consultarse a través del Panel de Control de la Agencia en el apartado "*Últimos Movimientos*" siempre y cuando el Servicio haya sido efectivamente confirmado y realizado por el Cliente en la fecha elegida.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



La Agencia dispondrá del saldo consolidado de su Depósito Operativo para hacer uso del mismo en próximas reservas.

En casos de cancelaciones totales o parciales de las reservas antes de la realización de los Servicios, se refleja en los movimientos de comisiones como un movimiento positivo (generación de reserva) y un movimiento negativo (cancelación de reserva).

Si la cancelación total o parcial tiene lugar tras la fecha de realización del Servicio reservado y se le devuelve el dinero al Cliente, se generará el abono de la Autofactura en dicho momento descontando los importes del saldo del Depósito Operativo de la Agencia directamente.

#### 6.4 Gestión de Reservas por parte de la Agencia.

##### 6.4.1 Gestión de Reservas mediante Plataforma de Agencias:

Tras la contratación de la reserva, las Agencias recibirán un correo electrónico de confirmación en donde se les confirmará el Servicio contratado. En caso de incluir el correo electrónico del Cliente, este también recibirá la confirmación de la reserva. Sin embargo, no podrá gestionar la reserva desde este, debiéndose poner en contacto con la Agencia para que gestione o modifique su reserva desde el Panel de Control de Agencias.

Las Agencias podrán descargarse desde el Sitio Web la documentación referente a la contratación de los Servicios prestados por CIVITALIS. En algunos casos, la documentación necesaria para realizar la excursión o actividad será enviada vía *email* a la Agencia por el Proveedor del servicio. En caso de que se cancele la reserva conforme a lo indicado en la estipulación 7 de este Acuerdo, CIVITALIS procederá a emitir los documentos rectificativos oportunos para las Agencias.

##### 6.4.2 Gestión de Reservas realizadas a través de los Recursos de Afiliación de la Plataforma de Agencias:

Si la reserva de los Servicios se realiza a través de los Recursos de Afiliación, la Agencia no podrá realizar gestiones o modificaciones algunas sobre las reservas, siendo únicamente informadas de la venta. La Agencia será notificada de la reserva a través de un correo informativo y podrá ver la venta en su Panel de Control, pero no tendrá derechos de acceso a través del Localizador de la Reserva, descargarse el Bono de Actividad, ni realizar gestiones ni modificaciones sobre la Reserva.

#### 6.5 Documentos Contables.

##### 6.5.1 Autofactura

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.



El GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias aceptan que CIVITATIS emita una autofactura en concepto de Comisión que aplica la Agencia. La Autofactura generada será única y definitiva, sustituyendo a cualquier otro documento mercantil o contable que pudiese emitir la Agencia por este concepto y dentro del ámbito de reserva de los Servicios de CIVITATIS.

CIVITATIS emitirá Autofactura de Comisión de Intermediación por todos los Servicios de manera automática. Para las Agencias radicadas en España (península y Baleares) la comisión devengada incluirá el I.V.A o impuesto análogo aplicable, desglosado dentro del total de la factura. En caso de cancelación se procederá a la emisión de Autofactura Rectificativa.

#### 6.5.2 Solicitud de Factura.

Las Agencias podrán descargarse desde su Panel de Agencias la documentación referente a los servicios contratados en la web de CIVITATIS.

Las condiciones de facturación de venta y cancelación dependerán de la naturaleza y Servicio prestado conforme a si la prestación del Servicio la realiza CIVITATIS o un Tercero Proveedor conforme a las siguientes especificidades:

#### PRODUCTOS DE CIVITATIS

- Cuando la Agencia contrate con CIVITATIS, se le emitirá una factura a la Agencia por el importe final del servicio en el momento de la contratación del Servicio (precio final de venta aplicando la comisión del 10%). En caso de cancelación de los Servicios contratados por la Agencia se emitirá la correspondiente factura de cancelación a la Agencia.

