

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA SITIO WEB, Y/O APLICACIÓN MÓVIL.

Los Presentes Términos y Condiciones de uso (“**Términos**”) constituyen un contrato legal vinculante entre RUTOPIA TURISMO BIOCULTURAL, S.A.P.I. DE C.V., sus filiales y/o subsidiarias, y/o sus partes relacionadas (RUTOPIA) quién es legítimo propietario o autorizado para comercializar y usar el Sitio Web (el “Sitio”) con dirección electrónica <https://RUTOPIA.com/> y otros ofrecimientos que realiza (“RUTOPIA”) con domicilio en Francisco Sosa 29, Colonia Del Carmen, Alcaldía Coyoacán, 04100, CDMX. (el “Domicilio”), dirección y con correo electrónico de contacto viaja@RUTOPIA.com (el “Correo Electrónico”); y la persona, física o moral, que lo utiliza.

El uso del Sitio, por parte de cualquier persona física o moral, le atribuye el carácter de Cliente de RUTOPIA y esto implica su adhesión plena e incondicional a estos Términos.

Mediante la aceptación de estos Términos se regula el acceso y uso del Sitio y son los que establecen una relación contractual entre el Cliente y RUTOPIA. Si el Cliente no acepta dichos Términos y Condiciones, no podrá acceder o usar el Sitio. Estos Términos sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos celebrados entre las partes. RUTOPIA, podrá poner fin de inmediato a estos Términos o cualquiera de los Servicios respecto del Cliente o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso al Sitio o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo de manera unilateral.

Objeto de Nuestros Servicios

El Sitio, es una herramienta tecnológica cuya finalidad principal es permitir al Usuario buscar, solicitar y reservar paquetes turísticos, que pueden o no incluir, hospedaje, actividades de toda índole y experiencias de viaje (Los “Servicios”) los cuales son proveídos por Comunidades, Proveedores de Servicios Turísticos, Terceros Autorizados, (en conjunto los “Terceros Autorizados”) que han sido autorizados por RUTOPIA. Así mismo, ofrece servicios informativos (los “Contenidos”) de lugares y/o rutas para realizar ecoturismo, información de rutas turísticas en territorio nacional, información de rutas turísticas internacionales e información de localidades para esparcimiento ecológico.

Toda la información sobre los Servicios es proporcionada por los Terceros Autorizados o por personas vinculadas de manera directa o indirecta con ellos, por lo que RUTOPIA, únicamente facilita la información y la relación comercial entre Usuario y Terceros Autorizados.

RUTOPIA, actúa en nombre y por cuenta de los Terceros Autorizados, por lo que no está obligado- directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio. Cuando Usted contrata los Servicios a través de RUTOPIA, está celebrando un contrato directamente con los Terceros Autorizados que ofrecen sus Servicios a través de nuestro Sitio. RUTOPIA, actúa como intermediario entre Usuario y los Terceros Autorizados.

RUTOPIA, en calidad de facilitador de la relación comercial entre Usuario y Terceros Autorizados no tiene responsabilidad alguna respecto de los Servicios o el cumplimiento de la relación comercial entre estos.

Términos de Uso

Solicitud de Viaje. El Usuario, para acceder, buscar y solicitar alguno de los Servicios que se ofrecen en el Sitio, deberá llenar un formulario en el que se le solicitará proporcione información relativa al viaje o experiencia que desea cotizar, tal como nombre, número telefónico, Servicio buscado, fecha y duración aproximada de su viaje, acompañantes, región a la que le gustaría viajar, presupuesto aproximado para el viaje, así como el tipo de experiencia que le gustaría encontrar en su viaje, y País de origen.

La información solicitada será utilizada para que los Consultores de Viaje de RUTOPIA puedan diseñar el viaje a su medida y de acuerdo a las especificaciones proporcionadas, seleccionado los mejores y más únicos lugares.

Diseño de Viaje. Una vez que contemos con tu Solicitud de Viaje, una Consultora de Viaje de RUTOPIA le estará contactando en las próximas 24 horas por llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico (recomendamos revisar la carpeta de Spam o de Promociones en caso que no lo reciba), para confirmar la información proporcionada y diseñar su viaje.

Itinerario de Viaje. Nuestra Consultora de Viaje enviará un itinerario de viaje, el cual contendrá toda la información relativa al viaje solicitado como: fechas, alojamientos, descripción de alojamientos, actividades, transporte, extras, términos y condiciones aplicables a la cotización, todo lo que está incluido y todo aquello que no está incluido en el servicio, así como costos, tarifas y condiciones de pago.

