

# Términos y condiciones de AZFREX SAS DE C.V. / AZCADENN MÉXICO

## Índice

1. Introducción
2. Proceso de reservación y pago
  - 2.1. Disponibilidad y confirmación
  - 2.2. Requisitos de reserva
  - 2.3. Métodos de pago
  - 2.4. Saldo restante y fechas límite
  - 2.5. Facturación e Impuesto al Valor Agregado (IVA)
3. Responsabilidades del cliente
  - 3.1. Documentación de viaje
  - 3.2. Información falsa
  - 3.3. Puntualidad y comienzo del viaje
    - 3.3.1. Llegadas tardías
    - 3.3.2. Coordinación con el grupo
4. Pautas médicas y de salud
  - 4.1. Condiciones físicas
  - 4.2. Emergencias médicas
5. Comportamiento y conducta
  - 5.1. Código de conducta
  - 5.2. Cumplimiento legal
6. Sustancias prohibidas y políticas de alcohol
  - 6.1. Consumo de drogas
  - 6.2. Consumo de alcohol
7. Cancelaciones y reembolsos
  - 7.1. Pagos no reembolsables
  - 7.2. Proceso de cancelación
    - 7.2.1. Cancelación con menos de 12 días de anticipación
    - 7.2.2. Socios de “Círculo AZCADENN”
  - 7.3. Transferencias y crédito
8. Seguro de viaje
9. Cancelaciones por parte de AZCADENN
  - 9.1. Fuerza mayor
  - 9.2. Responsabilidad Limitada
10. Ajustes logísticos y de seguridad
  - 10.1. Derecho de cancelación por parte de AZCADENN MÉXICO
  - 10.2. Deduciones por reembolsos
  - 10.3. Derecho de cancelación por parte de AZCADENN MÉXICO
11. Impacto de los retrasos en el itinerario
  - 11.1. Cumplimiento de itinerario
12. Asistencia proporcionada
  - 12.1. Exención de responsabilidad y riesgo
13. Protección de datos
14. Disposiciones generales
  - 14.1. Jurisdicción y legislación aplicable
  - 14.2. Enmiendas
  - 14.3. Divisibilidad
15. Propiedad Intelectual
16. Aceptación

# 1. Introducción

AZCADENN – Firma de Viajes y Experiencias Culturales

AZCADENN MÉXICO ofrece servicios de organización y operación de experiencias turísticas, culturales, traslados privados y viajes grupales dentro y fuera de la Ciudad de México.

Estos Términos y condiciones ("Términos") rigen la relación contractual entre AZFREX SAS de C.V., empresa que opera comercialmente bajo la marca AZCADENN o AZCADENN MÉXICO (En adelante "AZCADENN, AZCADENN MÉXICO"), una firma de Viajes y sus clientes. Al reservar y contratar cualquiera de los servicios, usted acepta estar sujeto de manera plena y sin reservas a estos Términos a continuación establecidos.

## 2. Proceso de reservación y pago

### 2.1. Disponibilidad y confirmación

Todas las reservaciones están sujetas a disponibilidad y confirmación por parte de AZCADENN. Una reserva se confirma solo tras la emisión de un correo electrónico o WhatsApp de confirmación por parte de AZCADENN.

Cabe destacar que ciertas experiencias requieren al menos 3 días de anticipación.

### 2.2. Requisitos de reserva

Para garantizar una reserva, los clientes deben cumplir con lo siguiente:

- **Tarifa de reservación:** Se requiere un depósito como tarifa de reservación del 35% o 50% de la tarifa total según la experiencia o servicio y según lo indique la naturaleza del tour.

Esta tarifa debe efectuarse en un plazo de 2 a 4 días naturales desde la recepción del correo electrónico de reserva, WhatsApp, o flyer informativo para paseos de 1 día.

Las tarifas de reservación podrán no ser reembolsables cuando hayan sido comprometidos a proveedores o gastos administrativos operativos, logísticos y de bloqueo de servicios.

- **Documentación:** Los clientes deberán proporcionar una copia válida del pasaporte y cualquier información adicional necesaria en caso de ser requerido para expediciones en el extranjero gestionadas por AZCADENN o para su ingreso al Territorio Mexicano según lo considere conveniente AZCADENN MÉXICO.

### 2.3. Métodos de pago

Los métodos de pago aceptados son: Tarjeta de crédito (pregunte por MSI), débito, transferencia bancaria, Paypal, WiseTransfer, entre otros según se especifique durante el proceso de reservación.

Estos podrán realizarse por medio de "link de pago", transferencia entre bancos, o mediante pasarela de pagos en nuestro sitio web.

Cheques no son aceptados.

## 2.4. Saldo restante y fechas límite

El saldo restante para tours privados deberá liquidarse 36 horas, 10 días, o en la fecha que indique el flyer informativo según la naturaleza del paseo previo al comienzo del tour dentro de Los Estados Unidos Mexicanos a menos que se especifique lo contrario. El incumplimiento de los plazos de pago puede dar lugar a la cancelación sin reembolso.

