



ACUERDO GENERAL DE CONTRATACIÓN PLAN VIAJES

EL PRESENTE ACUERDO GENERAL DE CONTRATACIÓN RIGE LA RELACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y PLAN B, EN ADELANTE “PLAN VIAJES”, A TRAVÉS DE MARÍA LAURA BERTERO, CEO DE PLAN B. ESTE ACUERDO RIGE SOBRE SERVICIOS PAGADOS RELACIONADOS A CUALQUIER SERVICIO DE VIAJES PROPORCIONADO POR PLAN B.

AL ACEPTAR LA EL CONTRATO SOBRE CUALQUIER SERVICIO PRESTADO POR PLAN B VIAJES, EL CLIENTE ACEPTA LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO.

1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- 1.1** *El Cliente cumplirá con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables al uso de lo servicios, incluido este Acuerdo y las demás restricciones contenidas en este documento.*
- 1.2** *Por solicitud del Cliente, Plan B prestará sus servicios técnicos para los servicios adquiridos a través de concurso o cortesía como parte de Plan Viajes. A su vez, Plan Viajes en la prestación de sus servicios, realizará esfuerzos comercialmente razonables para que el servicio sea proporcionado de forma efectiva. Los servicios contratados serán gestionados por una sola ocasión, salvo que de forma expresa la Orden de Servicios o el Acuerdo de Representación incluyan algún tipo de consideración.*
- 1.3** *Los servicios brindados por Plan viajes son la búsqueda, comparación de precios y compra de vuelos y/o reservas de hoteles, paquetes vacacionales, entre otros. Asimismo, se brindará servicios complementarios a elección del Cliente como seguro de maletas, seguros de gastos, etc. Los demás servicios están descritos en la Orden de Servicios.*

2. DEFINICIONES:

Los términos “Cliente”, “Plan B Viajes”, “Agente de viajes” y “Desembolso”, tendrán el significado dado para tales términos:

Ciente: Significa una persona o entidad a quien Plan Viajes se compromete a ofrecer sus servicios de viajes como lo son compra de pasajes, hospedaje, renta de carros, adquisición de seguros de viajes, entre otros descritos en el acápite de prestación de servicio, por un valor o contraprestación.

Plan B (Plan Viajes): Es la empresa contratada por el Cliente encargada de brindar y prestar los servicios de viaje requeridos por el suscribiente de este documento. Entiéndase Plan B viajes como "Plan B" sin distinción alguna.

Agente de viajes: Es la persona perteneciente a Plan B encargada de prestar la asesoría acerca de los servicios de viaje, así como realizar el respectivo seguimiento de lo acordado por el Cliente y Plan Viajes.

Desembolso: Acción de pagar o entregar una cantidad de dinero, generalmente en efectivo y al contado.

3. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DE PLAN VIAJES

3.1 Protección de Datos: Plan Viajes mantendrá las salvaguardas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para proteger la seguridad, confidencialidad e integridad de los Datos del cliente, tal y como se describe en la Documentación. Dichas salvaguardas incluirán, entre otras, medidas diseñadas para evitar el acceso no autorizado o la divulgación de los Datos del cliente (que no sean por parte del Cliente o del equipo de Plan Viajes). Mayor detalle sobre la protección de datos y política de privacidad se encuentran en el sitio web de **Plan Viajes**.

3.2 Personal de Plan Viajes: El agente de viajes designado será responsable del cumplimiento de las obligaciones de **Plan Viajes** en virtud del presente Acuerdo, así como de las demás disposiciones legales referenciadas en este documento.

3.3 Tiempo de atención: El agente de viajes se compromete a que el tiempo de atención y revisión de la solicitud del cliente tendrá seguimiento durante horario de oficina. El servicio de soporte estará disponible únicamente en el horario del vuelo contratado por el Cliente.

3.4 Medio de comunicación habilitado: El Agente de viajes se compromete a que las comunicaciones entre Plan Viajes y el Cliente serán de forma telemática mediante los aplicativos de Google y WhatsApp para audio, video y mensaje dentro del horario de oficina de Plan B (Zona horaria América/Toronto (UTC-5) y a su vez en caso de requerimientos urgentes por cambios, modificaciones o inconvenientes en los trámites de viajes.

4. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DEL CLIENTE

4.1 Entrega de información: *Toda la documentación sugerida por parte de Plan Viajes para poder reservar y contratar los servicios de viajes ante la respectiva plataforma, agencia o aerolínea.*

4.2 Transparencia de la información: *El Cliente comprende y acepta que debe ser preciso y honesto en la información que entrega y que cualquier imprecisión podría invalidar este Acuerdo, o afectar seriamente el resultado de la contratación de los servicios de viajes requeridos. Las obligaciones de Plan B adquiridas en virtud de este Acuerdo, son nulas e inválidas si el Cliente deliberadamente entrega alguna información imprecisa, confusa, errónea o material falso. En este caso, las obligaciones financieras del Cliente con **Plan Viajes** no se extinguen.*

4.3 Comunicación sobre notificaciones y contacto: *En caso de que la agencia, plataforma o aerolínea deban contactar al Cliente directamente, éste se compromete a notificar inmediatamente al agente de viajes y éste a su vez, se compromete a brindar toda la asesoría que considere relevante para avanzar en la adquisición de los servicios de hotelería, pasajes, seguros, renting y demás según el servicio contratado y el alcance del mismo.*

4.4 Cumplir con las políticas propias del país o agencia: *Dependiendo del tipo de servicio contratado por el Cliente, hotelería, renting, seguro de viajes, pasajes de avión, entre otros, el Cliente deberá cumplir con las políticas y requerimientos exigidos por el país de destino o incluso por la empresa, agencia o sitio de hospedaje contratado para aquellos servicios solicitados por el Cliente.*

5. AJUSTES AL ACUERDO

5.1 *Plan Viajes puede realizar ajustes a este Acuerdo de vez en cuando. Los ajustes entrarán en vigor treinta (30) días después de que Plan B informe al cliente. El uso continuado de los Servicios por parte del Cliente constituye el consentimiento del Cliente a los cambios.*

5.2 *Plan Viajes puede, a su exclusivo criterio, proporcionar actualizaciones, modificaciones o correcciones de errores de los Servicios al Cliente. Cualquier actualización, modificación o corrección de errores se considerará parte de los Servicios y estará sujeta a la licencia y otros términos y condiciones establecidos en el presente.*

6. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PAGO

6.1 Honorarios: El Cliente pagará todas las tarifas especificadas en las Órdenes de Servicios. Salvo que se especifique lo contrario en el presente documento o en una Orden de Servicio, (i) los honorarios se basan en la contratación y gestión de los servicios y no en el uso real o resultado del proceso, (ii) las obligaciones de pago no son cancelables.

6.2 Impuestos: Los honorarios de **Plan Viajes** no incluyen ningún impuesto, gravamen, derecho o tasa gubernamental similar de cualquier naturaleza, incluidos, por ejemplo, los impuestos sobre el valor añadido, las ventas, el uso o la retención, gravables por cualquier jurisdicción (colectivamente, "Impuestos"). Si **Plan B** tiene la obligación legal de pagar o recaudar los Impuestos de los que el Cliente es responsable en virtud de esta sección, **Plan Viajes** facturará al Cliente y el Cliente pagará dicho importe, a menos que el Cliente proporcione a **Plan Viajes** un certificado de exención de impuestos válido autorizado por la autoridad fiscal correspondiente.

6.3 Suspensión del servicio y aceleración de pagos: Si cualquier honorario adeudado por el Cliente en virtud de este o cualquier otro acuerdo de servicios se retrasa 30 días o más, **Plan Viajes** podrá, sin limitar sus otros derechos y recursos, acelerar las obligaciones de pago del Cliente en virtud de dichos acuerdos para que todas estas obligaciones sean inmediatamente exigibles y pagaderas, y suspender los servicios hasta que dichos importes se abonen en su totalidad, siempre que, **Plan B** notifique al Cliente con al menos 10 días de antelación que su cuenta está vencida.

7. VIGENCIA

La vigencia de los servicios contratados con **Plan Viajes** comenzará en la fecha del mismo y permanecerá en pleno vigor y efecto hasta que se presten en su totalidad los servicios descritos en la Orden de Servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, **Plan Viajes** puede rescindir el Acuerdo con efecto inmediato en caso de que el Cliente incumpla cualquiera de sus obligaciones derivadas de este Acuerdo.

8. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

El Cliente acepta que, desde la firma del presente contrato, Plan Viajes bajo ningún motivo reembolsará los valores pagados por el Cliente. Así mismo, el cliente reconoce que los cambios o modificaciones en los servicios contratados queda a discreción exclusiva de la empresa prestadora de ese servicio contratada, mas no del Agente de viajes.