Cotización de Servicios. Los precios y tarifas serán estipulados en el itinerario de viaje y tendrán una validez de hasta 30 días después de enviada la propuesta final del itinerario. Esto es únicamente una cotización y programa sugerido. Si en el momento de la reserva los hoteles cotizados no están disponibles, se reservarán hoteles similares y los precios podrán estar sujetos a cambio.

Los itinerarios de viajes que sean solicitados en temporada alta, tendrán una validez y vigencia de 1 día.

Costos por Servicios. Al reservar algún Servicio, el Usuario acepta pagar todos los cargos por su reservación, incluido el precio del mismo, impuestos, tarifas aplicables, así como la comisión de servicio de RUTOPIA y otros elementos identificados durante el proceso de pago (en conjunto, el “**Precio Total**”).

RUTOPIA, podrá cobrar al Usuario una comisión por los Servicios Brindados. En su caso, la comisión será el equivalente al X () % más IVA del valor total de la reserva de los Servicios proporcionados. Esta comisión será aplicable en reservas efectivas, así como en cancelaciones en los que aplique una penalización para los Usuarios. La comisión es fija. Salvo que se disponga lo contrario la comisión no es reembolsable.

RUTOPIA se reserva el derecho de modificar el monto de la comisión en cualquier momento.

Formas de Pago. Los Usuarios podrán realizar el pago de sus itinerarios de viaje mediante tarjeta de crédito, débito,, pagos en tiendas de conveniencia autorizados y a través de Apple Pay o Pay Pal.

Proceso de Facturación.

En todos los casos RUTOPIA emitirá la factura electrónica correspondiente por sus servicios de conformidad con la información fiscal que los Usuarios hayan proporcionado.

En caso de no recibir su factura electrónica, favor de solicitarla al siguiente correo electrónico: finanzas@rutopia.com donde deberás incluir tus datos de facturación (RFC, dirección, teléfono, forma de pago, uso CFDI).

Cambios después de la reserva y cancelaciones. Si desea realizar cambios en el viaje después de la reserva, deberá notificarlo por escrito a su Consultor de Viajes para que pueda revisar la posibilidad de estos cambios, especialmente por temas de disponibilidad de los Servicios. Nos reservamos el derecho a cobrar una tarifa de procesamiento de \$25 USD por cambios después de recibir la factura. No cobramos ninguna tarifa de cambio por reservar excursiones adicionales.

Los Usuarios, tienen la opción de cancelar la reserva hasta 24 horas después de completar el proceso de reserva formal. Después de eso, el viaje se considera reservado como vinculante de acuerdo con la oferta. Si existen circunstancias que hacen que desee o necesite cancelar el viaje, encontrará las condiciones de cancelación en nuestros términos y condiciones generales. En cualquier caso, le pedimos que nos informe por escrito.

Si los Usuarios, cancelan el viaje, después de la formalización, deberá pagar una cuota de indemnización a RUTOPIA por los gastos de gestión y a los Terceros Autorizados según lo que se especifica a continuación:

Salvo que se indique lo contrario en su cotización o en la ficha técnica del viaje, se aplicará la siguiente escala: cancelación entre los 21 y los 15 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje: 30% del importe total del viaje. Entre los 14 y 8 días naturales anteriores a la fecha: 70% del importe total. Entre los 7 días naturales anteriores a la fecha hasta el día de inicio: 100% del importe total.

No serán de aplicación las penalizaciones e indemnizaciones anteriores cuando el cliente subrogue a otra persona en su lugar siempre que no lo impidan los Terceros Autorizados y se haga la modificación con más de 5 días naturales de antelación a la fecha de salida. En este caso, RUTOPIA deberá ser indemnizada con el 5% del precio total del viaje además de los gastos ocasionados para efectuar la sustitución.

Políticas de Cancelación y Cambio de cada Servicio. Además de estos Términos, el Usuario estará sujeto a los términos y condiciones particulares del Tercero Autorizado por lo que le aconsejamos revisarlos directamente ya que quedará sujeto a estos y será responsable de cumplir con los términos de la reservación.