## 2.5. Facturación e Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Los precios publicados por AZCADENN no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual será trasladado al Cliente conforme a la legislación fiscal vigente en México, a una tasa del 16%.

En caso de requerir factura fiscal (CFDI), el Cliente deberá solicitarla enviando un correo electrónico a [facture@azcadenn.com](mailto:facture@azcadenn.com) dentro del mismo mes calendario en que se haya realizado el pago correspondiente, adjuntando:

- Constancia de Situación Fiscal actualizada
- Uso de CFDI
- Método de pago
- Comprobante de pago
- Datos de contacto

AZCADENN emitirá la factura correspondiente dentro de un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles contados a partir de la recepción completa y correcta de la información requerida.

Una vez concluido el mes calendario en que se efectuó el pago, no será posible la emisión de facturas extemporáneas.

## 3. Responsabilidades del cliente

### 3.1. Documentación de viaje

El cliente es responsable de garantizar que todos los documentos de viaje estén actualizados y sean válidos, incluidos los pasaportes y las visas al momento de ingresar a Los Estados Unidos Mexicanos.

### 3.2. Información falsa

Proporcionar información falsa en su reservación de experiencias o paseos puede dar lugar a la cancelación del (la) mismo(a) sin reembolso.

### 3.3. Puntualidad y comienzo del viaje

El cliente es responsable de llegar a tiempo al lugar de inicio y hora establecida de la experiencia/viaje.

#### 3.3.1. Llegadas tardías

Si el cliente no llega a tiempo al punto de inicio designado de la experiencia o viaje, AZCADENN no será responsable de ninguna actividad o parte del viaje que no haya podido realizar, ni de los costos adicionales en los que incurra el cliente por unirse a la experiencia o viaje en una etapa posterior. No se otorgarán reembolsos por actividades o servicios que no haya podido realizar debido a la llegada tardía.

### 3.3.2. Coordinación con el grupo

Los viajes/experiencias se llevarán a cabo según lo programado y el cliente es responsable de hacer los arreglos necesarios para unirse al grupo por su cuenta en caso de que pierda la salida inicial.

## 4. Pautas médicas y de salud

### 4.1 Condiciones físicas

El cliente deberá asegurarse de que está física y médicamente cualificado para participar en las actividades del Viaje/Experiencia(s) adquirida(s). El cliente deberá informar a AZCADENN sobre cualquier condición médica preexistente antes de la partida hacia el Viaje/Tour

### 4.2. Emergencias médicas

AZCADENN no se hace responsable de ninguna emergencia médica que ocurra causado por el mismo cliente durante la expedición. Si bien se brindará atención auxiliar básica, **es responsabilidad del cliente portar consigo mismo medicación básica en caso de necesitarlo, entre algunos para: dolor de cabeza, mareos, náuseas, presión arterial, etc.** Se recomienda al cliente obtener seguro médico adecuado que cubra el tratamiento médico y la evacuación de emergencia.

## 5. Comportamiento y conducta

### 5.1. Código de conducta

Se espera que el cliente se comporte de manera respetuosa y siga las instrucciones de los representantes de AZCADENN y los guías locales. Conductas inaceptables o que pongan en riesgo al grupo podrán derivar en la **separación del viajero del tour**, sin derecho a reembolso.

### 5.2. Cumplimiento legal

Los participantes deben cumplir con las leyes y costumbres locales durante el viaje. AZCADENN MÉXICO no se hace responsable de ningún problema legal en el que pueda incurrir el cliente.

## 6. Sustancias prohibidas y políticas de alcohol

### 6.1. Consumo de drogas

El consumo, posesión o tráfico de drogas ilegales están estrictamente prohibidos durante el Viaje/Tour. Cualquier violación de esta regla resultará en la expulsión/terminación inmediata Viaje/Tour sin reembolso.

### 6.2. Consumo de alcohol

El consumo de alcohol durante el tour/viaje deberá ser **moderado**. La embriaguez, el comportamiento disruptivo o el consumo de bebidas de alta graduación serán sancionadas.

## 7. Cancelaciones y reembolsos\*\*\*

### 7.1. Pagos no reembolsables

Los anticipos se consideran costos no recuperables. AZCADENN MÉXICO no se hará responsable de eventos imprevistos o situaciones en las circunstancias personales del cliente que puedan afectar su capacidad para participar en la expedición (tal como la inadmisión al país destino por autoridades gubernamentales). Sin embargo, el cliente deberá mantener informado al representante de AZCADENN MÉXICO a fin de brindar asesoría mientras sea posible.

\*\*\*Para cancelaciones y reembolso de “paseos programados 2026” sírvase visitar dicha sección.

### 7.2. Proceso de cancelación por parte del cliente

Las cancelaciones deben comunicarse lo antes posible formalmente a AZCADENN MÉXICO a través del correo electrónico: **cancel@azcadenn.com**

#### 7.2.1. Cancelación con menos de 12 días de anticipación

No se otorgan reembolsos ni créditos por cancelaciones realizadas dentro de los 12 días previos a la fecha de inicio del viaje/tour.

