

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V. ("Rutopía"), sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con RFC RTB190503F13 y domicilio en Avenida Francisco Sosa No. 29, Piso 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México, es titular y operadora de la plataforma denominada "Rutopía" accesible en www.rutopia.com (la "Plataforma"), así como de los canales digitales, aplicaciones y medios de contacto asociados.

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (los "Términos") tienen por objeto regular las relaciones jurídicas entre Rutopía y las distintas personas que interactúan con ella en el marco de su actividad como intermediario turístico especializado en turismo sustentable y biocultural en México. Dichas relaciones comprenden las que Rutopía establece con: (i) los viajeros que contratan servicios de viaje; (ii) los canales de venta digitales o tradicionales a través de los cuales Rutopía distribuye sus servicios; (iii) los operadores locales y empresas prestadoras de servicios de operación que participan en la ejecución de los viajes; y (iv) los establecimientos de hospedaje, restauración, transporte, proveedores de actividades y demás prestadores de servicios turísticos.

La utilización de la Plataforma, la solicitud o contratación de cualquier servicio de Rutopía, o el inicio de cualquier relación comercial con Rutopía como operador local, canal de venta o prestador de servicios, implica la aceptación plena, libre e incondicional de estos Términos en la versión vigente al momento del inicio de dicha relación.

DEFINICIONES GENERALES

Para los efectos de los presentes Términos, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les asigna, independientemente de que aparezcan en singular o plural:

"Canal de Venta"	Plataforma digital o agencia tradicional a través de la cual se capta la solicitud del Viajero y se canaliza a Rutopía para la prestación de los servicios.
"Contrato de Viaje"	Acuerdo celebrado entre Rutopía y el Viajero que documenta las condiciones del Paquete Turístico contratado, incorporando estos Términos como parte integrante.
"Datos Personales"	Cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, incluyendo los Datos Personales Sensibles.
"Datos Personales Sensibles"	Aquellos que puedan revelar origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical, preferencias alimenticias en cuanto revelen condiciones de salud o creencias religiosas, entre otros datos que la legislación aplicable califique como sensibles.
"Directiva PTD"	Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados, así como sus

	transposiciones nacionales en Francia (Ordonnance n° 2017-1717) e Italia (D.Lgs. 62/2018).
"Itinerario"	Documento que describe los servicios, fechas, hospedaje, actividades, transporte y demás elementos del Paquete Turístico acordado con el Viajero.
"Operador Local"	Persona física o moral con quien Rutopía tiene una relación comercial directa para la coordinación y ejecución de servicios en el destino, ya sea mediante contrato formal o mediante la aceptación de los presentes Términos. El Operador Local puede prestar los servicios directamente o subcontratar a Prestadores de Servicios para su ejecución, asumiendo en todo caso la responsabilidad primaria por dichos servicios frente al Viajero o frente a Rutopía.
"Paquete Turístico"	Combinación de al menos dos tipos de servicios de viaje (alojamiento, transporte, guías u otros servicios turísticos significativos) vendida por Rutopía a precio global o combinado para un mismo viaje o vacación.
"Plataforma"	El sitio web www.rutopia.com y demás canales digitales operados por Rutopía, incluyendo aplicaciones, herramientas de mensajería integradas y sistemas de gestión de viajes.
"Prestador de Servicios"	Establecimiento de hospedaje, restaurante, transportista, guía turístico u otro proveedor que presta un servicio específico dentro del Paquete Turístico, ya sea contratado directamente por Rutopía o por un Operador Local. Cuando Rutopía contrate directamente a un Prestador de Servicios sin intermediación de un Operador Local, dicho Prestador asumirá también las obligaciones propias del Operador Local respecto de su servicio.
"RGPD"	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (Reglamento General de Protección de Datos).
"Rutopía"	Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., en su calidad de intermediario turístico y organizador de Paquetes Turísticos.
"Travel Companion"	Personal de Rutopía asignado al acompañamiento y asistencia remota del Viajero antes y durante el desarrollo del viaje, a través de medios digitales. La asistencia del Travel Companion se presta exclusivamente de forma remota y no implica presencia física en el destino.
"Viajero"	Toda persona física que contrata o desea contratar un Paquete Turístico con Rutopía, directamente o a través de un Canal de Venta, para fines turísticos o de ocio.

TÍTULO I. Términos aplicables al Viajero

I.1 Naturaleza de los Servicios y Rol de Rutopía

Rutopía es una empresa de intermediación y coordinación turística especializada en turismo sustentable y biocultural. Su actividad consiste en diseñar itinerarios personalizados, seleccionar con diligencia a los Operadores Locales y Prestadores de Servicios más adecuados para cada viaje, coordinar la ejecución logística del Paquete Turístico y proporcionar acompañamiento continuo al Viajero antes y durante el viaje a través del equipo de Travel Companions.

I.1.1 Lo que Rutopía hace. Rutopía presta los siguientes servicios en calidad de intermediario y coordinador turístico: (i) diseño y personalización de itinerarios conforme a los requerimientos del Viajero; (ii) selección diligente de Operadores Locales, Prestadores de Servicios, establecimientos de hospedaje y guías turísticos; (iii) gestión y coordinación de reservas en nombre del Viajero; (iv) gestión administrativa del Contrato de Viaje y de los documentos asociados; (v) acompañamiento y asistencia permanente mediante el equipo de Travel Companions; y (vi) gestión de incidencias y reclamaciones frente a Operadores Locales y Prestadores de Servicios.