#### PRODUCTOS DE PROVEEDORES EN TERRITORIO NACIONAL (ESPAÑA)

- Para aquellos Servicios prestados dentro del territorio nacional, CIVITATIS emitirá una factura por la prestación de servicios como intermediarios en nombre y por cuenta ajena del Proveedor, al amparo de lo establecido en la Disposición Adicional 4ª del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

#### PRODUCTO DE PROVEEDORES INTERNACIONALES

En caso de que el servicio haya sido contratado con el Proveedor y cuando la prestación de los servicios contratados tenga lugar fuera del territorio nacional, CIVITATIS emitirá un recibo de compra y la autofactura de comisión. La Agencia podrán solicitar a los Proveedores la emisión de la factura del servicio dentro hasta DIEZ (10) días naturales siguientes a la realización y disfrute por el Cliente de los Servicios contratados.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



La Agencia será siempre responsable de solicitar correctamente la factura a su nombre o a nombre del Cliente final en función de la forma de pago mediante la que se haya formalizado la reserva.

Cuando se realicen en una misma reserva, la adquisición de actividades o productos de distintos tipos de proveedores (Productos CIVITATIS, Proveedores Nacionales o Proveedores Internacionales), la Agencia tendrá que solicitar factura individual por cada proveedor, indicando la actividad(es)/producto(s), proveedor y modalidad de facturación según aplique.

#### 6.6 Responsabilidad por el uso de métodos de pago en las Reservas.

La Agencia es responsable directo e indirecto del uso y empleo de los métodos y pasarelas de pago para la realización de reservas por los Clientes, tanto en las modalidades PVP como NETO y en los casos en los que haga uso del método de pago del Cliente en la realización de reservas a través de la Plataforma de Agencias.

CIVITATIS se exonera de cualquier tipo de responsabilidad entre la Agencia y el Cliente final en lo relativo a la realización de reservas por parte de la Agencia empleando a favor de su Cliente métodos de pago del mismo.

Cualquier cargo erróneo o fraudulento con los métodos de pago aceptado y utilizados para la compra de Servicios deberá ser notificado a CIVITATIS a través del correo electrónico [agencias@civitatis.com](mailto:agencias@civitatis.com) en el menor plazo de tiempo posible para que CIVITATIS pueda realizar las gestiones oportunas.

GRUPO DE AGENCIAS podrá tener condiciones económicas particulares, en cuyo caso serán anexadas al presente acuerdo como **Anexo I "ANEXO COMERCIAL"**.

#### 7.- POLÍTICA DE CANCELACIONES

Cada uno de los Servicios cuenta con una política de cancelaciones específica que las Agencias, GRUPO DE AGENCIAS y el Cliente podrán consultar en la ficha de descripción de la actividad en el Sitio Web, así como en el *email* de confirmación que CIVITATIS envíe una vez haya realizado la reserva.

Por lo tanto, a cada Servicio le serán aplicables sus condiciones específicas de cancelación, las cuales establecerán el plazo de cancelación y si hay algún tipo de penalización o no.

CIVITATIS gestionará las cancelaciones conforme lo dispuesto en la política de cancelación de cada actividad, excursión, visita guiada y/o traslado.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of overlapping loops and lines.



En el caso de que el Proveedor no tenga disponibilidad en la fecha contratada, se ofrecerá una alternativa de fecha u horario a las Agencias, que deberá ser aceptada o rechazada por la misma en un plazo de 72 horas, desde la notificación de la modificación en la reserva.

En caso de no recibir contestación en el plazo establecido o en caso de rechazar la modificación, la reserva se cancelará y el importe de la misma se reintegrará con carácter inmediato a la Agencia. En cualquier caso, CIVITATIS emitirá la documentación rectificativa oportuna.

En los casos de cancelaciones reembolsables, las Agencias podrán solicitar la devolución del importe al método de pago original o a su Depósito Operativo (*Wallet*), siendo responsabilidad íntegra de la Agencia la gestión de las devoluciones y reembolsos al Cliente.

