

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

### 1. PRECIOS

Todos los precios son por persona, en base a ocupación doble, con el Impuesto al Valor Agregado incluido, e incluyen cuotas de membresía. Para los residentes de los Estados Unidos Mexicanos (“México”): los precios están expresados en Pesos, Moneda Nacional (“Pesos”) para los Resorts de Club Med en México y en Dólares de los Estados Unidos de América (“Dólares”) para los Resorts Internacionales y deberán ser liquidados en Pesos, de conformidad con el tipo de cambio fijado por Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. Para los residentes de: la República Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala, los precios están expresados en Dólares y deberán ser liquidados en dicha moneda.

Los precios están sujetos a los términos y condiciones establecidos en el presente documento y a los demás documentos que se le proporcionen junto con sus documentos de viaje. Los precios aplican a las ventas llevadas a cabo a través de Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., dentro de México y en la República Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Sin embargo, si tiene una reservación confirmada con depósito, o si ha hecho ya el pago total, el precio no estará sujeto a cambio. Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., determina por separado

los cargos por facilidades a los huéspedes y algunos otros impuestos/cargos aplicados por diversos gobiernos y agencias gubernamentales, los cuales son adicionales. Dicha determinación está sujeta a cambio sin previo aviso y en cualquier momento, aún en el caso de confirmaciones con depósito o pago total. El precio no incluye tarifa aérea, traslados, excusiones, tratamientos de Spa, equipos de esquí u otros, a menos que se indique específicamente en el bono de servicios. Los gastos de naturaleza personal no están incluidos, como ciertas actividades deportivas, tratamientos Spa, servicios médicos, artículos de las boutiques, restaurantes de especialidad, ciertas bebidas, etc. Los precios se basan en la cantidad de noches de su estancia, en la promoción vigente y en las edades de los huéspedes y no por la fecha de reservación. Los niños menores de 18 años deberán compartir la habitación con sus padres o tutores. Durante periodos vacacionales escolares, puentes y días festivos podrá haber una mayor cantidad de familias con niños en los Resorts. Club Med podrá solicitar identificación oficial del titular de la reservación y por seguridad solicitar CURP (identificación) o cualquier otro tipo de identificación oficial, como comprobación de la edad de los menores. Asimismo, Operadora se reserva el derecho de solicitar cualquier información y documentación que estime conveniente, a fin de dar cumplimiento al Código

de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de Viajes y Turismo, así como a cualquier otra regulación que tenga por objeto evitar cualquier situación de explotación sexual o laboral de niños, niñas y adolescentes y/o trabajo infantil en servicios, empresas y establecimientos turísticos.

### 2. CUOTAS DE MEMBRESÍA

El pago de la cuota de membresía anual Club Med tendrá vigencia de doce meses, iniciando en la fecha de depósito correspondiente a la estancia. Cuando un miembro viaje en una fecha subsecuente a la fecha de aniversario de la membresía inicial, deberá pagar una nueva cuota de membresía anual, sin importar la fecha de las reservaciones correspondientes. Las cuotas de membresía anual son por persona y no son reembolsables.

Para los residentes de México la membresía anual tiene un costo de \$300.00 Pesos por persona a partir de los 16 años y de \$150.00 Pesos para menores de 16 años. Para los residentes de la República Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala: la membresía anual tiene un costo de \$30.00 Dólares por persona a partir de los 16 años de edad y de \$15.00 Dólares para menores de 16 años. Al pagar la membresía el cliente acepta las presentes condiciones generales de venta. Consulte los costos y condiciones de las membresías para grupos de 20 personas o más.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

### 3. CÓMO RESERVAR SUS VACACIONES EN CLUB MED

Para los residentes de México: reserve sus vacaciones con su agente de viajes o desde la Ciudad de México al teléfono 55-3098-2727 o desde el interior de México sin costo al número 800 022-3083 o visite nuestro sitio web [www.clubmed.com.mx](http://www.clubmed.com.mx) Para los residentes de la Republica Dominicana al teléfono: +1-849-937-0837, Panamá: +1-507-836-7080, Costa Rica y Guatemala visite nuestro sitio web [www.clubmed.lat](http://www.clubmed.lat) Vía Whats App +52-3098-2702

### 4. HORARIOS DE LLEGADA Y SALIDA

Los horarios para registro a la llegada y salida varían por Resort, favor de consultar. Los miembros que hacen sus propios arreglos de transportación normalmente podrán registrarse a partir de las 03:00 P.M. (hora local), favor de tomar en cuenta que si llega antes de dicha hora su habitación puede no estar inmediatamente disponible. La hora de salida generalmente es a las 11:00 A.M. (hora local). Se puede solicitar la hora de salida para más tarde, con costo adicional y sujeto a disponibilidad; sin embargo, no está garantizada y se deberá solicitar una vez que se encuentre en el Resort. Trataremos de ofrecerle este servicio lo más pronto, en la medida de nuestras posibilidades.