I.1.2 Lo que Rutopía no hace. Rutopía no es propietaria ni operadora de los hoteles, medios de transporte, restaurantes, servicios de guía turístico, actividades recreativas ni de ningún otro servicio de prestación directa incluido en los Paquetes Turísticos. Dichos servicios son ejecutados de manera independiente por los Operadores Locales y Prestadores de Servicios, quienes actúan como contratistas o prestadores externos con sus propios equipos, instalaciones y personal. Rutopía no dirige, supervisa ni controla en tiempo real las actividades operativas de dichos prestadores, y su relación con éstos es de naturaleza comercial y de coordinación.

I.1.3 Alcance de las obligaciones de Rutopía. La obligación de Rutopía frente al Viajero es la de un intermediario diligente: actuar con profesionalismo en la selección y coordinación de los prestadores que ejecutarán los servicios del Paquete Turístico, y gestionar activamente cualquier incidencia o incumplimiento que se presente. Cuando un incumplimiento sea atribuible a un Operador Local o a un Prestador de Servicios, Rutopía podrá ejercer, en nombre o en apoyo del Viajero, las acciones para trasladar a quien corresponda la responsabilidad o reclamación, que procedan conforme a los contratos suscritos con dichos prestadores.

I.1.4 Designación regulatoria como organizador. Conforme a la normativa mexicana (Ley General de Turismo) y, cuando resulte aplicable, a la normativa europea (Directiva PTD 2015/2302), Rutopía es clasificada como "organizador" de Paquetes Turísticos en razón de la combinación y comercialización de servicios de viaje que realiza. Esta designación regulatoria no implica que Rutopía sea la ejecutora directa de los servicios operativos del Paquete Turístico, ni que su responsabilidad se extienda más allá de los servicios que efectivamente presta en calidad de intermediario y coordinador. En los casos en que la legislación aplicable imponga al organizador obligaciones mínimas frente al Viajero que no puedan ser contractualmente excluidas, Rutopía cumplirá dichas obligaciones y, en la medida en que el incumplimiento sea atribuible a un Operador Local o Prestador de Servicios, ejercerá las acciones para trasladar la responsabilidad o reclamación a quien corresponda.

I.1.5 Responsabilidad de Rutopía. De conformidad con el modelo de intermediación y coordinación descrito en la sección I.1.1, la responsabilidad de Rutopía frente al Viajero comprende: (i) la correcta prestación de los servicios que Rutopía realiza por sí misma —diseño del itinerario, coordinación logística, gestión de reservas y acompañamiento remoto mediante Travel Companions—; y (ii) el cumplimiento de las obligaciones mínimas que la legislación aplicable impone al organizador de Paquetes Turísticos, incluyendo la gestión diligente de incidencias. Los servicios de ejecución directa —hospedaje, transporte, actividades, restauración, guías turísticos— son responsabilidad primaria de los Operadores Locales y Prestadores de Servicios que los realizan.

I.2 Información Precontractual

Antes de la celebración del Contrato de Viaje, Rutopía proporcionará al Viajero, de forma clara, comprensible y en un soporte duradero, la siguiente información precontractual:

- Las características principales del Paquete Turístico: destino(s), itinerario completo, fechas de inicio y fin, número de pernoctaciones, tipo y categoría de alojamiento, servicios de transporte incluidos, comidas incluidas, visitas y actividades programadas.
- El precio total del Paquete Turístico, incluidos todos los impuestos, tasas y comisiones de servicio de Rutopía aplicables, o en su defecto el método de cálculo del precio cuando no pueda determinarse de antemano con precisión.
- Las condiciones de pago, incluido el importe del depósito inicial y el calendario de pagos.
- Las condiciones de modificación y cancelación, incluyendo las penalizaciones aplicables.
- Los datos de identificación y contacto de Rutopía como organizador, incluyendo su número de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT), cuando esté disponible.
- Información sobre los pasaportes, visados y formalidades sanitarias requeridos para el destino, en la medida en que Rutopía disponga de ella.
- La disponibilidad de seguros opcionales o la recomendación de contratar un seguro de viaje.

La información precontractual forma parte integrante del Contrato de Viaje y vincula a Rutopía en los términos en que fue comunicada, salvo modificaciones expresamente acordadas entre las partes antes de la celebración del contrato.

I.3 Proceso de Reserva

I.3.1 Solicitud de Viaje

Para iniciar el proceso de reserva, el Viajero o el Canal de Venta correspondiente deberá proporcionar a Rutopía la siguiente información mínima a través de cualquiera de los canales habilitados (la Plataforma, correo electrónico, mensajería digital o Canal de Venta): nombre del titular del viaje, medio de contacto preferido, fechas tentativas, región o destino deseado, duración del viaje, número de viajeros, presupuesto aproximado, país de residencia y servicios requeridos (hospedaje, transporte, actividades). Esta información será utilizada por un Especialista de Viajes de Rutopía para diseñar un itinerario personalizado.

I.3.2 Propuesta de Itinerario

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, un Especialista de Viajes de Rutopía se pondrá en contacto con el Viajero para confirmar los datos proporcionados y enviar una propuesta de itinerario. Dicho itinerario contendrá las fechas de viaje, los servicios de hospedaje sugeridos, las actividades, el transporte, el precio total del Paquete Turístico como cifra global, con indicación de las inclusiones y exclusiones expresas del servicio, las condiciones de pago y cancelación, así como las inclusiones y exclusiones expresas del servicio.