La agencia exonera de responsabilidad a CIVITATIS en todo lo concerniente a la tramitación y gestión de reembolsos al Cliente final por la cancelación de servicios reembolsables.

#### **8.- CONDUCTA EN EL SITIO WEB POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE GRUPO DE AGENCIAS**

GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias se comprometen a hacer un uso lícito, diligente, honesto y correcto de cuanta información o contenidos tengan acceso a través del Sitio Web, y todo ello bajo los principios de la buena fe y respetando en todo momento a la legalidad vigente y el presente Acuerdo. En particular, pero sin limitación, GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias no deberán:

- i. Registrarse o comunicar datos que no sean verdaderos, exactos, completos y/o actualizados, ni acceder al Sitio Web utilizando el nombre, datos identificativos o la contraseña de otra Agencia, o suplantar a cualquier persona o identidad.
- ii. Usar el Sitio Web con fines fraudulentos, o relacionados con delitos penales o actividades ilícitas de ningún tipo.
- iii. Introducir o difundir virus informáticos que puedan producir alteraciones no autorizadas de los contenidos o sistemas integrantes del Sitio Web.
- iv. Crearse un Perfil o utilizar el Sitio Web para usar o reutilizar material ilegal, ofensivo, pornográfico, abusivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazante de ningún tipo, o que suponga una violación de derechos de autor, marcas registradas o confidencialidad, privacidad o cualquier otro derecho, o sea de otro modo injurioso o censurable para terceras partes.
- v. Descargar, enviar o distribuir de cualquier otra forma contenidos o aplicaciones que puedan vulnerar cualquier legislación en vigor o que supongan infringir cualquier derecho de cualquier parte.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



- vi. Usar correctamente las Herramientas y los Recursos de Afiliación para la venta online o cualquier otro recurso técnico/informático conforme a lo que recogen las Condiciones Generales del Programa de Afiliados de CIVITATIS.
- vii. El GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias serán responsables en todo momento del Tratamiento de Datos Personales de sus Clientes con especial atención a los datos de contacto, financieros y métodos de pago que empleen los Clientes para la reserva de Servicios a través de la Plataforma de la Agencia.

CIVITATIS se reserva el derecho a denegar cualquier intento de acceso al Sitio Web o cancelar cuentas de las Agencias, en los casos en los que se produzca una utilización incorrecta del Sitio Web de conformidad con lo establecido en esta estipulación.

#### **9.- OPINIONES, COMENTARIOS, COMUNICACIONES Y OTROS CONTENIDOS**

Los GRUPO DE AGENCIAS, sus Agencias que hayan reservado actividades, excursiones, visitas guiadas y/o traslados a través de CIVITATIS podrán publicar sus opiniones y valoraciones en el Sitio Web. Asimismo, podrán publicar sus opiniones y valoraciones en el Sitio Web, los Clientes que reserven Servicios de CIVITATIS a través del Enlace de Afiliado suministrado al GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias.

Para ello, CIVITATIS enviará un *email* al correo electrónico facilitado por las Agencias, GRUPO DE AGENCIAS o el Cliente en la reserva del Servicio, cuando la actividad o el traslado ya hayan finalizado, con el fin de que pueda valorar la experiencia y el servicio prestado.

Cuando CIVITATIS reciba la opinión y valoración a través del correo electrónico, la revisará y la publicará tan pronto como sea posible en el Sitio Web.

Las comunicaciones entre las partes se realizarán por escrito vía *email* con acuse de recibo o mediante cualquier otro medio por el que conste la recepción y contenido de la comunicación. Las comunicaciones a CIVITATIS deberán remitirse al correo electrónico: [agencias@civitatis.com](mailto:agencias@civitatis.com). En todo caso, CIVITATIS publicará las opiniones de las Agencias y los Clientes siempre que el contenido de las mismas no resulte ilícito, obsceno, abusivo, amenazante, difamatorio, invada la privacidad de terceros, o sea censurable de otro modo para terceros, y siempre que cuyo contenido no incorpore anuncios o enlaces a otros sitios web y/o que la opinión no se corresponda con el servicio valorado.