Existe un cargo por alimentos para llegadas temprano y/o salidas tarde. Los cargos aplicables, se le informarán en la Recepción de cada Resort.

### 5. POLÍTICA DE DEPÓSITOS, PAGOS Y CANCELACIONES

Para los residentes de México: Depósitos. Se deberá hacer un depósito del 25% del monto total de la reservación, por persona, más las cuotas de membresía dentro del tiempo especificado al momento de su reservación para así poder confirmar dicha reservación y evitar su cancelación automática. En caso de reservar con tarifa aérea incluida se deberá pagar el equivalente al 50% del valor total de la reservación, para garantizar el espacio con la aerolínea.

Los residentes de la Republica Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala, deberán consultar las condiciones de pago y tarifas disponibles al momento de reservar.

### 6. FORMAS DE PAGO

Para los residentes de México: cheque certificado únicamente a favor de OPERADORA DE ALDEAS VACACIONALES S.A. DE C.V. Tarjetas de crédito American Express, Visa y MasterCard. Depósitos bancarios sin comisión en BBVA México, S.A., que recibe sus pagos con el Convenio Contrato Inmediato Empresarial (CIE) a la cuenta No. 0143218058 en cualquiera de sus sucursales. Poner como referencia el número de reservación y en concepto nombre de la persona que viaja.

Los residentes de la Republica Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala deberán consultar las formas de pago disponibles con su agencia de viajes.

### 7. PROCEDIMIENTO

Para los residentes de México, la Republica Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala: al momento de hacer su depósito es necesario enviar copia del depósito al correo electrónico [servicioalcliente@clubmed.com](mailto:servicioalcliente@clubmed.com) con la siguiente información:

- Número de reservación.
- Nombres de las personas que viajan.
- Fechas de llegada y salida.
- Resort al que viajan.

El pago total de su estancia se debe recibir 30 días naturales antes de la fecha de llegada, sin excepción. Para reservaciones dentro de los 30 días naturales anteriores a la fecha de llegada, el pago total debe ser recibido antes de 24 horas de haberse confirmado por Club Med. Para compras efectuadas a través del sitio web [www.clubmed.com.mx/](http://www.clubmed.com.mx/) si la reservación es dentro de los 30 días previos al viaje, se realizará el cargo del 100% del monto total de la reservación más las cuotas de membresía a la tarjeta registrada por el cliente en el sitio web. Si la reservación es antes de los 30 días previos al viaje, se cargará el 25% del monto total, incluida la membresía y el monto restante se cargará automáticamente a los 30 días previos al viaje, a la misma tarjeta registrada por el cliente en el sitio web. Los residentes de la Republica Dominicana, Panamá, Costa Rica y Guatemala deberán consultar el procedimiento de confirmación de pago con su agencia de viajes.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

### 8. CANCELACIONES

En caso de cancelación el costo de la membresía no es reembolsable. En el caso de que no se reciba a tiempo el pago total de la reservación, esta se cancelará automáticamente y estará sujeta a los cargos por cancelación sobre el monto de la estancia total, cargos que aplican de acuerdo con la fecha de llegada al Resort, de la siguiente forma: Por cancelaciones de 29 a 15 días antes de la fecha de llegada, el 20%; por cancelaciones de 14 a 8 días antes de la fecha de llegada, el 40%; por cancelaciones de 7 a 1 día antes de la fecha de llegada, el 100%. Si no se presenta en la fecha de llegada, el 100%. Si no ocupa todos los días pagados, el 100%. Las cancelaciones de cualquier tipo (incluyendo, pero no limitado a un cambio en la fecha de llegada al Resort) serán tratadas como cancelación y se aplicarán los cargos procedentes, los cuales estarán sujetos a operaciones de cobranza.