Las fotografías e imágenes incluidas en el itinerario tienen carácter meramente ilustrativo y no constituyen una representación exacta de los establecimientos o servicios que se prestarán.

I.3.3 Vigencia de la Cotización

La cotización incluida en el itinerario tendrá una vigencia de veinticuatro (24) horas contadas a partir de su envío al Viajero. Transcurrido dicho plazo sin que se haya confirmado la reserva mediante el pago del depósito inicial,

Rutopía no garantiza la disponibilidad de los servicios ni la vigencia de los precios cotizados, y podrá someter la reserva a nueva cotización.

I.3.4 Confirmación y Vinculación del Contrato

El Contrato de Viaje quedará perfeccionado y será jurídicamente vinculante para ambas partes en el momento en que Rutopía reciba el pago del depósito inicial establecido en el apartado I.4.1 de estos Términos. A partir de ese momento, Rutopía asumirá el compromiso de coordinar y gestionar el Paquete Turístico en los términos del itinerario acordado.

I.4 Precio y Condiciones de Pago

I.4.1 Composición del Precio Total

El "Precio Total" del Paquete Turístico comprende: (i) el costo de todos los servicios incluidos en el itinerario; (ii) los impuestos y tasas aplicables; y (iii) la comisión de servicio de Rutopía, la cual puede incluir comisiones de plataformas de distribución cuando la reserva se realice a través de un Canal de Venta. El Precio Total se determinará de forma definitiva en el itinerario confirmado. La comisión de servicio de Rutopía es variable y depende del nivel de personalización y complejidad de la reserva; en ningún caso se cobrarán cargos adicionales no informados al Viajero antes de la confirmación de la reserva.

I.4.2 Moneda de Pago

El Precio Total será denominado en la moneda acordada con el Viajero al momento de la cotización, pudiendo ser pesos mexicanos (MXN), dólares americanos (USD), euros (EUR) o libras esterlinas (GBP).

I.4.3 Calendario de Pagos

Se establece el siguiente calendario de pagos como referencia base, el cual podrá ajustarse de común acuerdo con el Especialista de Viajes conforme a las necesidades de cada reserva:

1. Depósito inicial no reembolsable: mínimo 30% del Precio Total al confirmar la reserva.
1. El saldo restante se cubrirá conforme al calendario de pagos acordado con el Especialista de Viajes, que podrá contemplar uno o más pagos parciales, siempre con el Precio Total liquidado íntegramente al menos sesenta (60) días naturales antes del inicio del viaje.
2. En viajes con inicio en un plazo inferior a sesenta (60) días desde la confirmación, el Precio Total deberá abonarse íntegramente en el momento de la reserva.

Si el Viajero no completa el pago total en las fechas previstas, Rutopía podrá cancelar la reserva, aplicando las penalizaciones de cancelación establecidas en el apartado I.6.2, sin perjuicio de la retención del depósito inicial.

I.4.4 Medios de Pago

El Viajero podrá efectuar los pagos mediante: (i) transferencia bancaria nacional SPEI; (ii) transferencia internacional SWIFT; (iii) cargo a tarjeta de crédito o débito a través del motor de pagos de la Plataforma; (iv) Apple Pay; o (v) transferencia SEPA, para Viajeros residentes en la Zona Euro. Los cargos o comisiones que pudieran aplicar los proveedores del servicio de pago son independientes del Precio Total y corren por cuenta del Viajero.

I.4.5 Modificación del Precio

El precio del Paquete Turístico únicamente podrá modificarse de forma unilateral por Rutopía en los casos siguientes, y siempre que así se haya previsto expresamente en el Contrato de Viaje: (a) variación en el costo del combustible u otras fuentes de energía; (b) variación en los impuestos o tasas turísticas establecidas por la autoridad competente; o (c) variación en los tipos de cambio relevantes para el Paquete Turístico. En ningún

caso podrá el precio incrementarse en más de un **ocho por ciento (8%)** del precio original sin que el Viajero tenga derecho a terminar anticipadamente el contrato y obtener el reembolso íntegro de los importes abonados. Cualquier incremento de precio debe notificarse al Viajero con un mínimo de veinte (20) días naturales de antelación al inicio del viaje.

I.5 Modificaciones al Itinerario

I.5.1 Modificaciones solicitadas por el Viajero

El Viajero podrá solicitar modificaciones al itinerario confirmado, sujetas a disponibilidad, dentro del período de gracia de quince (15) días naturales siguientes a la fecha del pago del depósito inicial, sin aplicación de penalizaciones. Sin embargo, los cambios que impliquen un servicio de mayor costo o la incorporación de nuevos servicios generarán cargos adicionales correspondientes.

Después del período de gracia, se permitirá una (1) modificación sin cargo por reserva. Rutopía podrá agregar una tarifa de gestión de cien dólares (100 USD) por solicitud por servicios administrativos a su discreción. No podrán solicitarse modificaciones en los quince (15) días naturales previos a la fecha de inicio del viaje.

