

# TERMS AND CONDITIONS OF USE (EN)

## FOR WEBSITE AND/OR MOBILE APPLICATION

These Terms and Conditions of Use ("Terms") constitute a binding legal contract between RUTOPÍA TURISMO BIOCULTURAL, S.A.P.I. DE C.V., its affiliates and/or subsidiaries, and/or its related parties (RUTOPÍA), who is the legitimate owner or authorized to market and use the Website (the "Site") with the electronic address <https://RUTOPÍA.com/> and other offerings ("RUTOPÍA") with its registered office at Francisco Sosa 29, Colonia Del Carmen, Alcaldía Coyoacán, 04100, CDMX (the "Address"), and with contact email [viaja@rutopia.com](mailto:viaja@rutopia.com) (the "Email"); and the person, physical or legal, who uses it. The use of the Site by any person attributes the status of RUTOPÍA Client, which implies full and unconditional adherence to these Terms.

### Acceptance of the Terms

By accepting these Terms, the access and use of the Site are regulated, and they establish a contractual relationship between the Client and RUTOPÍA. If the Client does not accept these Terms and Conditions, they will not be able to access or use the Site. These Terms expressly replace any prior agreements or commitments made between the parties. RUTOPÍA may terminate these Terms or any of the Services immediately concerning the Client or, in general, cease offering or deny access to the Site or any part thereof at any time and for any reason unilaterally.

### Purpose of Our Services

The Site is a technological tool whose primary purpose is to allow the User to search, request, and book tourist packages, which may or may not include accommodation, activities of all kinds, and travel experiences ("Services") provided by Communities, Tourist Service Providers, Authorized Third Parties (collectively "Authorized Third Parties") authorized by RUTOPÍA. It also offers informational services ("Content") about places and/or routes for ecotourism, information about tourist routes within the national territory, information about international tourist routes, and information about locations for ecological recreation. All information about the Services is provided by the Authorized Third Parties or people directly or indirectly related to them, so RUTOPÍA only facilitates the information and the commercial relationship between the User and Authorized Third Parties.

RUTOPÍA acts on behalf of the Authorized Third Parties, so it is not directly or indirectly obligated to execute the Service. When you hire the Services through RUTOPÍA, you are entering into a contract directly with the Authorized Third Parties that offer their Services through our Site. RUTOPÍA acts as an intermediary between the User and the Authorized Third Parties. RUTOPÍA, as a facilitator of the commercial relationship between the User and Authorized Third Parties, has no responsibility regarding the Services or the fulfillment of the commercial relationship between them.

### Terms of Use

**Travel Request:** To access, search, and request any of the Services offered on the Site, the

User must fill out a form in which they will be asked to provide information related to the trip or experience they wish to quote, such as name, phone number, sought Service, approximate date and duration of the trip, companions, region they would like to travel to, approximate budget for the trip, the type of experience they would like to find on their trip, and the country of origin. The requested information will be used so that RUTOPÍA Travel Consultants can design a tailor-made trip according to the provided specifications, selecting the best and most unique places.

**Travel Design:** Once we receive your Travel Request, a RUTOPÍA Travel Consultant will contact you within the next 24 hours via phone calls, text messages, or email (we recommend checking the Spam or Promotions folder if you do not receive it) to confirm the provided information and design your trip.

**Travel Itinerary:** Our Travel Consultant will send a travel itinerary containing all the information related to the requested trip, such as dates, accommodations, description of accommodations, activities, transportation, extras, applicable terms and conditions of the quote, everything included and not included in the service, as well as costs, rates, and payment conditions. The itinerary may also include photos intended to serve as a general reference and inspiration for travelers; however, these images are for illustrative purposes only and do not constitute a precise representation of the services to be purchased.

**Service Quotation:** The prices and rates will be stipulated in the travel itinerary and will be valid for up to 30 days after sending the final itinerary proposal. This is only a quote and a suggested program. If the quoted hotels are not available at the time of booking, similar hotels will be reserved, and prices may be subject to change. Travel itineraries requested during high season will have a validity and term of 1 day.

**Service Costs:** When booking a Service, the User agrees to pay all charges for their reservation, including the price, taxes, applicable fees, RUTOPÍA service commission, and other elements identified during the payment process (collectively, the "Total Price"). RUTOPÍA may charge the User a commission for the provided Services. If applicable, the commission will be equivalent to X% plus VAT of the total value of the Service reservation. This commission will apply to effective reservations as well as cancellations where a penalty applies to Users. The commission is fixed. Unless otherwise provided, the commission is non-refundable. RUTOPÍA reserves the right to modify the commission amount at any time.

**Payment Terms:** A 30% non-refundable deposit is required at the time of booking confirmation to secure the reservation. The remaining balance may be paid according to a flexible payment schedule; however, the total amount must be paid in full at least 60 days prior to the trip start date.