Se aceptarán sustituciones de nombre en la misma habitación, a excepción de los periodos de puentes y días festivos. Los cargos por cancelación durante eventos y promociones especiales, puentes y días festivos pueden variar; consulte a su agente de viajes o a su asesor de ventas de Club Med para información detallada.

### 9. TARIFAS NO REEMBOLSABLES.

Para tarifas no reembolsables, no se admiten cancelaciones ni modificaciones. Si desea modificar o cancelar su

reserva, se le cobrará el 100% de la estancia (incluye la cuota de membresía y el boleto de avión no reembolsables).

Esta tarifa estará disponible con más de 31 días de anticipación y deberá ser cubierta en su totalidad en el tiempo especificado por el agente de viajes.

Nos reservamos el derecho a cancelar o modificar reservaciones en aquellos casos donde se reciba alguna reclamación de pago que impida hacer efectiva su estancia.

### 10. FACTURACIÓN

La solicitud de facturación deberá de hacerse inmediatamente una vez que se realice el pago y dentro del mes de pago, para lo cual se le requiere constancia de situación fiscal, así como la especificación de uso de CFDI. Esta información deberá ser enviada al agente de reservaciones vía correo electrónico

[servicioalcliente@clubmed.com](mailto:servicioalcliente@clubmed.com)

y seguir las indicaciones vigentes de acuerdo con la legislación fiscal.

### 11. GRUPOS

Las políticas para depósitos, pagos y cancelaciones de grupos de más de 20 personas pueden variar. Para más información consulte a su agente de viajes o a su asesor de ventas de Club Med.

### 12. DOCUMENTOS DE VIAJE

Las pruebas de ciudadanía, pasaportes, visas, tarjetas de turista, reglamentos sanitarios y vacunas (cuando sea necesario) y el cumplimiento

con los reglamentos aduaneros son responsabilidad de cada miembro. Club Med no será responsable de la cancelación o retraso en la llegada al Resort, así como por cargos de cancelación, impuestos o costos adicionales como

consecuencia de no contar con los documentos de viaje necesarios. Cada miembro deberá confirmar toda la información directamente con el consulado, representación gubernamental o embajada correspondientes con suficiente anticipación a su viaje.

### 13. MENORES SIN ACOMPAÑANTE

Los menores de 18 años deberán ir acompañados por sus padres o tutores. Favor de tomar nota que se aplicarán requisitos especiales en el caso de un menor viajando con un tutor o solamente o con uno de sus padres, incluyendo, pero no limitado a permiso notarial del padre/madre. Existen requisitos y restricciones especiales para grupos de menores de 21 años, como proporción de acompañantes mayores edad, depósitos por daños y otros. Solicite más información con su asesor de ventas Club Med o en la página [www.clubmed.com.mx/](http://www.clubmed.com.mx/)

### 14. BEBIDAS ALCOHÓLICAS

Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. se reserva el derecho de negar la venta y/o servicio de bebidas alcohólicas de acuerdo con las políticas y las restricciones de edad legales aplicables en el

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

país en el cual está ubicado el Resort y se reserva el derecho a limitar o negar el derecho del miembro a introducir bebidas alcohólicas a los Resorts para consumo dentro de las instalaciones de las mismas.

### **15. PROGRAMAS DEPORTIVOS**

Los miembros no están obligados a participar en las actividades o programas deportivos. Los deportes y otras actividades similares intrínsecamente implican riesgo de lesiones físicas mayores a aquellos de la vida cotidiana. Si un miembro participa en un programa deportivo o actividad similar y utiliza las instalaciones de un Resort durante su estancia, lo hará bajo su propia y exclusiva responsabilidad. Cada miembro deberá tener todo el cuidado y precaución necesarios, teniendo en cuenta la naturaleza, de la actividad, el terreno, la ubicación, el clima, los demás participantes y otras circunstancias. El miembro se deberá asegurar que es físicamente apto/a para participar en dichas actividades. Cada Resort se reserva el derecho de excluir miembros de la participación en ciertas actividades si, a discreción de su personal médico, dicha representación pudiera representar un riesgo para el miembro, otros miembros y/o para el personal del Resort.