I.5.2 Modificaciones esenciales iniciadas por Rutopía

Si antes del inicio del viaje Rutopía se viera en la necesidad de modificar de forma significativa alguno de los elementos esenciales del Paquete Turístico (entendiéndose por tales el destino, el tipo o categoría del alojamiento, el transporte principal o una actividad que represente parte sustancial del viaje), lo notificará al Viajero sin demora y a más tardar veinte (20) días naturales antes del inicio del viaje, indicando la naturaleza del cambio y su repercusión en el precio, cuando proceda. El Viajero tendrá derecho a: (a) aceptar la modificación; (b) resolver el Contrato de Viaje y recibir el reembolso íntegro de todos los importes abonados, sin penalización; o (c) solicitar a Rutopía una propuesta alternativa de Paquete Turístico de valor equivalente, la cual quedará sujeta a disponibilidad y a la aceptación expresa de ambas partes. El Viajero deberá comunicar su decisión a Rutopía dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la notificación.

I.6 Cancelaciones y Resolución del Contrato

I.6.1 Cancelación por el Viajero

El Viajero podrá cancelar el Paquete Turístico en cualquier momento antes de su inicio, mediante notificación escrita a su Especialista de Viajes o a viaja@rutopia.com. La cancelación estará sujeta a las siguientes penalizaciones sobre el Precio Total:

1. Con más de 60 días naturales de antelación a la fecha de inicio: penalización equivalente al depósito inicial no reembolsable (30%).
2. Entre 31 y 60 días naturales antes del inicio: penalización del 50% del Precio Total.
3. Entre 16 y 30 días naturales antes del inicio: penalización del 70% del Precio Total.
4. Con 15 días naturales o menos antes del inicio: penalización del 100% del Precio Total.

Las penalizaciones anteriores se aplican sobre los servicios contratados directamente con Rutopía. Algunos servicios individuales (hospedaje, actividades específicas) podrán estar sujetos a políticas de cancelación propias del Prestador de Servicios, que se informarán al Viajero en el itinerario. La cancelación de un servicio individual no afecta a los demás servicios del Paquete Turístico, salvo que la cancelación sea de un elemento esencial que haga inviable la ejecución del resto. No obstante lo anterior, el Viajero podrá aplicar el importe retenido como crédito a favor para la contratación de un nuevo Paquete Turístico con Rutopía, siempre que la

nueva reserva se confirme dentro del año calendario siguiente a la fecha de inicio del viaje cancelado. Este crédito no es transferible, no genera intereses y no es canjeable por efectivo.

I.6.2 Cancelación por Rutopía

Rutopía podrá cancelar el Paquete Turístico antes de su inicio en los siguientes supuestos:

1. Cuando el número de Viajeros confirmados sea inferior al mínimo necesario para la ejecución del viaje, cuando aplique, notificando al Viajero con la antelación mínima prevista en el itinerario o en la Directiva PTD para los viajeros europeos.
2. Por causas de fuerza mayor o circunstancias extraordinarias e inevitables en el destino que hagan imposible la ejecución del viaje (desastres naturales, declaraciones de emergencia sanitaria, conflictos armados u otros supuestos análogos).
3. Cuando, después de la confirmación de la reserva, se constate que el Viajero omitió informar condiciones de salud, alergias u otras circunstancias personales relevantes que, de haber sido conocidas oportunamente, hubieran impedido a Rutopía diseñar o confirmar el Paquete Turístico en los términos acordados, y que hagan inviable la prestación segura de los servicios. En este supuesto, Rutopía reembolsará al Viajero los importes abonados, deduciendo los costos no recuperables en los que ya hubiere incurrido.

En ambos casos, Rutopía reembolsará al Viajero el importe íntegro de todos los pagos realizados, sin aplicación de penalización alguna. En el supuesto (i), el Viajero no tendrá derecho a indemnización adicional. En el supuesto (ii), tampoco procederá indemnización adicional por tratarse de circunstancias extraordinarias.

I.6.3 Derecho de Desistimiento sin Penalización

El Viajero podrá resolver el Contrato de Viaje sin pagar ninguna penalización, con reembolso íntegro, en los siguientes supuestos: (i) cuando Rutopía notifique un incremento de precio superior al 8% del Precio Total; (ii) cuando Rutopía notifique una modificación esencial (entendiéndose por tal el destino principal, el alojamiento de categoría o tipo acordado, el transporte principal, o cualquier actividad que represente una parte sustancial del valor o la motivación del viaje conforme al itinerario confirmado) al Paquete Turístico; o (iii) cuando en el destino concurran circunstancias extraordinarias e inevitables que afecten de manera significativa la ejecución del Paquete Turístico, incluyendo riesgos graves para la salud, seguridad o viabilidad del viaje. El Viajero deberá ejercer este derecho mediante notificación escrita dirigida a Rutopía al correo viaja@rutopia.com, dentro del plazo indicado en la notificación correspondiente

I.7 Responsabilidad de Rutopía frente al Viajero

I.7.1 Alcance de la Responsabilidad

Rutopía, en su calidad de organizador del Paquete Turístico, se compromete a actuar con la debida diligencia en la selección de los Operadores Locales y Prestadores de Servicios, así como en la coordinación de los servicios incluidos en el itinerario confirmado.

En caso de incumplimiento o deficiencia en la ejecución de alguno de los servicios del Paquete Turístico que sea directamente imputable a Rutopía o a los Operadores Locales y Prestadores de Servicios por ella seleccionados, Rutopía gestionará las acciones correctivas o compensatorias a que haya lugar, conforme a lo establecido en los apartados I.7.2 y I.7.3 de estos Términos.