En particular, CIVITATIS se reserva el derecho de no publicar aquellas opiniones cuyo contenido puede incluir las siguientes expresiones:

- i. Expresiones discriminatorias: En ningún caso se permitirán expresiones que vayan en contra de un particular y que vulneren los principios del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar, a la propia imagen y a la dignidad de la persona. Se prohíbe cualquier

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



- tipo de publicación discriminatoria ya sea por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- ii. Actividades ilegales: No está permitido que los contenidos promuevan actividades ilegales o que incorporen contenido obsceno o difamatorio.
  - iii. Violencia: Está expresamente prohibido que las opiniones contengan expresiones que promuevan la violencia y/o que incluyan sin limitación alguna, la violencia sexual o la violencia contra animales y personas.
  - iv. Contenido degradante: No están permitidas aquellas opiniones o comentarios, que sean intimidantes, amenazantes degradantes o que de cualquier manera promuevan la violencia contra una persona o un colectivo determinado.

#### **10.- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES**

A modo enunciativo, pero no limitativo, CIVITATIS no se hace responsable de las siguientes circunstancias:

- i. De las cancelaciones realizadas fuera de plazo por parte de las Agencias. CIVITATIS no será responsable bajo ningún concepto de devolver los importes pagados por las Agencias o GRUPO DE AGENCIAS cuando no hayan cumplido con el plazo de cancelación previsto en la política de cancelación aplicable a cada Servicio.
- ii. De los retrasos y errores cometidos por parte de las Agencias y sus Clientes para llegar al punto de encuentro de la actividad, excursión, visita guiada y/o traslado reservado. Esto es, CIVITATIS no asumirá ninguna responsabilidad si las Agencias y sus Clientes pierden la actividad o el traslado reservado por falta de puntualidad y/o por no encontrarse en el punto de encuentro que corresponda.
- iii. De los casos en los que el Proveedor niegue a las Agencias y sus Clientes el acceso a la actividad, excursión y/o visita guiada correspondiente cuando este no lleve el correspondiente bono impreso en papel y/o descargado en su teléfono móvil (según lo requerido en cada caso por el Proveedor).
- iv. De los daños y robos que afecten a los Clientes y a los bienes de su titularidad durante el disfrute de las actividades, excursiones y visitas guiadas y/o durante el trayecto del servicio de traslado contratado.
- v. De las lesiones, daños y accidentes que pudiera sufrir los Clientes durante el disfrute de la actividad, excursión, visita guiada y/o traslado reservado, así como de aquellas lesiones, daños y accidentes sufridos por los Clientes previamente al servicio y que le haya impedido disfrutar del mismo.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



- vi. De los casos en los que el vehículo reservado para el traslado no acuda al punto de recogida cuando la información que han facilitado las Agencias sobre los horarios y punto de recogida sea errónea o equívoca.
- vii. De la pérdida de vuelos, trenes, autobuses o cualquier otro medio de transporte, como consecuencia de no haber solicitado el servicio de traslado con el plazo de antelación recomendado por CIVITATIS. GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias reconocen ser las únicas responsables de conocer la hora de salida del vuelo/tren/autobús y solicitar el servicio de recogida con tiempo suficiente.
- viii. De las condiciones meteorológicas en las que el Proveedor lleve a cabo las actividades, excursiones y visitas guiadas reservadas por las Agencias. Bajo ningún concepto CIVITATIS será responsable de estas circunstancias, por lo que el servicio se entenderá correctamente prestado.
- ix. De la calidad y adecuación del Servicio contratado por las Agencias.
- x. De los casos en los que las actividades, excursiones o visitas guiadas se hayan completado en lo que respecta a todos los puntos de interés incluidos en estas, aunque la duración haya sufrido una ligera variación por cualquier factor externo al Proveedor y/o CIVITATIS. En esta situación, se entenderá que el servicio ha sido correctamente prestado.
- xi. De las quejas y reclamaciones en cuanto al servicio contratado por las Agencias que debieran ser gestionadas con el Proveedor del servicio, sin perjuicio de que CIVITATIS pueda colaborar con las Agencias y GRUPO DE AGENCIAS para atender sus reclamaciones.
- xii. Del uso fraudulento por las Agencias o terceros de los métodos de pago de los Clientes en la realización de reservas a su nombre.