### **16. RESPONSABILIDAD CIVIL**

Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., es el agente de ventas y el operador de hoteles y Resorts

Club Med de México en Ixtapa y Cancún. Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., no posee, administra u opera ningún vehículo de transporte, bote, artículo náutico, crucero, restaurante, ni ningún otro proveedor de servicio. La porción Club Med de su estancia es ofrecida por Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., Club Med Inc., Club Med Amerique du Nord, SAS, Club Mediterranée, S.A. o alguno de sus subsidiarios o afiliados (los Operadores). Otras, terceras partes independientes, proporcionan el transporte, transferencias por aire, mar o tierra, otros preparativos de viaje y alojamiento, turismo, excursiones y algunos otros servicios (tales como golf, pesca en alta mar, equitación, etc.). Dichas partes son contratistas independientes y no son empleados, representantes, apoderados o agentes de Club Med o de los Operadores.

Todos los preparativos con dichos contratistas independientes se llevan a cabo únicamente para la comodidad del miembro y son bajo exclusivo riesgo y responsabilidad de este. Los miembros liberan a Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y a los Operadores de y contra cualquier reclamación o demanda por pérdida, daño de equipaje o propiedad o cualquier lesión personal o muerte, o cualquier pérdida derivada de demora que surgiera de las acciones, omisiones o negligencia de cualquier contratista independiente, o de cualquier tercero, incluyendo de manera

enunciativa, mas no limitativa, transportistas aéreos, hoteles, proveedores de transporte o personal médico. Cada uno de los miembros conviene en indemnizar a Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y a los Operadores por todas las penalizaciones, multas, cargos, honorarios, pérdidas o gastos incurridos en virtud de cualquier acto, omisión o violación a la ley por parte del miembro. Cada miembro, y en el caso de un menor, sus padres o tutores, serán responsables y reembolsarán a Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o a los Operadores todos los daños al Resort y su mobiliario o equipo causado por un acto u omisión intencional o negligente por parte del miembro. Ni Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., ni los Operadores, ni sus agentes, apoderados, representantes, empleados o su agente de viajes asumen responsabilidad por reclamación, acción, demanda, lesiones, pérdidas o daños producto de las acciones de terceras partes, contratistas, proveedores de servicios en los Resorts, incluyendo sin limitación, reservaciones, transporte, hotel, alimentos, o servicios de turismo, falla de nave aérea o acuática o cualquier otro medio de transporte, conexiones perdidas, artículos perdidos o robados, costos o gastos producto de lesiones o pérdidas de juego, accidente o muerte, cuarentena, disturbios, restricciones o disposiciones gubernamentales, daño, pérdida o demora de equipaje

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

u otra propiedad, incomodidades, pérdida del disfrute, pérdida de pago, desilusión, descomposturas mecánicas, acciones gubernamentales, huelga, cierres patronales, guerra, terrorismo, clima, casos fortuitos, fuerza mayor u otros factores o causas más allá de nuestro control.

### 17. PROPIEDAD PERSONAL

En ninguna circunstancia se podrán introducir, sea en el equipaje o de otra forma, a ningún Resort Club Med, artículos peligrosos como sustancias controladas, armas, explosivos, cilindros conteniendo aire comprimido o sustancias combustibles. Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y los Operadores se reservan el derecho a rehusarse a permitir a cualquier miembro introducir en los Resorts cualquier artículo que Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o los Operadores consideren inadecuados o peligrosos. No se permiten animales (a excepción de animales de servicio para miembros con necesidades especiales). En varios de los Resorts las facilidades de cajas de seguridad pueden ser limitadas. Los miembros deberán limitar la cantidad de artículos valiosos que traigan consigo al Resort. La propiedad que pudiera ser perdida o robada deberá ser inmediatamente reportada a la Recepción del Resort. En ausencia de negligencia del miembro, ni Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., ni los Operadores serán responsables por cualquier pérdida, menoscabo, robo,

hurto y/o daño. En cualquier caso, la responsabilidad de Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y de los Operadores por pérdida, daño, menoscabo o robo de propiedad estará limitada a \$5,000.00 Pesos (Cinco Mil pesos 00/100) o de acuerdo con la ley local donde se encuentre el Resort, lo que resulte menor, siempre y cuando el artículo hubiera sido reportado a la Recepción del Resort de manera previa.