La responsabilidad de Rutopía no alcanza a los daños o incumplimientos derivados de: (i) causas de fuerza mayor o circunstancias extraordinarias e inevitables; (ii) actos u omisiones del propio Viajero; o (iii) la conducta de terceros ajenos al Paquete Turístico que no hubiera sido razonablemente previsible ni evitable por Rutopía.

Rutopía cuenta con un seguro de Responsabilidad Civil Profesional que ampara errores u omisiones en la gestión de los servicios turísticos contratados. Dicha cobertura no comprende lesiones personales ni daños materiales sufridos por el Viajero durante la ejecución de las actividades. Por ello, para seguridad del Viajero y para prever cualquier contingencia que pudiera derivarse de las actividades que realice el Viajero, es necesario y obligatorio que cada Viajero contrate un seguro de viaje que incluya cobertura médica, de accidentes y de cancelación, adecuado a la naturaleza de las actividades seleccionadas

I.7.2 Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad de Rutopía frente al Viajero queda limitada, salvo en los casos de dolo o negligencia grave de Rutopía, a las siguientes situaciones:

1. No son imputables a Rutopía los daños causados por: (a) el propio Viajero; (b) un tercero ajeno al Paquete Turístico cuya conducta no fuera razonablemente previsible ni evitable; o (c) circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.
2. Rutopía no será responsable de los daños o perjuicios que resulten de la información falsa, incompleta o inexacta proporcionada por el Viajero durante el proceso de reserva.
3. Las lesiones, enfermedades, accidentes u otros eventos adversos que ocurran durante actividades de aventura o de alto riesgo, cuando el Viajero hubiera sido debidamente informado de los riesgos y hubiera suscrito la correspondiente declaración de participación voluntaria, no generan responsabilidad para Rutopía, sin perjuicio de las obligaciones de asistencia establecidas en el apartado I.8.

Las limitaciones anteriores no podrán invocarse en detrimento de los derechos mínimos que la legislación aplicable reconozca al Viajero como consumidor, en particular los previstos en la Directiva PTD para los Viajeros residentes en la Unión Europea.

I.7.3 Mecanismos de Reclamación

El Viajero que detecte algún incumplimiento o deficiencia en la prestación de los servicios deberá comunicarlo por escrito (ya sea a su Travel Companion o al correo viaja@rutopia.com) a la mayor brevedad posible, a fin de que Rutopía pueda adoptar medidas correctoras. La notificación oportuna es requisito para que Rutopía pueda remediar el incumplimiento y, en su caso, acordar las compensaciones procedentes. Rutopía acusará recibo de toda reclamación y la gestionará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

I.7.4 Responsabilidad Primaria de los Prestadores de Servicios

El Viajero reconoce y acepta que los servicios de hospedaje, transporte, guías turísticos, actividades recreativas y demás servicios de ejecución directa incluidos en el Paquete Turístico son prestados por Operadores Locales y Prestadores de Servicios que actúan como empresas independientes, y que son éstos, en primera instancia, los responsables directos de la correcta ejecución de dichos servicios. En consecuencia:

(a) Servicios operados por terceros. Rutopía no será responsable de los daños, lesiones, pérdidas o perjuicios que el Viajero sufra como consecuencia directa del incumplimiento, negligencia o actuación deficiente de un Operador Local o Prestador de Servicios en la prestación de los servicios que les son propios, salvo en los casos en que dichos daños sean consecuencia directa de la falta de diligencia de Rutopía en la selección o coordinación del prestador responsable.

(b) Gestión activa de reclamaciones. Sin perjuicio del apartado anterior, Rutopía puede llegar a gestionar activamente, en nombre del Viajero o en su propio nombre, toda reclamación justificada frente al Operador Local o Prestador de Servicios responsable del incumplimiento, y a informar al Viajero del resultado en el plazo máximo previsto en el apartado I.7.3.

(c) Servicios contratados directamente por el Viajero. Rutopía no asume responsabilidad alguna respecto de los servicios turísticos que el Viajero contrate directamente con otros operadores externos, prestadores locales durante el desarrollo del viaje, al margen del itinerario confirmado y sin intervención de Rutopía.

I.8 Asistencia al Viajero — Travel Companions

Rutopía prestará al Viajero asistencia remota permanente antes y durante el desarrollo del viaje a través del equipo de Travel Companions. Esta asistencia se presta exclusivamente por medios digitales y no implica presencia física del Travel Companion en el destino. Esta asistencia comprende:

- Contacto previo al viaje para compartir el itinerario definitivo, confirmaciones de reservas, información logística y datos de emergencia.
- Canal de comunicación directa durante el viaje, disponible de manera continua por medios digitales, para atender incidencias, resolver emergencias o gestionar cambios imprevistos.
- Coordinación con los Prestadores de Servicios y Operadores Locales para dar solución a las incidencias que surjan durante la ejecución del Paquete Turístico.
- Asistencia para acceder a servicios de emergencia locales, servicios médicos, consulados u otras autoridades, cuando las circunstancias lo requieran.
- Gestión de solicitudes de servicios adicionales al Paquete Turístico, siempre que sean formuladas por escrito y queden sujetas a disponibilidad y a la confirmación expresa de Rutopía.

La asistencia del Travel Companion no exime al Viajero de cumplir con su obligación de contratar un seguro de viaje, establecida en el apartado I.9.