Además, y en los casos en que las Agencias contratan los Servicios directamente con el Proveedor, CIVITATIS no será responsable:

- xiii. Del cumplimiento de cualquier obligación fiscal de declaración, pago o cualquier otro tipo que se derive o sea consecuencia del servicio prestado por el Proveedor. CIVITATIS se exonera de cualquier tipo de responsabilidad fiscal en relación a los servicios prestados por el Proveedor.

Asimismo, CIVITATIS no otorga ninguna garantía ni se hace responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse del acceso o uso del

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.



contenido o del Sitio Web de la Plataforma de Agencias. Entre otras, y a título enunciativo y no limitativo, CIVITATIS no se responsabiliza de las siguientes circunstancias:

- xiv. Falta de disponibilidad, mantenimiento y efectivo funcionamiento del Sitio Web y/o de sus servicios o contenidos, así como por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Sitio Web.
- xv. De los fallos técnicos imputables a terceros o a causas de fuerza mayor que impidan el correcto funcionamiento del Sitio Web.
- xvi. Los casos de fuerza mayor, entendidos tales como el fallo, suspensión o interrupción de los servicios o utilización del Sitio Web, como consecuencia del bloqueo de la red de Internet, acciones u omisiones de terceras personas, o cualesquiera otras causas o circunstancias independientes de la voluntad de CIVITATIS que impidan la utilización normal del Sitio Web.
- xvii. El uso ilícito, negligente, fraudulento, contrario a lo indicado en el presente Acuerdo, o a la buena fe, del Sitio Web, por parte de las Agencias.

CIVITATIS se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que por derecho le correspondan contra GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias, como consecuencia de la comisión de los actos descritos en la presente Estipulación, y en general, por el incumplimiento del presente Acuerdo.

CIVITATIS, GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias responderán de forma solidaria frente a los usuarios del correcto cumplimiento de los servicios de viaje contratados, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores, en aquellos casos en los que la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los Derechos de los Consumidores y/o el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias lo establezca expresamente.

#### **11.- DURACIÓN Y RESCISIÓN DEL ACUERDO**

El presente Acuerdo entrará en vigor desde la fecha de su firma y tendrá una duración de un (1) año prorrogable tácitamente por períodos iguales, siempre y cuando ninguna de las Partes notifique por escrito su rescisión con 60 días naturales de antelación a la finalización del Acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, CIVITATIS tendrá derecho a resolverlo en cualquier momento y sin requerimiento previo de GRUPO DE AGENCIAS, en el supuesto que este o las Agencias incumplieran cualquiera de las obligaciones que aquí se prevén.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.



Rescindido el Acuerdo por cualquiera de las Partes, GRUPO DE AGENCIAS será responsable de todas y cada una de las operaciones realizadas por las Agencias hasta la fecha de rescisión a través de la Plataforma de Agencias. Asimismo, devolverá inmediatamente cualquier tipo de información confidencial a la cual haya podido tener acceso en virtud del presente Acuerdo y se abstendrá de forma indefinida de publicar o divulgar la misma.

El presente Acuerdo podrá ser resuelto en cualquier momento en los siguientes supuestos: **(i)** por mutuo acuerdo; **(ii)** a instancia de CIVITATIS si transcurren más de seis (6) meses sin que las Agencias genere una nueva venta; **(iii)** en caso de mala fe en la gestión y/o pago de las reservas realizadas o información incorrecta acerca del producto de CIVITATIS a los Clientes **(iv)** en caso de manipulación de las reservas a través de la Plataforma de Agencias o de los recursos de Afiliación.