9. CONFIDENCIALIDAD

9.1 Información confidencial: *"Información confidencial" hace referencia a toda la información revelada por una parte ("Parte reveladora") a la otra parte ("Parte receptora"), ya sea de forma oral o por escrito, que se designa como confidencial o que razonablemente debería entenderse como confidencial dada la naturaleza de la información y las circunstancias de la revelación. La Información confidencial del Cliente incluye los Datos del cliente. Por su parte, la Información Confidencial no incluye ninguna información que (i) sea o pase a ser de dominio público sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la Parte Divulgadora, (ii) fuera conocida por la Parte Receptora antes de su divulgación por la Parte Divulgadora sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la Parte Divulgadora, (iii) sea recibida de un tercero sin incumplimiento de ninguna obligación contraída con la Parte Divulgadora, o (iv) haya sido desarrollada de forma independiente por la Parte Receptora.*

9.2 Protección de la información confidencial: *Toda la información y documentación revisadas por el agente de viajes, requerida para la contratación de los servicios de viajes contratados no serán divulgadas por el agente de viajes ni por el cliente a terceros, exceptuando a las agencias de viajes, empleados y/o otras empresas prestadoras de este tipo de servicios, sin previo consentimiento, con excepción de los casos en que la ley lo demande. El agente de viajes, y todos los ayudantes del Agente están sujetos a los requerimientos de confidencialidad señalados en este Acuerdo. El Cliente está de acuerdo con el uso de la comunicación electrónica y el almacenamiento de la información confidencial. El Agente de Viajes usará sus mejores esfuerzos para mantener un alto grado de seguridad durante el tratamiento y almacenamiento de la comunicación e información electrónica.*

9.3 Tratamiento de datos personales: *Con base en este Acuerdo General de Contratación y de los términos y condiciones, Plan Viajes por la presente autoriza e instruye al Cliente de como procesará sus Datos personales de la siguiente manera:*

<p>OBJETO, NATURALEZA Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:</p>	<p>PLAN VIAJES PROPORCIONA AL CLIENTE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON EL ACUERDO DE SERVICIO. DURANTE ESTA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, PLAN B LLEVARÁ A CABO TODAS LAS ACTIVIDADES DE PROCESAMIENTO DE DATOS QUE SEAN NECESARIAS PARA CUMPLIR CON EL PROPOSITO PARA EL CUAL FUERON RECOLECTADOS. EL TEMA SE ESPECIFICA CON MÁS DETALLE EN EL ACUERDO DE SERVICIO. LA FINALIDAD Y LA NATURALEZA DEL TRATAMIENTO ESTÁN DETERMINADAS POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS ESTAS ACTIVIDADES INCLUIRÁN ESPECIALMENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● RESERVA DE BILLETES DE AVIÓN CON LAS COMPAÑÍAS AÉREAS SELECCIONADAS; ● RESERVA EN EL HOSPEDAJE ELEGIDO POR EL CLIENTE Y DEMÁS SERVICIOS RELACIONADOS. <p>LA NATURALEZA Y EL PROPÓSITO DEL PROCESAMIENTO DE DATOS SE GUIARÁ CONFORME A LOS SERVICIOS CONTRATADOS ENTRE PLAN B Y EL CLIENTE EN EL ACUERDO DE REPRESENTACIÓN FIRMADO.</p>
<p>Tipos de Datos Personales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Nombre Completo ● Fecha de nacimiento; ● Género ● Dirección de residencia; ● Dirección postal; ● Dirección de correo electrónico; ● Número de teléfono; ● número de pasaporte; ● Número de tarjeta de identificación; ● Fecha de emisión y vencimiento del pasaporte; ● documentos VISA; ● Datos de salud (en caso de necesidad de reclamaciones); y ● otros tipos de Datos personales si son necesarios para la prestación de los Servicios.
<p>Categorías de interesados:</p>	<p>Clientes de Plan B</p>

9.4 Finalidad del uso de los datos personales:

- *Prestación del servicio: El propósito principal y más importante para el cual necesitamos procesar sus Datos personales es la prestación de servicios contratados.*

- *Envío de ofertas comerciales personalizadas: Utilizamos sus datos de contacto e información personal para su perfil dentro de nuestro CRM y enviarle mensaje de marketing personalizados.*
- *No compartiremos su información con terceros para sus propios fines.*

10. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 El Cliente reconoce y acepta que Plan Viajes posee todos los derechos, títulos e intereses (incluidas, entre otras, todas las patentes, derechos de autor, secretos comerciales u otros derechos de propiedad) sobre los Servicios, y cualquier modificación, corrección o mejora de los mismos, ya sea realizada o no por Plan Viajes. El Cliente reconoce además que los Servicios contienen secretos comerciales valiosos e información confidencial de Plan Viajes, incluidas, entre otras, las especificaciones, la funcionalidad y el rendimiento de los mismos, y deberá tomar todas las precauciones razonables para evitar cualquier divulgación de dicha información, excepto lo expresamente permitido en este acuerdo. Plan Viajes será propietario de todos los derechos de propiedad intelectual sobre cualquier comentario o sugerencia proporcionada por el Cliente.