I.9 Obligación de Contratar Seguro de Viaje

El Viajero queda obligado contractualmente a contar con un seguro de viaje vigente antes del inicio del Paquete Turístico, que cubra como mínimo: (i) asistencia médica y gastos de hospitalización en el destino; (ii) repatriación sanitaria y en caso de fallecimiento; (iii) cancelación o interrupción del viaje por causas ajenas a la voluntad del Viajero; y (iv) evacuación de emergencia. En los viajes que incluyan actividades de turismo de aventura o de naturaleza, el seguro deberá contemplar expresamente cobertura para dichas actividades.

La no contratación del seguro o la insuficiencia de las coberturas contratadas es responsabilidad exclusiva del Viajero. Rutopía no está obligada a verificar el cumplimiento de esta obligación antes del inicio del viaje, ni asume responsabilidad alguna por los daños, gastos o perjuicios que el Viajero sufra como consecuencia de no haber contado con el seguro requerido o de haber contratado uno con coberturas insuficientes.

Rutopía podrá, a su sola discreción, ofrecerle al Viajero información sobre productos de seguro disponibles, sin que ello implique la prestación de servicios de asesoría en seguros ni constituya una obligación de su parte.

En los viajes que incluyan actividades de turismo de aventura o de naturaleza (senderismo, kayak, espeleología, ciclismo de montaña u otras), el Viajero declara conocer y aceptar expresamente los riesgos inherentes a dichas

actividades, y reconoce que la contratación de un seguro específico para actividades de aventura es obligatorio y de su exclusiva responsabilidad.

I.10 Obligaciones y Responsabilidades del Viajero

El Viajero se compromete a:

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de reserva, incluyendo datos del pasaporte, alergias alimentarias o condiciones de salud relevantes para la planificación del viaje.
- Verificar y cumplir con los requisitos de entrada al destino, incluyendo la vigencia del pasaporte, visados necesarios y requisitos sanitarios o migratorios establecidos por las autoridades mexicanas y del país de residencia del Viajero. Rutopía podrá proporcionar información orientativa, pero no asume responsabilidad por la suficiencia de los documentos del Viajero.
- Seguir las instrucciones del Travel Companion y de los guías durante el desarrollo del viaje, en especial en actividades de aventura o en entornos de riesgo natural.
- Comportarse con respeto hacia las comunidades locales, el patrimonio cultural y los ecosistemas visitados, en congruencia con los principios de respeto al patrimonio cultural, las comunidades locales y los ecosistemas que rigen la operación de Rutopía..
- Notificar a Rutopía por escrito (a viaja@rutopia.com o a través de su Travel Companion) con la mayor brevedad posible cualquier incidencia o insatisfacción con los servicios recibidos, para permitir su gestión en tiempo real.
- Ser mayor de edad o, en el caso de Viajeros menores de edad, estar acompañado por su tutor legal quien asumirá la responsabilidad parental durante el viaje y deberá suscribir el Contrato de Viaje en representación del menor.

I.11 Derechos Adicionales de los Viajeros Residentes en la Unión Europea

Rutopía reconoce que los Viajeros con residencia habitual en un Estado miembro de la Unión Europea ("Viajeros Europeos") pueden estar protegidos por la legislación de la UE, en particular por la Directiva PTD y el RGPD, independientemente de la ley designada en el apartado VII.1 de estos Términos. En consecuencia, Rutopía adopta los siguientes compromisos adicionales en beneficio de los Viajeros Europeos:

1. Rutopía cumple con las obligaciones de información precontractual y contractual previstas en los artículos 5 y 7 de la Directiva PTD y sus transposiciones nacionales.
2. El precio del Paquete Turístico no podrá incrementarse en más del 8% sin derecho del Viajero a resolver el contrato con reembolso íntegro, conforme al artículo 10 de la Directiva PTD. Este límite aplica exclusivamente a incrementos de precio derivados de variaciones en costos, impuestos o tipos de cambio, y no a los cargos adicionales acordados por la incorporación de nuevos servicios al Paquete Turístico.
3. En caso de insolvencia de Rutopía, los importes abonados por el Viajero estarán protegidos en la medida prevista por los mecanismos de garantía con que cuente Rutopía o con los que cuente el Canal de Venta, según la información que se proporcione en el Contrato de Viaje.
4. El tratamiento de los Datos Personales de los Viajeros Europeos se realizará conforme al RGPD, incluyendo el tratamiento de datos sensibles (preferencias alimenticias) con base en consentimiento explícito.
5. Los Viajeros Europeos tienen derecho a presentar reclamaciones ante Rutopía en los términos del apartado I.7.3 y, en su caso, ante las autoridades competentes de su país de residencia, sin perjuicio del foro de litigio acordado en el apartado VII.1.

TÍTULO II. Plataforma y Propiedad Intelectual

II.1 Licencia de Uso de la Plataforma

Rutopía otorga al Viajero y demás usuarios de la Plataforma una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para acceder y utilizar la Plataforma con la finalidad exclusiva de solicitar, contratar y gestionar Paquetes Turísticos, en los términos de los presentes Términos. Esta licencia se concede sobre la modalidad "tal cual" y no implica la transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial.