7.2.2. Para socios de “Círculo AZCADENN”, sírvase visitar la sección “Círculo AZCADENN”.

### 7.3. Transferencias y crédito

El lugar del cliente se mantendrá asegurado siempre y cuando se haya realizado la tarifa de reservación correspondiente.

Sin embargo, en caso de que un evento extraordinario impida la participación del cliente en el viaje/tour reservado, podrá ceder/transferir su lugar a cualquier otro participante de su elección.

Así mismo deberá notificar al personal de AZCADENN MÉXICO sobre dicha transferencia inmediatamente a través del correo electrónico oficial “**contacto@azcadenn.com**” o cualquier otro medio de contacto oficial de AZCADENN.

## 8. Seguro de viaje

Se recomienda encarecidamente al cliente que adquiera un seguro de viaje integral para cubrir posibles cambios en las circunstancias personales que afecten la participación en el viaje (retrasos en vuelos, pérdida de equipaje, daños materiales, etc.). AZCADENN no se hace responsable de eventos o situaciones imprevistas que puedan afectar su capacidad para participar en la Experiencia/Tour.

## 9. Cancelaciones por parte de AZCADENN

### 9.1. Fuerza mayor

AZCADENN no será responsable por cancelaciones, modificaciones o incumplimientos derivados de causas ajenas a su control razonable, incluyendo pero no limitándose a:

- Condiciones climatológicas adversas
- Desastres naturales
- Cierres de carreteras o zonas arqueológicas
- Actos de autoridad
- Huelgas
- Problemas operativos de terceros
- Situaciones de seguridad
- Pandemias o emergencias sanitarias

En tales casos, AZCADENN podrá:

- a) Reprogramar la experiencia, o
- b) Emitir crédito de viaje equivalente al monto pagado.

No procederá reembolso en efectivo cuando la cancelación derive de fuerza mayor.

### 9.2. Responsabilidad Limitada

AZCADENN actúa como organizador y coordinador de experiencias turísticas, pudiendo contratar servicios de terceros tales como transportistas, operadores locales, restaurantes o recintos culturales.

El viajero reconoce que:

- AZCADENN no será responsable por actos u omisiones de terceros proveedores.
- La responsabilidad total de AZCADENN, en cualquier caso, no excederá el monto efectivamente pagado por el servicio contratado.

El participante asume los riesgos inherentes a actividades turísticas y declara encontrarse en condiciones físicas adecuadas para participar.

## 10. Ajustes logísticos y de seguridad

AZCADENN se reserva el derecho de modificar rutas, horarios, actividades o proveedores cuando:

- Existan condiciones de seguridad
- Haya razones operativas justificadas
- Se presenten causas de fuerza mayor

Dichas modificaciones no generarán derecho a reembolso siempre que la experiencia principal pueda llevarse a cabo de forma razonable. AZCADENN MÉXICO siempre priorizará un exhausto esfuerzo para proporcionar alternativas adecuadas cuando sea posible.

## 10.1. Derecho de cancelación por parte de AZCADENN MÉXICO

AZCADENN se reserva el derecho de cancelar cualquier reservación; en tales casos, se proporcionará un reembolso completo menos los costos no recuperables.

## 10.2. Deduciones por reembolsos

Los reembolsos deducirán los costos aplicables, como las tarifas de tarjetas de crédito y los cargos por cambio de moneda.

# 11. Impacto de los retrasos en el itinerario

## 11.1 Cumplimiento de itinerario

AZCADENN MÉXICO se esfuerza por cumplir con el itinerario programado; sin embargo, ocasionalmente pueden producirse retrasos debido a circunstancias imprevistas.

# 12. Asistencia proporcionada

## 12.1. Exención de responsabilidad y riesgo

Los participantes reconocen los riesgos que conlleva el viaje de aventura. No asumimos ninguna responsabilidad por lesiones, daños o pérdidas, excepto cuando la ley no pueda excluir la responsabilidad.

# 13. Protección de datos

Cumplimos con las normas de protección de datos conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Los datos personales se utilizarán únicamente para fines de organización del viaje y no se divulgarán a terceros no autorizados.

# 14. Disposiciones generales

## 14.1. Jurisdicción y legislación aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de Los Estados Unidos Mexicanos. Las partes se someten a las leyes y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

## 14.2. Enmiendas

Nos reservamos el derecho de modificar estos Términos; los clientes serán notificados de cambios significativos a través de los canales de comunicación oficiales.

## 14.3 Divisibilidad

Si alguna disposición es inválida o inaplicable, los términos restantes seguirán vigentes.

## 15. Propiedad Intelectual

Todos los itinerarios, nombres de experiencias, materiales promocionales, fotografías, contenidos digital, textos, logotipos y diseños asociados a AZCADENN son propiedad exclusiva de AZFREX S.A.S. de C.V.

Queda prohibida su reproducción, distribución o utilización sin autorización previa y por escrito.

## 16. Aceptación

El pago del anticipo, del total del (los) servicio(s) o la participación en cualquiera de las actividades implica la aceptación expresa, voluntaria e informada de estos Términos y Condiciones.