Cada Servicio seleccionado por los Usuarios para completar su experiencia de viaje se rige por sus propias condiciones de cambios y cancelaciones establecidas por cada Tercero Autorizado y que la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta, en modo alguno, a los demás Servicios contratados que se registrarán por sus propias condiciones y que deberán ser modificadas y/o cancelados individualmente siempre que las condiciones del Tercer Autorizado lo permitan.

Newsletter. Al aceptar registrar su correo electrónico en nuestro Newsletter, el Usuario explícitamente nos autoriza a proceder al envío de información, tips de viaje, sugerencias sobre experiencias, historias de héroes locales, etc.

Términos Generales.

Uso Contractual de la Aplicación. En virtud de los presentes Términos, RUTOPIA autoriza y otorga el uso y goce de 1 (una) licencia de uso del Sitio para uso personal, misma que implica el registro y acceso al mismo. Dicho otorgamiento se realiza bajo la modalidad “as is”, temporal, de manera no exclusiva, no comercializable y no sublicenciable, para la adquisición de los productos que en esta se ofrecen.

De la Información Solicitada. Los Clientes reconocen y aceptan que, para el cumplimiento del objetivo del Sitio será necesario que RUTOPIA recabe datos personales y datos personales sensibles, a fin de incluirla en formatos, listados, bases de datos u otros medios físicos, digitales y/o electrónicos, para llevar a cabo el registro adecuado de los mismos y ofrecer los Productos y Servicios. RUTOPIA no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran derivarse de la omisión, consciente o inconsciente, hecha por parte de los Clientes al respecto.

Por tal motivo, mediante la aceptación a los presentes Términos, los Usuarios renuncian expresamente a presentar cualquier tipo de reclamación, demanda, juicio o procedimiento legal ante cualquier autoridad mexicana o extranjera en contra de RUTOPIA, así como cualquier persona relacionada y/o afiliada a RUTOPIA, incluyendo, sin limitar, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, por cualquier acto que se derive, o pudiere derivar, del uso del Sitio y de los Servicios, o de cualquier servicio derivado de dicho uso.

Información de Carácter Personal. En cumplimiento a los términos previstos en la LFPDPPP, RUTOPIA, como responsable del tratamiento de sus datos personales, hace del conocimiento de los Clientes que la información que proveen en este sitio será tratada de conformidad con lo indicado en el Aviso de Privacidad contenido en el Sitio. Para utilizar o gozar de algunos de los Contenidos, es necesario que los Clientes proporcionen previamente a RUTOPIA ciertos datos de carácter personal (“Datos Personales”).

Al acceder al Sitio o cualquiera de los contenidos en que los Datos Personales son requeridos, los Clientes están autorizando a RUTOPIA a realizar análisis y estudios con base en ellos. Los Clientes se obligan a proporcionar Datos Personales verdaderos y fidedignos. En caso de que los Clientes diera información falsa o confusa, RUTOPIA no asume responsabilidad alguna de los resultados que dichos actos ocasionen a los Clientes, teniendo la facultad de negar el acceso al Sitio y sus Contenidos, sin perjuicio de que pueda requerir las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Manejo De Los Datos E Información. Toda la información que los Clientes proporcionen, durante su acceso a al Sitio es de carácter estrictamente confidencial y será manipulada únicamente por personal interno de RUTOPIA. Tal y como se refiere en el Aviso de Privacidad, los Datos Personales de los Clientes podrán encontrar como fin primario o secundario la promoción de servicios, por lo cual los Clientes, en este acto autoriza y manifiesta su aceptación en la utilización de sus datos para fines estadísticos, promocionales y de mercadotecnia, así como cualquier otro establecido en el presente documento o en el multicitado Aviso de Privacidad.

Indicadores de Datos.

La información que los Clientes proveen en el Sitio real o histórica, se procesa y ordena, para que genere indicadores de datos, mismos que RUTOPIA podrá usar para tomar decisiones pertinentes a su negocio, siempre de manera estadística y no individualizada. Los Clientes, en este acto, autorizan el acceso a RUTOPIA a la información proporcionada y generada en el Sitio, en términos del presente documento y del Aviso de Privacidad.