II.2 Propiedad Intelectual

La Plataforma, sus contenidos, diseños, código fuente, marcas, logotipos, nombres comerciales, fotografías, textos e itinerarios creados por Rutopía son propiedad de Rutopía o de sus licenciantes, y están protegidos por la legislación mexicana e internacional en materia de propiedad intelectual e industrial. El usuario se compromete a no copiar, reproducir, modificar, distribuir o utilizar cualquiera de dichos elementos sin autorización escrita previa de Rutopía.

II.3 Uso Correcto de la Plataforma

El usuario se obliga a utilizar la Plataforma de conformidad con la ley y el orden público, absteniéndose de: (i) acceder de forma no autorizada a sistemas o datos de terceros; (ii) introducir código malicioso o que interfiera con el funcionamiento de la Plataforma; (iii) hacerse pasar por representante de Rutopía; (iv) recopilar datos de otros usuarios de forma no autorizada; o (v) realizar cualquier acto que perjudique la reputación, los intereses o la operación de Rutopía o de terceros.

II.4 Disponibilidad y Mantenimiento

Rutopía procurará mantener la Plataforma disponible de manera continua pero no garantiza su operación ininterrumpida. Rutopía podrá suspender temporalmente el acceso a la Plataforma por razones de mantenimiento, actualizaciones o circunstancias técnicas imprevistas, sin que ello genere responsabilidad para Rutopía, salvo en los casos en que dicha suspensión afecte directamente a la ejecución de un Paquete Turístico ya confirmado.

II.5 Cookies y Tecnologías de Seguimiento

La Plataforma utiliza cookies y tecnologías similares con las finalidades descritas en la Política de Cookies disponible en www.rutopia.com. El usuario puede gestionar sus preferencias de cookies en la configuración de su navegador o a través del panel de gestión de cookies de la Plataforma. El rechazo de determinadas cookies puede limitar algunas funcionalidades de la Plataforma.

TÍTULO III. Tratamiento de Datos Personales

III.1 Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los Datos Personales es Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V., con domicilio en Avenida Francisco Sosa No. 29, Piso 2, Colonia del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México. Correo electrónico de contacto: viaja@rutopia.com.

III.2 Datos Recopilados y Bases Jurídicas

Rutopía recopila y trata los siguientes datos personales de los Viajeros y demás usuarios:

- Datos de identificación: nombre completo, número de pasaporte y vigencia, país de emisión, fecha de nacimiento, nacionalidad.
- Datos de contacto: correo electrónico, número de teléfono (incluidos medios de mensajería como WhatsApp), domicilio.
- Datos de la reserva: fechas de viaje, destino, servicios contratados, información de pago (sin incluir datos de tarjetas), preferencias de itinerario.
- Datos potencialmente sensibles: preferencias alimenticias (incluyendo restricciones por motivos de salud o creencias religiosas), condiciones de salud relevantes para la planificación del viaje. Estos datos se tratarán únicamente con el consentimiento explícito del Viajero, recabado de forma separada e informada, conforme a lo establecido en el apartado VI.3.

El tratamiento de los datos se realiza sobre las siguientes bases jurídicas: (i) ejecución del Contrato de Viaje (datos necesarios para la prestación del servicio); (ii) consentimiento explícito (datos sensibles y comunicaciones comerciales); y (iii) cumplimiento de obligaciones legales (datos fiscales y de registro).

III.3 Consentimiento para Datos Sensibles

El tratamiento de las preferencias alimenticias y demás datos que pudieran revelar condiciones de salud o creencias religiosas del Viajero requiere su consentimiento explícito, el cual se recabará de forma separada al consentimiento general, antes de solicitar dichos datos. El Viajero podrá retirar su consentimiento en cualquier momento, comunicándolo a Rutopía mediante correo electrónico a viaja@rutopia.com, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

III.4 Finalidades del Tratamiento

Los Datos Personales se utilizarán para: (i) gestionar la reserva y ejecutar el Paquete Turístico; (ii) comunicarse con el Viajero antes, durante y después del viaje; (iii) transmitir los datos necesarios a los Operadores Locales y Prestadores de Servicios para la ejecución del itinerario; (iv) cumplir con obligaciones legales y fiscales; y (v) con el consentimiento del Viajero, enviar comunicaciones comerciales y promociones de Rutopía.

III.5 Transferencias de Datos

Rutopía podrá transferir los Datos Personales del Viajero a: (i) Operadores Locales y Prestadores de Servicios, en la medida estrictamente necesaria para ejecutar el itinerario; (ii) el Canal de Venta a través del cual se realizó la reserva; (iii) prestadores de servicios tecnológicos y de comunicación (incluyendo proveedores de plataformas de mensajería), bajo contratos que les exigen garantizar la protección de los datos; y (iv) autoridades competentes cuando así lo exija la ley.

Para los Viajeros Europeos, las transferencias internacionales de datos se realizarán con los mecanismos previstos en el artículo 46 del RGPD (Cláusulas Contractuales Tipo u otros mecanismos aprobados por la

Comisión Europea). Rutopía está comprometido a mantener actualizados dichos mecanismos conforme evolucione la normativa aplicable.

III.6 Derechos de los Titulares

Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición): Los titulares de Datos Personales podrán ejercer estos derechos enviando solicitud por escrito a viaja@rutopia.com. Rutopía responderá en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles.

Derechos adicionales para Viajeros Europeos (RGPD): Adicionalmente, los Viajeros Europeos tienen derecho a: (i) Acceso a sus datos; (ii) Rectificación de datos inexactos; (iii) Supresión ("derecho al olvido"); (iv) Limitación del tratamiento; (v) Portabilidad de los datos; (vi) Oposición al tratamiento; y (vii) No ser objeto de decisiones automatizadas con efectos significativos. Estos derechos podrán ejercerse igualmente a través de viaja@rutopia.com.