## **12.- MODIFICACIONES Y NULIDAD PARCIAL**

El GRUPO DE AGENCIAS reconoce que, dada la naturaleza del objeto del presente Acuerdo y de los Servicios que ofrece CIVITATIS, es posible que el presente Acuerdo de Grupo de Agencias puedan ser objeto de modificación.

Cuando a criterio de CIVITATIS sea precisa una modificación del presente Acuerdo, CIVITATIS deberá comunicárselo al GRUPO DE AGENCIAS con un plazo de cinco (5) días hábiles de antelación, indicando las modificaciones y como afectan al presente Acuerdo.

Las modificaciones notificadas se aplicarán con carácter inmediato, si ello es imperativo por el carácter de la relación comercial entre el GRUPO DE AGENCIAS y CIVITATIS y/o por la naturaleza de los Servicios afectados.

Si el GRUPO DE AGENCIAS no estuviera conforme, se lo comunicará a CIVITATIS. En este caso las Partes se comprometen a negociar de buena fe las condiciones que se aplicarán al Acuerdo y en caso de que no se llegue a un acuerdo, cualquiera de las Partes podrá resolver el presente Acuerdo con carácter inmediato.

Todas las cláusulas y extremos del presente Acuerdo deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma de forma que si alguna estipulación del presente Acuerdo fuera declarada nula o ineficaz, el resto del Acuerdo se mantendrá inalterable en los términos acordados. Respecto a la condición afectada, esta se tendrá por no puesta y será redactada nuevamente en los términos que más se aproximen a la intención inicialmente perseguida.

## **13- PROTECCIÓN DE DATOS**

La presente estipulación regula las bases y condiciones con arreglo a las cuales GRUPO DE AGENCIAS (en adelante, el "**CEDENTE**") cederá los datos correspondientes a todas las Agencias,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



así como las informaciones del Archivo de Agencias para poder cargarlo en la Plataforma de Agencias.

Las Partes manifiestan que conocen y cumplen con la legislación española y europea en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

### 13.1.- Obligaciones del CEDENTE

EL CEDENTE declara actuar y se compromete a cumplir conforme a los principios establecidos por la legislación aplicable en materia de Protección de Datos.

Específicamente, EL CEDENTE garantiza:

- i. Que los datos han sido facilitados u obtenidos por los propios titulares de los datos con su consentimiento para la cesión de los datos a CIVITATIS o que serán cedidos con base en un interés legítimo conforme a la establecido en la legislación en materia de protección de datos.
- ii. Que cumple con el deber de información establecido en la normativa de protección de datos, de tal forma que los datos de carácter personal contenidos en su base de datos han sido obtenidos de los propios interesados y/o con su consentimiento expreso, habiendo sido informados previamente al momento de recabar sus datos personales de modo expreso, preciso e inequívoco: **(i)** de la existencia de una base de datos o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de estos y de los destinatarios de la información, **(ii)** de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos; **(iii)** de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, tratamiento, portabilidad y olvido; **(iv)** de la identidad y dirección del CEDENTE en su calidad de CEDENTE.
- iii. Que cumple con los requisitos establecidos por la normativa aplicable en materia de Protección de Datos en relación con el ejercicio de derechos por parte de los interesados.
- iv. Que ha implantado las medidas de seguridad correspondientes y que dichas medidas de seguridad están recogidas en un Registro de Actividades del Tratamiento, que es conocido y de obligado cumplimiento por todo su personal.
- v. Que los datos personales son manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual y advertirá a dichos empleados de sus obligaciones respecto a la protección de datos de carácter personal, velando por el cumplimiento de la misma.