Responsabilidad y Calidad en la Prestación de los Servicios. Los Clientes reconocen que el Sitio es una herramienta tecnológica que es un medio para que los Clientes puedan desarrollar una actividad específica, por lo cual aceptan que RUTOPIA no garantiza la calidad, idoneidad y/o disponibilidad de los servicios brindados o solicitados a través del uso del Sitio y/o mediante su uso. Los Clientes expresamente reconocen y aceptan todos y cada uno de los riesgos derivados del uso del Sitio, liberando a RUTOPIA de cualquier responsabilidad presente o futura que se pudiera presentar. En este sentido, RUTOPIA no será responsable frente a los Clientes, o cualquier persona relacionada a este, por cualquier tipo de daño o reclamo derivado de deficiencias en los Servicios, o por cualquier error, omisión y/o falsedad en la información proporcionada por los Clientes, ya sea a través de la Sitio o cualquier otro medio.

Uso De Cookies. RUTOPIA, informa a los Clientes que, mediante el uso de cookies y tecnologías similares, busca: i) garantizar la mejor experiencia posible en el Sitio y ii) proporcionar al Clientes información sobre sus preferencias de servicios y de mercadeo, ayudándolo así a obtener la información adecuada. En caso de que los “Clientes” requieran de mayor información respecto al uso de cookies y tecnologías similares, RUTOPIA pone a su disposición la Política de Uso de Cookies.

Compatibilidad de los Dispositivos Electrónicos. Los Clientes serán responsables de obtener los dispositivos o hardware que sean compatibles con el Sitio y los Servicios, toda vez que RUTOPIA no garantiza que estos funcionen correctamente en cualquier dispositivo. De igual manera, los Clientes aceptan no utilizar dispositivos, software o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y/u operaciones de los Servicios o en el Sitio o en las bases de datos y/o información que se contenga en el mismo.

Mantenimiento del Sitio. Para llevar a cabo trabajos de mantenimiento, RUTOPIA se reserva el derecho de suspender el acceso y/o modificar el Contenido, así como a eliminar o deshabilitar el acceso al Sitio a los Servicios, sin previo aviso. El acceso al Sitio y los Servicios depende de la disponibilidad de la red que tengan los Clientes, por lo que RUTOPIA no será responsable por cualquier imposibilidad de acceder a la misma, derivada de circunstancias que se encuentren fuera de control de RUTOPIA, así como por caso fortuito o de fuerza mayor. RUTOPIA cuando lo considere necesario para el correcto funcionamiento del Sitio, podrá realizar los parches, actualizaciones, correcciones de “bugs” y mejoras menores al Sitio.

Soporte. RUTOPIA ofrece a los Clientes el servicio de soporte técnico y orientación básica para la utilización de las herramientas y las funcionalidades del Sitio pudiendo ser por vía Chat en Línea, correo electrónico, o cualquier otro medio que RUTOPIA considere conveniente y factible, en los horarios indefinidos que de igual

forma designe para tal efecto, mediante previo aviso. Este servicio no tendrá ningún costo adicional. Asimismo, los Clientes que hubiesen solicitado el Soporte, aceptan y autorizan a RUTOPIA para tener acceso pleno a toda la información proporcionada en el Sitio, sin ninguna limitación. En este sentido y en beneficio de los Clientes, RUTOPIA se obliga a guardar plena secrecía y confidencialidad, respecto a la información a la que tenga acceso.

Propiedad Industrial y Derecho de Autor. RUTOPIA autoriza a los Clientes a utilizar el Sitio, exclusivamente bajo los términos aquí expresados, sin que ello implique que concede a los Clientes licencia o autorización alguna, o algún tipo de derecho distinto al antes mencionado, respecto de la Propiedad Industrial y Derecho de Autor de RUTOPIA, entendiéndose como ello: todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero por RUTOPIA; todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, secretos industriales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio; así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes.

Los Clientes reconocen y aceptan que RUTOPIA es legítimo propietario, o tiene los derechos necesarios, sobre el Sitio, incluidos los nombres comerciales de RUTOPIA, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras características distintivas de la marca contenidas en ellos (las “Marcas Registradas de RUTOPIA”), independientemente de que esos derechos estén registrados o no, y de cualquier lugar del mundo en el que puedan existir esos derechos, y que están protegidos por las leyes y tratados internacionales sobre propiedad industrial y derecho de autor. Por lo anterior, el Cliente acepta que las Marcas Registradas de RUTOPIA no podrán ser objeto de copia, reproducción, modificación, publicación, carga, envío, transmisión o distribución en modo alguno. Salvo indicación expresa en contrario en este documento, RUTOPIA no concede a los Clientes ningún derecho expreso ni implícito en virtud de patentes, derecho de autor, marcas comerciales o información de secretos industriales. Los Clientes reconocen y conviene que el Sitio, así como todos los diseños del mismo, son y, serán en todo momento, propiedad de RUTOPIA.