III.7 Plazo de Conservación

Los Datos Personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recopilados y, en todo caso, durante los plazos que exija la legislación aplicable. En general, los datos de reservas y viajes se conservarán por un período de cinco (5) años a efectos de responsabilidad civil y obligaciones fiscales, y los datos de comunicaciones comerciales hasta que el Viajero retire su consentimiento. Los datos conservados por obligación legal no se utilizarán para comunicaciones comerciales una vez que el Viajero haya retirado su consentimiento para ese fin.

III.8 Seguridad de los Datos

Rutopía implementa medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos Personales contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación no autorizada, incluyendo cifrado de datos en tránsito, controles de acceso y formación del personal. En caso de una brecha de seguridad que pueda suponer un riesgo para los derechos y libertades de los titulares, Rutopía lo notificará a las autoridades competentes y, cuando proceda, a los Viajeros afectados, conforme a los plazos establecidos por la ley aplicable.

III.9 Marco Normativo Aplicable

El tratamiento de Datos Personales se rige por: (i) la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento, para todos los titulares; y (ii) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) para el tratamiento de datos de personas ubicadas en la Unión Europea al momento de la oferta de servicios, en virtud de su aplicación extraterritorial conforme al artículo 3(2) del RGPD.

TÍTULO IV. Disposiciones Generales

IV.1 Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y todas las relaciones jurídicas derivadas de ellos se interpretan y rigen, en primer término, por las disposiciones del presente instrumento y, en lo no previsto, por las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos, con sujeción a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente las partes a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

IV.2 Modificación de los Términos

Rutopía se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento, mediante publicación de la versión actualizada en la Plataforma con al menos quince (15) días naturales de antelación a su entrada en vigor. Para los Contratos de Viaje ya perfeccionados, la versión aplicable será la vigente en la fecha de pago del depósito inicial, salvo que la modificación sea más favorable al Viajero y este así lo solicite.

IV.3 Divisibilidad

Si cualquier disposición de los presentes Términos fuera declarada nula, inválida o inaplicable por resolución de autoridad competente, dicha disposición se considerará separada del resto de los Términos, sin afectar la validez y exigibilidad de las demás disposiciones.

IV.4 Acuerdo Íntegro

Los presentes Términos, junto con el Itinerario confirmado y el Contrato de Viaje, constituyen el acuerdo íntegro entre Rutopía y el Viajero respecto del Paquete Turístico contratado, y sustituyen a cualquier comunicación, propuesta o acuerdo anterior, verbal o escrito, sobre el mismo objeto. En caso de contradicción entre estos Términos y el Itinerario o el Contrato de Viaje, prevalecerá el instrumento más específico y, en caso de duda, la interpretación más favorable al Viajero.

El Viajero que suscribe o acepta el presente documento (en adelante, el "Viajero Lead") actúa en nombre propio y, en su caso, en representación de todos los demás viajeros incluidos en la reserva identificada en este instrumento, contando para ello con la autorización expresa de cada uno de ellos. En consecuencia, las declaraciones, aceptaciones y obligaciones aquí contenidas son vinculantes para la totalidad de los viajeros de la reserva. Rutopía podrá requerir, en cualquier momento, evidencia de dicha autorización.

Una vez que el Viajero Lead haya suscrito o aceptado los documentos que rigen su relación con Rutopía, ésta remitirá a cada uno de los demás viajeros de la reserva, al correo electrónico proporcionado para tal efecto, una copia de los documentos aceptados, con indicación expresa de que el Viajero Lead ha actuado en su nombre y representación. Cada viajero receptor dispondrá de un plazo de quince (15) días naturales, contados a partir de la recepción de dicha notificación, para manifestar mediante comunicación escrita dirigida a viaja@rutopia.com su repudio o no aceptación de los documentos remitidos. Transcurrido dicho plazo sin que Rutopía hubiere recibido comunicación alguna en ese sentido, se entenderá que el viajero ha otorgado su consentimiento tácito respecto de todos los términos y condiciones contenidos en los documentos notificados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1803 del Código Civil Federal, en relación con los artículos 89 a 114 del Código de Comercio de los Estados Unidos Mexicanos. La notificación electrónica realizada al correo proporcionado por el Viajero Lead tendrá plena validez y eficacia jurídica como medio de comunicación fehaciente, en términos de los artículos 89 y 90 del Código de Comercio.

IV.5 Prueba Electrónica

Las partes reconocen que los registros electrónicos, comunicaciones por correo electrónico o mensajería digital, y las confirmaciones de pago realizadas a través de la Plataforma o de medios de pago electrónicos, tienen plena validez probatoria en términos de lo dispuesto por el Código de Comercio de México y demás legislación aplicable.

IV.6 Datos de Contacto de Rutopía

Primera emisión	22 de agosto de 2022
Última modificación	 de abril de 2026
Empresa	Rutopía Turismo Biocultural, S.A.P.I. de C.V.

Domicilio	Av. Francisco Sosa No. 29, Piso 2, Col. del Carmen, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04100, Ciudad de México.
Correo electrónico	viaja@rutoxia.com
Sitio web	www.rutoxia.com
RFC	RTB190503F13