10.2 El Cliente puede utilizar los logotipos y la marca comercial de Plan Viajes únicamente para la promoción de la marca Plan Viajes. Los logotipos se pueden usar solo en las versiones oficiales proporcionadas (logotipo completo, íconos, blanco y negro, en color, etc.), se pueden cambiar de tamaño, pero sin ninguna alteración de color o transformación de proporción de tamaño distinta a la proporcionada o aprobada. Si el Cliente necesita algún ajuste específico que ayude con la promoción, el Cliente está obligado a comunicarse con Plan Viajes para obtener aprobación previa.

11. FUERZA MAYOR

Si Plan Viajes incumple cualquier término de este servicio como resultado de condiciones que están más allá de su control tales como, pero no limitadas a, restricciones gubernamentales o legislación subsiguiente, guerras, huelgas, desastres naturales, enfermedades epidémicas, no se considerará que rompe este contrato por considerarse de fuerza mayor.

12. TERMINACIÓN

12.1 Este Acuerdo se considerará terminado si se cumplen las tareas identificadas en la Orden de Servicio del Cliente.

12.2 *Este Acuerdo podrá darse por terminado por escrito por el Cliente, siempre y cuando los pagos pendientes se encuentren realizados. En caso de incumplimiento de pago por parte del Cliente, Plan Viajes podrá ejecutar el contrato y dar por terminado el servicio. Así también, podrá tomar las acciones que correspondan para cobrar los valores adeudados.*

13. COMPETENCIA

Este Acuerdo será gobernado por las leyes vigentes en la Provincia de Ontario y las leyes federales de Canadá aplicables al mismo, cualquier disputa con respecto a los términos de este Acuerdo será decidida por un tribunal de la jurisdicción competente en la Provincia de Ontario.

14. ANTI-CORRUPCIÓN:

Ninguna de las partes ha recibido ni se le ha ofrecido ningún soborno ilegal o indebido, comisión, pago, regalo o cualquier cosa de valor por parte de un empleado o agente de la otra parte en relación con este Acuerdo. Los regalos y atenciones razonables ofrecidos en el curso ordinario de los negocios no infringen la restricción anterior.

15. MISCELÁNEOS

15.1 *Este acuerdo constituye todo lo convenido entre las partes con respecto al objeto de este documento y reemplaza todos los acuerdos, entendimientos, garantías, representaciones, negociaciones y discusiones anteriores, ya sean orales o escritas, de las partes.*

15.2 *Las obligaciones y responsabilidades del servicio contratado son extensivas para la pareja del Cliente, en casos de contratar procesos para la familia.*

15.3 *La Orden de Servicios del Cliente sólo podrá ser alterado o reformado cuando tales cambios se hagan por escrito y sean ejecutados por las partes del mismo.*

16. DECLARACIÓN:

*El Cliente declara que previo a contratar los servicios de **Plan Viajes** ha tenido el tiempo suficiente para revisar la Orden de Servicios y el presente Acuerdo General de Servicio, que por su cuenta se ha asesorado legalmente en forma*

*independiente. Si no ha buscado asesorarse, declara que comprende todas y cada una de las cláusulas, obligaciones y derechos que se desprenden del servicio contratado con **Plan Viajes**; mismo que le ha sido presentado y redactado en idioma castellano, por lo que la falta de asesoría legal no podrá utilizarse en ningún caso como argumento que justifique incumplimiento alguno de su parte de las obligaciones creadas por este Acuerdo.*

Adicionalmente el cliente reconoce que le ha sido entregado un ejemplar de este Acuerdo y que comprende y acepta los términos y obligaciones que le corresponden.

También el cliente declara que este Acuerdo ha sido ejecutado y entregado debida y válidamente por el Cliente y constituye su obligación legal, válida y vinculante, ejecutable contra usted de acuerdo con sus términos.