Retroalimentación. En caso de que los Clientes proporcionen algún comentario a RUTOPIA respecto de la funcionalidad y el rendimiento del Sitio (incluida la identificación de posibles errores y mejoras), en este acto, los Clientes autorizan a RUTOPIA para que haga uso, sin restricción, de todos los derechos, títulos e intereses sobre los comentarios expresados. Lo anterior, sin que ello se considere como un derecho moral de Clientes para requerir participación o retribución monetaria alguna, o restricción en el uso de dichos comentarios para su explotación por parte de RUTOPIA.

Otras Disposiciones. Los Clientes aceptan que una versión impresa de los presentes Términos, y de cualquier comunicación enviada y/o recibida en forma electrónica, será admisible como medio probatorio en cualquier procedimiento judicial y/o administrativo.

Modificación y Actualización de los Términos y Condiciones de uso del Sitio. RUTOPIA se reserva el derecho de, en cualquier momento, modificar y/o actualizar unilateralmente y sin previo aviso los términos y condiciones de uso del Sitio con la obligación de publicar un mensaje en el Sitio que contenga un aviso a los Clientes de que han sido realizadas ciertas modificaciones a los Términos. Será derecho exclusivo de los Clientes, el aceptar o rechazar dichas modificaciones. En caso de que los Clientes no estén de acuerdo con las modificaciones hechas, podrá enviar solicitud de cancelación y terminación de su cuenta en el Sitio al Correo Electrónico. RUTOPIA se compromete a hacer efectiva la cancelación de la cuenta en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, a partir de la fecha de recepción de la solicitud de los Clientes.

Asimismo, RUTOPIA se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el acceso de los Clientes al Sitio. Los Clientes siempre dispondrán de los Términos en el Sitio de forma visible, y libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la aceptación de estos Términos será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier Servicio.

Divisibilidad. En caso de que cualquier término, condición o estipulación contenida en estos Términos se determine ineficaz, ilegal o sin efecto, el mismo podrá ser excluido del cuerpo del presente y el restante continuará en vigor y efecto en forma tan amplia como en derecho proceda.

Ley y Jurisdicción Aplicable. En todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento de lo aquí dispuesto, las Partes aceptan someterse a la legislación federal de México y a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad México; renunciando a cualquier otra jurisdicción que, por razón de sus domicilios presentes o futuros, pudiera corresponderles.

Forma Digital, Electrónica o en Línea. La Partes acuerdan que la forma para perfeccionar el acuerdo de voluntades entre ellas es el de formato Digital, Electrónico o en Línea, en donde bastará manifestar su voluntad por medio de la aceptación de los presentes Términos, así como proporcionar los datos personales e información solicitada en el Sitio o en las distintas aplicaciones de los licenciantes, sin requerir estampar la firma en documento alguno.

Aceptación De Los Términos. Los Clientes reconocen que, mediante el acceso, suscripción y uso del Sitio, los Servicios y/o Contenidos o derivados, manifiesta su aceptación plena y sin reservas y, por tanto, su adhesión a la versión de los Términos publicada en el momento en que acceda a la “Aplicación”, en términos de lo establecido por los artículos 1803 y 1834 Bis del Código Civil Federal, 80, 81, 89 y demás relativos y aplicables del Código de Comercio y la legislación aplicable para México. Es responsabilidad única y exclusiva de los Clientes, leer previamente estos Términos y sus modificaciones correspondientes, cada vez que accede a la Aplicación “Aplicación”. Si en cualquier momento, el Clientes no estuviera de acuerdo, total o parcialmente con los presentes Términos, deberá abstenerse inmediatamente de acceder y usar el Sitio y los Servicios provistos. Por lo anterior, con la aceptación de los presentes Términos, los Clientes consienten expresamente sujetarse a los mismos, celebrando así un acuerdo de uso del Sitio con RUTOPIA, por lo que manifiesta haber leído el contenido de todas y cada una de las disposiciones y ratifica su contenido.

Acuerdo Total. Los Clientes reconocen y aceptan que RUTOPIA puso a su disposición toda la información necesaria para entender el alcance y características del Sitio y los Servicios. De igual forma, manifiesta que, previo al acceso al Sitio, analizó las características de esta y, por consiguiente, está de acuerdo con ella.

Fecha de primera emisión.

Fecha de última actualización: