

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PROMOTORA TURÍSTICA AMD

El uso de nuestros servicios de orientación turística, así como la contratación de nuestros productos y/o servicios implicará que usted ha leído y ha aceptado los Términos y Condiciones de Uso que rigen a nuestra marca de negocio y que se encuentran expresadas en este documento. La Promotora Turística AMD con domicilio físico en Ave. Progreso s/n Centro Barrio San Juan, Malinalco, Estado de México C.P. 52440, designa como responsable legal a la C. Maria Isabel Pérez Vargas. Teléfono de Contacto: 714-147-0113 Correo electrónico: isabel.perez@algotomasde.com

I. DE LA INFORMACIÓN OFERTADA EN NUESTRAS PLATAFORMAS

En Promotora Turística AMD desempeñamos una labor orientada a la creación de oportunidades de ventas de nuestros productos y servicios turísticos que incluyen servicios alimenticios o de hospedaje donde las operaciones de la marca de negocio está establecida, por tales motivos tenemos la facultad de crear estrategias que incluyen la orientación y/o información turística a través de nuestros distintos medios de alcance al consumidor, tales como PáginaWeb propia, Redes Sociales, Vía Telefónica y de forma Virtual como correos Electrónicos, Anuncios publicitarios impresos y digitales entre otras. Estas mismas se basan en el trabajo de campo y creatividad que los miembros de equipo de Promotora Turística AMD allí llevan a cabo en periodos intermitentes y en base a la flexibilidad y disposición de los proveedores finales de los servicios en cuestión como actividades, hospedaje y alimentación, por lo tanto la información turística ofertada en nuestras plataformas puede variar del momento de la publicación al momento de la ejecución de la actividad contratada.

II. DE LOS ACUERDOS CON SOCIOS COMERCIALES

Algunos de nuestros servicios ofertados en nuestra PáginaWeb (www.algotomasde.com) pueden estar presentados, ofertados, promocionados, cobrados y coordinados por Páginas Web de intermediarios que fungan como Socios Comerciales y que son válidos siempre y cuando estos presenten un contrato firmado entre nuestro representante legal y el representante de la PáginaWeb en cuestión, acreditando la misma relación comercial bajo petición del interesado. En caso de que los productos sean adquiridos directamente de la PáginaWeb del Socio Comercial, el consumidor deberá aceptar los Términos y Condiciones de Uso propias del Socio Comercial. En algunos casos, para adquirir un producto, será necesario proporcionar los datos personales del consumidor y estos estarán sujetos a los Términos y Condiciones de Uso del Socio Comercial.

Todas las compras y transacciones que se lleven a cabo con los Socios Comerciales, están sujetas a un proceso de verificación y validación por parte del Socio Comercial y por parte de Promotora Turística AMD, en mayor parte a través de correos electrónicos institucionales de ambas partes. La eficiencia de comunicación entre las partes involucradas puede variar dependiendo a factores como: Calidad de Internet, la Constante revisión de correos electrónicos, Disponibilidad Telefónica (Fija y/o Móvil), Horarios de Operación, Eficiencia de Aplicaciones de Móviles entre otras.

Todos los productos son propiedad de los proveedores del contenido. En caso de que no se especifique lo contrario, nuestros productos se proporcionan sin ningún tipo de garantía, expresa o implícita. En ningún caso Promotora Turística AMD será responsables de ningún daño incluyendo, pero no limitado a, daños directos, indirectos, especiales, fortuitos o consecuentes u otras pérdidas resultantes del uso o de la imposibilidad de utilizar nuestros productos.

III. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

En caso de contratación de servicios turísticos y/o educacionales los clientes se rigen por el contenido de documentos establecidos formalmente como son las Cotizaciones Foliadas y emitidas por Promotora Turística AMD, los cuales son visiblemente identificables debido a la presencia del membrete oficial. En dichos documentos se establecerá la fecha de caducidad de la oferta o servicio, así como los términos para ejecutarlas.

Se considera una Cancelación de un servicio cuando:

- Existe en ambas partes el acuerdo de limitar, modificar, posponer y hasta concluir una actividad contratada.
- El personal de Promotora Turística AMD omita información indispensable para la toma de decisión de compra de la actividad en cuestión y ésta es verificable, resultando a favor del cliente.
- Se cumplen los aspectos considerados como causal de Cancelación dentro de la documentación oficial firmada por los clientes, tales como Responsivas Culturales-Naturales y de Aventura.
- Se cumplen los aspectos considerados como causales de Cancelación en el contenido del Contrato de Servicios firmados por ambas partes: Promotora Turística AMD, el intermediario y el cliente.