### 13.2.- Obligaciones de CIVITATIS



A tenor de lo establecido en la normativa aplicable en materia de Protección de Datos, CIVITATIS se compromete a adoptar las medidas necesarias de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos personales a los que pueda tener acceso y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado

Conforme a lo anteriormente expuesto, las Partes se comprometen a cumplir lo dispuesto en el presente Acuerdo y en la normativa aplicable en materia de Protección de Datos, respondiendo cada Parte de las infracciones e incumplimientos en que incurran.

Asimismo, las Partes responderán de los daños y perjuicios que causen a la contraparte, en caso de dolo o negligencia, o debido a la inobservancia de sus obligaciones contractuales y legales.

#### **14.- PROPIEDAD INTELECTUAL**

##### 14.1.- Propiedad Intelectual e Industrial relativa al Sitio Web titularidad de CIVITATIS

Todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente de este Sitio Web de la Plataforma de Agencias y, en especial, con carácter enunciativo, pero no limitativo, todos los derechos sobre las fotografías, imágenes, textos, logotipos, diseños, marcas, nombres comerciales, datos que se incluyen en el Sitio Web y cualesquiera otros derechos de propiedad intelectual e industrial son titularidad de CIVITATIS, o bien de terceros que han autorizado expresamente a CIVITATIS para la utilización de los mismo.

CIVITATIS no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Sitio Web de la Plataforma de Agencias, y en ningún caso se entenderá que el acceso y navegación de las Agencias implica una renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos por parte de CIVITATIS.

Cualquier uso de esos contenidos no autorizado previamente por parte de las Agencias será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual o industrial y dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas por parte de GRUPO DE AGENCIAS.

##### 14. 2.- Propiedad Intelectual relativa a los recursos de afiliación de la Plataforma de Agencias de CIVITATIS.

CIVITATIS es propietario o tiene licencia para utilizar todos los Derechos de Propiedad Intelectual y demás derechos relacionados con los Recursos de Afiliación de CIVITATIS. En virtud de lo estipulado en el presente Contrato, el GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias no adquieren ningún derecho ni licencia salvo el derecho de instalar y/o integrar las herramientas, enlaces, banners, widgets o cualquier otro recurso proporcionado por CIVITATIS en las páginas web vinculadas.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of overlapping loops and lines.

The logo for Civitalis, featuring the word "civitalis" in white lowercase letters on a red square background.

#### 14.3. -Propiedad Intelectual relativa a las opiniones de las Agencias publicadas en el Sitio Web.

Puesto que el Sitio Web permite la publicación de opiniones, GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias otorgan a CIVITATIS una licencia de carácter universal, sin restricciones y gratuita para el uso, distribución, comunicación pública, adaptación y reproducción de dichas opiniones. A través de la referida licencia CIVITATIS podrá transformar, adaptar y en definitiva, utilizar las opiniones de las Agencias para finalidades de publicidad y promoción en los sitios web y redes sociales titularidad de CIVITATIS.

#### **15.- CONFIDENCIALIDAD**

A los efectos del presente Acuerdo, se entiende por "Información Confidencial" toda la información de cualquier naturaleza (ya sea oral, escrita o cualquier otra forma) en relación con o proporcionada por cada una de las Partes con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente Acuerdo, sólo podrá ser utilizada por las Partes para tal fin, incluyendo sus tecnologías, tecnologías desarrolladas o comercializadas por ella, manuales, software (código fuente y código objeto), bases de datos (ya sea original y/o "sui generis"), planes de negocio, planes de marketing, know-how, recursos y herramientas tecnológicos e informáticos como a título enunciativo pero no limitativo, Enlaces de Afiliados, *banners* y *widgets*, lista de clientes o proveedores, información financiera, política de precios, campañas de publicidad, marcas registradas, cualquier pieza de información marcada como "confidencial", secretos comerciales, o, en general, cualquier otro documento, dato o información que puede ser calificado razonablemente como confidencial. Ninguna de las Partes revelará a tercero alguno ni directamente ni a través de terceras personas sin el previo consentimiento por escrito de la otra, ninguna información que reciba de la otra parte en relación con el presente Acuerdo.

Esta limitación se aplicará indefinidamente, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, del presente Acuerdo desde la comunicación de la información, independientemente de la duración del presente Acuerdo. Ambas Partes acuerdan que cualquier información confidencial recibida de la otra parte debe ser utilizada a los solos efectos de prestar o recibir servicios al amparo del presente Acuerdo. Las anteriores restricciones no se aplicarán a cualquier información:

- i. que sea o devenga accesible con carácter general para el público, por un motivo diferente al incumplimiento de una obligación derivada de la presente estipulación; o bien
- ii. que se obtenga de un tercero que no esté obligado a guardar confidencialidad en relación con la información; o bien
- iii. que fuese por él conocida con anterioridad; o bien
- iv. cuya revelación por parte del receptor venga impuesta por la ley.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



Asimismo, no está sujeta a la obligación de confidencialidad aquí prevista la revelación de información confidencial que responda al cumplimiento de una orden de naturaleza judicial o administrativa, y siempre que la parte que hubiera recibido la orden correspondiente informe previamente por escrito a la otra parte acerca de la obligación de proceder a dicha revelación.

Transcurrida la vigencia del presente Acuerdo, las Partes deberán devolver la información confidencial recibida o certificar haberla destruido.

La obligación de confidencialidad prevista en esta Estipulación permanecerá en vigor para ambas Partes con carácter permanente.

**16.- CESIÓN**

EL GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias no pueden ceder su posición en el presente Acuerdo sin haber obtenido la autorización y aceptación previa por escrito de CIVITATIS.

CIVITATIS se reserva el derecho de ceder su posición y el presente Acuerdo, así como los derechos u obligaciones derivados del mismo a su favor o a su cargo. CIVITATIS notificará al GRUPO DE AGENCIAS y sus Agencias la cesión del presente Acuerdo con un período de antelación mínimo de treinta (30) días naturales.

**17.- NOTIFICACIONES**

Toda comunicación entre las Partes relativa al presente Acuerdo o cualquiera de sus Anexos deberá hacerse por escrito, por cualquier medio que acredite su recepción y su contenido a las direcciones indicadas en el encabezamiento del Acuerdo y a las direcciones de correo electrónico:

Correo electrónico:	ventas@viajesenoferta.com.mx
---------------------	------------------------------

**CIVITATIS:**

Correo electrónico:	agencias@civitatis.com
---------------------	------------------------

- Por el GRUPO DE AGENCIAS y las Agencias:

- Por

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.



En el caso del correo electrónico, los mensajes se reputarán válidos y vinculantes, siempre que el mensaje enviado por correo electrónico vaya acompañado por un comprobante de recepción y lectura por parte del destinatario.

Toda comunicación enviada a las direcciones señaladas en esta cláusula se entenderá correctamente efectuada, excepto si el destinatario hubiera previamente notificado a la contraparte un cambio de dirección con una antelación mínima de quince (15) días naturales y por los medios recogidos en esta cláusula para enviar notificaciones.

#### **18. - LEGISLACIÓN Y FUERO**

El presente Acuerdo se regirá por la Legislación Española. Para la solución de cualquier discrepancia, cuestión o reclamación derivada directa o indirectamente de la interpretación o ejecución del presente Acuerdo, las Partes renuncian al fuero propio que pudiera corresponderles y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital.

En prueba de conformidad con todo lo que antecede en cuanto a contenido, estipulaciones y anexos del presente Acuerdo, ambas Partes otorgan y firman por duplicado ejemplar y a un solo efecto en el lugar y fecha que constan en el encabezamiento.

DocuSigned by:  
  
82C4BB05FBD4453...



D. Alberto Gutiérrez Pascual  
**CIVITATIS TOURS, S.L.**

D. Estanislao Cancino  
**Grupo FraVEO y SantoCurvo sas de cv**