### 18. CAMBIOS DE FECHA, ITINERARIO O PROGRAMA

Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y los Operadores se reservan el derecho a retirar o modificar Resorts, excursiones, itinerarios, programas, actividades deportivas o instalaciones en cualquier momento sin que sea necesaria previa notificación y sin responsabilidad. Durante días festivos o puentes locales o nacionales en el extranjero, algunas instalaciones como museos, excursiones de turismo o las compras pueden ser limitadas. En caso de huelgas, cierres patronales, motines, condiciones climáticas, problemas mecánicos o cualquier otro motivo, Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o los Operadores podrán, en cualquier momento y sin previa notificación, cancelar, adelantar, posponer o desviar cualquier servicio y no tendrán obligación, ni responsabilidad alguna con ningún miembro por pérdida alguna, por razón de dicha cancelación, adelanto, posposición, desviación o sustitución.

### 19. NEGATIVA DE VIAJE

En cualquier momento se podrá solicitar a un miembro a que abandone el Resort o desembarque sin derecho a reembolso si: (I) el miembro no está en capacidad de viajar u hospedarse; (II) existe riesgo o peligro para su persona o para las demás personas en el Resort; (III) perturba o pone en peligro a las demás personas; o (IV) el miembro se encuentra en estado inconveniente o realiza conductas que vayan en contra a la moral y/o a las buenas costumbres. En tal caso, el miembro no tendrá derecho a ningún reembolso y el miembro será responsable por su propio alojamiento, alimentos, transporte y otros gastos.

### 20. RECLAMACIONES O DEMANDAS

El miembro conviene que: (I) cualquier reclamación relativa a su estancia será nula e improcedente, a menos que se presente por escrito y se envíe por correo certificado con acuse de recibo a Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V., Insurgentes Sur 1647, Oficinas 208 A, B, C, Colonia San José Insurgentes, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03900. Ciudad de México, México dentro de los siguientes 60 días naturales contados a partir de su fecha de salida del Resort; (II) los procedimientos judiciales prescriben cuando no se interpongan dentro de un (1) año después del inicio de su estancia; (III) cualquier controversia entre el miembro y Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o los Operadores, se litigará, si acaso, en y frente a un tribunal ubicado en el país donde se

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

---

efectuó la reservación; (IV) las leyes de los países en donde se encuentren ubicados los Resorts pueden regir las disposiciones legales de su demanda y en algunos casos pueden limitar la recuperación de los daños.

### **21. FOTOGRAFÍAS**

Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o los Operadores tienen y tendrán de manera perpetua, el derecho exclusivo de incluir fotografías, video y otros retratos visuales del miembro en cualquier medio gráfico de cualquier naturaleza con propósitos de comercialización, propaganda, ventas, publicidad u otros y todos los derechos, títulos e intereses allí contenidos (incluyendo los derechos reservados mundiales allí derivados) serán propiedad exclusiva de Operadora de Aldeas Vacacionales, S.A. de C.V. y/o de los Operadores, según corresponda, sin que pueda existir demanda o reclamación por parte del miembro.

### **22. RESERVAS CON TARIFA AÉREA INCLUIDA**

Es necesario brindar la información de cada pasajero de acuerdo con los documentos oficiales de identificación, tales como INE y/o Pasaporte vigente o Visa en caso de ser requerido al país receptor incluyendo la fecha de nacimiento.

Club Med, se reserva el derecho de seleccionar la compañía aérea, la ruta y el aeropuerto de cada ciudad de entrada, y además, se reserva

el derecho de sustituir los vuelos en cualquier momento. Las tarifas aéreas utilizadas pueden basarse en la capacidad controlada, así como en tarifas contractuales, promocionales, no reembolsables o de grupo; por lo tanto, los boletos de avión están restringidos y tienen fecha de caducidad.

Dado que los boletos de avión están restringidos, no son, ni serán endosables, transferibles ni reembolsables, y en algunos casos no incluyen equipaje documentado, ni asientos asignados. Las tarifas aéreas de los servicios regulares están sujetas a disponibilidad limitada y a ciertas restricciones.

Restricciones; todas las rutas están sujetas a cambios sin previo aviso. Los impuestos portuarios restado del del precio del viaje combinado no refleja necesariamente el coste aéreo real. El servicio de vuelo único no está garantizado y el avión puede hacer escalas adicionales.

### **23. MARCAS REGISTRADAS**

Club Med, el logotipo del tridente, Club Mediterranée y los términos G.O., G.M., G. E. son marcas registradas en la United States Patent and Trademark Office de los Estados Unidos de América y en México.