IV. POLÍTICA DE REEMBOLSO Y GARANTÍA.

Promotora Turística AMD NO PERMITE, en ningún caso, un reembolso económico parcial ni completo, en todo caso se ofrece una sola y única vez el posponer la actividad contratada. Toda *Actividad Pospuesta* tendrá que ser ejecutada dentro del mismo mes corriente y/o dentro del año en curso de acuerdo a la disponibilidad de la empresa.

Aquellas actividades turísticas, ya sea de Aventura, Ecoturísticas y Culturales, organizadas y cobradas por nuestros Socios Comerciales Válidos, tienen como oportunidad de ejecución del servicio contratado la amplitud de un año donde aplique. Una vez efectuada la reservación oficial para dicha actividad, los clientes podrán reagendar solo una vez adicional a la primera fecha establecida. Alcanzada la fecha establecida se considerará como Ejecutada y no procede ningún tipo de reembolso o reagendación de la misma. Una vez establecida la fecha oficial de ejecución ésta no podrá ser intercambiada por otra actividad perteneciente a otro proveedor dentro del catálogo del Socio Comercial Válido, en este caso el cupón será validado a favor de Promotora Turística AMD y ésta no representará para el cliente beneficio alguno en cantidad, ni total o parcial, en moneda nacional o extranjera.

Promotora Turística AMD establece el procedimiento para definir la validez de un procedimiento de Actividad Pospuesta. Esta constará de un lapso asignado a la investigación de hechos, cuando estos sean inciertos, y los argumentos de los clientes en un lapso de hasta setenta y dos horas; una vez concluido el tiempo se emitirá un correo con la respuesta final y/o la disponibilidad para ejecutar la actividad pospuesta, en caso de calificar.

V. ASPECTOS QUE NULIFICAN LA POLÍTICA DE REEMBOLSO Y SU GARANTÍA

Promotora Turística AMD cree en la buena voluntad, el respeto mutuo y la satisfacción de sus clientes, sin embargo acciones que denigren e insulten el honor de los integrantes del equipo de trabajo o el de la empresa misma no serán tolerados cuando sean expresados con o sin razón de ser. Como marca de negocio ésta se enfoca al compromiso y satisfacción de sus clientes, expondremos todas las opciones posibles, dentro de parámetros que no afecten el equilibrio económico de la marca de negocio, para llegar a un acuerdo mutuo y la aclaración de la queja que el cliente presente. Ejemplos que detonen la No Tolerancia son:

- Acciones que detonen una campaña de desprestigio de la empresa (Virtual, En Momento).
- Agresiones verbales y físicas al personal del equipo de Promotora Turística AMD.
- Daños físicos a los elementos pertenecientes a la propiedad de la marca de negocio Promotora Turística AMD.
- Insultos Verbales, Corporales y Agresiones Físicas a miembros del equipo de Promotora Turística AMD.
- Palabras, compuestas o simples, que indiquen un desprestigio a la trayectoria de la marca de negocio o del personal así como a otros participantes.

Promotora Turística AMD realizará un reporte oficial el cual será archivado internamente y podrá ser accedido solamente bajo la petición formal y por escrito del interesado de acuerdo a la disponibilidad de la marca de negocio en pleno sentido de no entorpecer las actividades administrativas u operativas de la Promotora Turística AMD y en caso de ser requerido por autoridades involucradas en el desarrollo de la actividad turística, esta será realizada a través de procedimientos oficiales de acuerdo a la institución a la cual se formule dicha petición.

VI. OTROS ASPECTOS GENERALES

En apego a las normativas legales vigentes dentro del territorio mexicano hacemos del conocimiento público las condiciones de contratación de cualquier de nuestros servicios ofertados o productos. Nuestro objetivo es fomentar la confianza entre nuestra marca de negocio y clientes dentro de una relación comercial clara, evitando la ambigüedad o confusión.

- ⊕ La empresa Grupo FESPER S.A. de C.V. se declara como la dueña absoluta de la marca de negocio Promotora Turística AMD en el Municipio de Malinalco y Municipio de Ocuilán; y es la encargada de facilitar la licencia de uso sobre la información exhibida en la PáginaWeb www.algomasde.com y de todo su contenido. Las imágenes y contenido presentados en sus diversas plataformas registradas a nombre de Promotora Turística AMD son para uso exclusivo de referencia e ilustración de los productos como de los servicios que provee esta marca. Cualquier tipo de extracción con un uso distinto al establecido será considerado plagio y se conducirá una investigación en la cual se declare el resarcir de los daños intelectuales mediante las autoridades pertinentes. Para propósitos de Cesión de Derechos en las imágenes todos los clientes han firmado un documento en el cual aceptan el uso y distribución de las mismas durante un tiempo indeterminado y sin límite de fuentes para propósitos de promoción y difusión del destino turístico donde se esté manejando las estrategias de la marca de negocio Promotora Turística AMD en Municipio de Malinalco y Municipio de Ocuilán.
- ⊕ La oficina de Promotora Turística AMD se encuentra en Avenida Del Progreso sin número, Centro, Barrio San Juan, Malinalco, Estado de México Código Postal 52440, entre la oficina del Servicio Postal Mexicano y la oficina del Ministerio Público. Nuestros horarios de oficina y atención al público son de lunes a viernes de 10:00 hrs a las 17:00 hrs. sábados y domingo desde las 09:00 hrs a las 18:00 hrs. Nuestras formas de contacto son:
 - PáginaWeb: www.algomasde.com
 - Vía Telefónica (Oficina): 01 714-147-0113
 - Vía correo electrónico: info@algomasde.com
 - Plataformas de Referencia Turística: Tripadvisor.
 - Vía Aplicación Móvil (Whatsapp): 722-184-6121
 - Redes Sociales con/sin mensajería directa: Facebook, Twitter, Instagram.
- ⊕ A través de nuestros puntos de ventas ubicados en Malinalco es que se puede realizar el acercamiento físico y concretar la contratación de nuestros servicios o productos: nuestra Oficina directamente (dirección previamente descrita) y a través de nuestro Módulo de Información Turística AMD localizado en la explanada de la Presidencia Municipal en el centro de Malinalco.
- ⊕ Nuestros precios públicos No Incluyen IVA por lo tanto si el cliente requiere del servicio de facturación sobre los servicios contratados, esta factura podrá ser emitida directamente por la empresa Grupo FESPER S.A. de C.V. a favor de quien solicite mostrando su respectiva cédula fiscal oficial y aceptando las Condiciones de Uso de la misma. En el caso de cotizaciones esta cláusula quedará descrita y puede variar dependiendo del criterio y las características del servicio cotizado. La empresa se reserva la aplicación de la cláusula sobre la inclusión del IVA en sus servicios.
- ⊕ Existen dos formas de aceptación de pago por productos y servicios facilitados por Promotora Turística AMD:
 - Transferencia bancaria cuando se trate de reservaciones. Estas serán canalizadas por el personal administrativo de la empresa Grupo FESPER S.A. de C.V.
 - Depósito en ventanilla bancaria. Este será a una cuenta designada y a favor de la empresa Grupo FESPER S.A. de C.V.
 - Pagos en efectivo en mostrador. Esto ocurrirá cuando se solicite el servicio in situ y con personal visiblemente identificable por parte de la marca de negocio Promotora Turística AMD. El procedimiento es a través de un recibo oficial identificable con el logotipo de la empresa Grupo FESPER S.A. de C.V. emitido directamente desde la oficina.
- ⊕ Todos nuestros servicios tanto de Aventura, Culturales y de Naturaleza han sido diseñados para entretener, sensibilizar, desafiar y vivir una experiencia total y segura, por lo tanto las características pueden diferir una de otra, sin embargo el tiempo que se asigne para cada actividad es un aproximado ya que dependen de la agilidad del grupo y de la cantidad de participantes. Nuestro compromiso con el servicio aplica para cada participante y cualquier rechazo por parte de los participantes a realizar la actividad será considerado como ejecutado y no aplicará ningún tipo de Actividad Pospuesta, Reembolso, Intercambio de ninguna índole y/o cualquier otro tipo de oferta similar o aplicable a otro campo dentro de la variedad de servicios o productos que la marca de negocio Promotora Turística AMD ofrece.
- ⊕ La tolerancia para ejecutar actividades de aventura contratadas, perteneciente a Promotora Turística AMD, por cada participante está regida por el compromiso de vivir una experiencia total y segura, por lo tanto establecemos un parámetro de quince minutos de tolerancia para que el participante tome la decisión final y los guías líderes para motivar, convencer, insistir y finalmente desistir. Esta última acción será considerada como actividad ejecutada y no aplicara ningún tipo de reembolso.
- ⊕ Este documento se basa en el buen funcionamiento de los recursos de la empresa y la satisfacción de ambas partes involucradas en la relación comercial entre la Promotora Turística AMD y el cliente, por lo tanto podrá ser modificado en cualquier momento sin previo aviso y finalmente publicado dentro las distintas plataformas y medios existentes de la empresa.

VII. POLÍTICA DEL SERVICIO FOTOGRÁFICO PARA EL TURISTA/PARTICIPANTE

- ⊕ Promotora Turística AMD declara que la mayoría de sus servicios incluyen las imágenes capturadas con lentes y equipo fotográfico de su propiedad. La política denominada *Promesa de Entrega* refiere al compromiso de la Promotora Turística AMD por facilitar las imágenes del Turista/Participante captadas durante la actividad contratada. Todas estas imágenes son captadas por el lente y equipo fotográfico de la Promotora Turística AMD y por tanto se declara dueño de dichas imágenes. El proceso de facilitación de imágenes consta de una única descarga directa de cualquiera de las Nubes Comerciales de almacenamiento y/o Redes Sociales donde la Promotora Turística AMD posee una cuenta o perfil, en éstas se cargarán previamente todas las imágenes obtenidas del día que el Turista/Participante disfrutó la actividad contratada, sin embargo todas las imágenes resultantes contarán con una depuración (eliminar aquellas imágenes movidas, vibradas, repetidas, etc.) y con características distintivas que identifican y dan espacio a la inserción del logo de la Promotora Turística AMD o el diseño que ésta crea conveniente. Estas características pueden ser, más no están limitadas a: Logotipo oficial, Diseño personalizado, Texto Transparente (marca de agua) entre otros. El Turista/Participante gozará de hasta cinco días consecutivos a partir de la fecha declarada en su respectiva responsiva para descargarlas una vez contactados mediante el correo electrónico declarado en la Responsiva correspondiente. Una vez concluido el plazo, el álbum creado será bajado de la Red Social y no se volverá a subir gratuitamente. Promotora Turística no tiene la obligación de resguardar permanentemente las imágenes captadas con su lente de todos los Turistas/Participantes, sin embargo se establece la discreción sobre algunas solamente que así se considere. El tiempo de almacenamiento se limita a:
 - ✓ Un (1) año calendarizado (01 Enero a 31 de Diciembre) del año corriente más uno previo y/o
 - ✓ La eficiencia en la manufactura del dispositivo de almacenamiento usado por Promotora Turística AMD.
- ⊕ Para efectos de solicitudes futuras sobre la adquisición de las fotos libres de cualquier característica o marca de agua, Promotora Turística AMD establece como procedimiento de entrega el uso del mismo canal y solamente una vez comprobado el pago de las fotografías solicitadas, se notificará al solicitante de la disposición de éstas. Las cuotas establecidas para la adquisición de las fotos libres de cualquier característica o marca de agua son las siguientes:

Rango de Fotos I:	1-10	\$20.00 (veinte pesos mexicanos) cada una.
Rango de Fotos II:	11-20	\$15.00 (quince pesos mexicanos) cada una.
Rango de Fotos III:	21-30	\$10.00 (diez pesos mexicanos) cada una.
Rango de Fotos IV:	31 +	\$8.00 (ocho pesos mexicanos) cada una.
- ⊕ Es Responsabilidad Absoluta del Turista/Participante la revisión constante en la bandeja de entrada perteneciente a la dirección electrónica declarada en la responsiva correspondiente el día de ejecución de la actividad contratada. Por lo tanto si el Turistas/Participante no logra identificar a tiempo dicha notificación, éste podrá solicitar a Promotora Turística AMD la activación sobre sus fotos con un pago único de \$150.00 (ciento cincuenta pesos mexicanos) a favor de la cuenta bancaria acordada a la hora de la solicitud.

VIII. RECEPCIÓN DE PAGOS Y ANTICIPOS

- ⊕ La marca Promotora Turística AMD, al pertenecer a la empresa Grupo FESPER S.A. de C.V., usará como recurso de captación de fondos cualquiera de las cuentas bancarias donde el titular de estas sea exclusivamente Grupo FESPER S.A. de C.V. Para tales propósitos se establece la siguiente cuenta bancaria:

Institución Bancaria: BBVA Bancomer
Titular de la cuenta: Grupo FESPER S.A. de C.V.
Número de cuenta: 0100460176
Número CLABE para transferencias electrónicas: 012450001004601767

- ✦ Personal de Promotora Turística AMD emitirá vía correo electrónico la información necesaria para poder recaudar los fondos acordados con los clientes, siendo así también emitido las cartas compromiso o comprobantes oficiales para poder ejecutar la actividad contratada por los clientes; todo aquel documento emitido deberá ser presentado el día pactado y al momento de hacer contacto con el representante de Promotora Turística AMD con él (la) cual pacto el servicio.

IX. EXTENSIÓN DE LA POLÍTICA DEL AVISO DE PRIVACIDAD ANTE SOCIOS COLABORADORES

- ✦ Los lazos comerciales con colaboradores (Socios Comerciales verificados) on-line, hoteles o agencias turísticas, incluyendo virtuales, donde los segundos sean los responsables de concretar las ventas o contrataciones de servicios donde Promotora Turística AMD sea exclusivamente el proveedor final de servicios como Visitas Guiadas Culturales, Servicios de Aventura o De Naturaleza, no excluirá la captación en fotografía o en video del servicio contratado. El concepto por el cual se declara esto es mantener una Evidencia de Trabajo. De tal forma que todos los representantes de dichas agencias deberán informar a sus clientes sobre esto y el uso aplicable de las imágenes captadas por el lente de Promotora Turística AMD y sus alcances.
- ✦ Apegados a la Ley Federal De Protección De Datos Personales en Posesión de los Particulares, se ofrece el medio de cancelación de dichas aplicaciones inherente en las actividades de Promotora Turística AMD, respectivo a la captación de imágenes durante la ejecución de las actividades por las cuales se contrató. El medio reconocido por Promotora Turística AMD para estos efectos deberá contener los siguientes detalles:
 - Nombre completo de la persona física o agencia quien solicita la anulación de la aplicación en las imágenes captadas.
 - Razón por la cual solicitan dicha anulación.
 - Datos de contacto del solicitante. (correo electrónico, teléfono)
 - Nombre de la actividad que se contrató.
 - Fecha de ejecución de la actividad contratada.
- ✦ La solicitud de anulación de la aplicación en las imágenes captadas por el lente de Promotora Turística AMD puede ser emitida por medio:
 - ✓ Verbal: A través de la línea telefónica de la empresa: 714 147 0113 y dar los detalles mencionados en el párrafo anterior.
 - ✓ Escrito. Dirigido por correo a la oficina física de Promotora Turística AMD conteniendo los datos descritos anteriormente.
A la hora de contratación de las actividades a través del formato de Responsiva firmando en la línea correspondiente y aplicando la leyenda siguiente: “*No Autorizo el Uso de Mis Imágenes*”.
 - ✓ Virtual: A través del correo electrónico de la empresa a la cuenta: info@algomasde.com conteniendo los datos descritos anteriormente.
A través de la mensajería instantánea que ofrecen las redes sociales descritas anteriormente conteniendo los datos descritos anteriormente.
- ✦ El uso de la mensajería instantánea se recomienda como último recurso ya que el acceso a esta se encuentra limitada a factores ajenos al control del personal de Promotora Turística AMD, como ejemplo: Factores climatológicos, caídas del sistema satelital, etc.
- ✦ En todos los casos se debe considerar que cualquier solicitud de anulación de las aplicaciones en las imágenes captadas por el lente de Promotora Turística AMD será atendida, sin embargo la respuesta y prontitud de la misma no se garantiza dentro de las primeras veinticuatro horas posteriores al contacto efectivo de la solicitud.
- ✦ Debido a que se declara por este medio los recursos disponibles, tiempos de respuesta y limitantes para cualquier usuario o cliente: Toda amenaza de Desprestigio, Agresión Verbal o Física, a la propiedad de la Promotora Turística AMD o personal de la misma no será tolerado y se actuará conforme a ley hasta sus últimas consecuencias, dentro del territorio mexicano donde se aplique sanciones y compensaciones que beneficien a la Promotora Turística AMD.

Promotora Turística AMD
Ave Del Progreso s/n Centro Barrio San Juan
Malinalco, Estado de México, México C.P. 52440
Oficina: 714-147-0113
info@algomasde.com www.algomasde.com