Failure to complete the full payment by the due date may result in cancellation of the booking without refund of any payments made.

**Payment Methods:** Users can make payment for their travel itineraries using credit cards, debit cards, authorized convenience store payments, and through Apple Pay or PayPal.

**Billing Process:** In all cases, RUTOPÍA will issue the corresponding electronic invoice for its services following the fiscal information provided by Users. If you do not receive your

electronic invoice, please request it at the following email: [finanzas@rutopia.com](mailto:finanzas@rutopia.com), where you should include your billing information (RFC, address, phone number, payment method, CFDI use).

### **Post-Confirmation Changes:**

Travelers have seven (7) days from the date of the first deposit to request modifications to the travel plan without incurring change fees (grace period).

While no penalties apply within this timeframe, requested changes may result in additional costs if they involve a service with a higher price than the original or introduce a new service not included in the initial proposal. Each traveler is allowed one adjustment to the confirmed services after this seven-day grace period without fees. Rutopía reserves the right to charge a \$200 USD fee per modification request. To avoid additional charges, travelers are encouraged to submit all necessary modifications in a single request within the allowed timeframe.

No modifications can be requested within 15 days prior to the start date of the travel plan.

**Cancellations:** Users have the option to cancel the reservation up to 24 hours after completing the formal reservation process. After that, the trip is considered bindingly booked according to the offer. If there are circumstances that make you want or need to cancel the trip, you will find the cancellation conditions in our general terms and conditions. In any case, we ask that you inform us in writing.

If Users cancel the trip after formalization, they must pay a compensation fee to RUTOPÍA for management expenses and to Authorized Third Parties as specified below unless otherwise stated in your quote or trip datasheet, the following scale will apply:

- Cancellation from 24 hours after completing the formal reservation process to 31 days prior to the trip: 30% of the total trip price will be charged.
- Cancellation between 30 and 16 days prior to the trip: 70% of the total trip price will be charged.
- Cancellations 15 days or less prior to the trip: 100% of the total trip price will be charged.

The above penalties and compensations will not apply when the client substitutes another person in their place, provided that the Authorized Third Parties do not prevent it and the modification is made more than 5 calendar days before the departure date. In this case, RUTOPÍA must be compensated with 5% of the total trip price in addition to the expenses incurred for making the substitution.

**Cancellation and Change Policies for Each Service:** In addition to these Terms, the User will be subject to the particular terms and conditions of the Authorized Third Party, so we advise you to review them directly as you will be subject to them and responsible for complying with the reservation terms. Each Service selected by Users to complete their travel experience is governed by its own change and cancellation conditions established by each Authorized Third Party, and the modification and/or cancellation of a Service does not affect the other contracted Services, which will be governed by their own conditions and must be modified and/or canceled individually, provided that the conditions of the Authorized Third Party allow it.

## Newsletter

By agreeing to register your email in our Newsletter, the User explicitly authorizes us to send information, travel tips, suggestions about experiences, stories of local heroes, etc.

## General Terms

**Contractual Use of the Application:** By these Terms, RUTOPÍA authorizes and grants the use and enjoyment of 1 (one) license to use the Site for personal use, which implies registration and access to it. This grant is made on an "as is" basis, temporary, non-exclusive, non-commercializable, and non-sublicensable, for the acquisition of the products offered on it.

**Requested Information:** Clients acknowledge and accept that, to fulfill the Site's purpose, RUTOPÍA must collect personal and sensitive personal data to include it in formats, lists, databases, or other physical, digital, and/or electronic means to carry out the proper registration of the same and offer the Products and Services. RUTOPÍA is not responsible for the consequences that may arise from the omission, conscious or unconscious, by the Clients in this regard. For this reason, by accepting these Terms, Users expressly waive the right to present any claim, lawsuit, legal action, or procedure before any Mexican or foreign authority against RUTOPÍA, as well as any person related and/or affiliated with RUTOPÍA, including, without limitation, directors, attorneys-in-fact, representatives, administrators, employees, shareholders, and/or agents, present or former, for any act arising or that may arise from the use of the Site and the Services or any service derived from such use.

**Personal Information:** In compliance with the terms provided in the LFPDPPP, RUTOPÍA, as responsible for the processing of your personal data, informs Clients that the information provided on this site will be treated in accordance with the Privacy Notice contained on the Site. To know the terms of use of personal data that we have, the Client can consult the notice on the Site.

**Intellectual Property:** RUTOPÍA and/or its suppliers are the owners of all intellectual property rights of the Site, including, without limitation, the rights to the Site's software, graphics, logos, service marks, trademarks, domain names, titles, text, images, designs, music, sound, photographs, videos, audiovisual material, and content (collectively, the "Intellectual Property"). Users are granted a limited, non-exclusive, non-transferable license to access and use the Site for personal, non-commercial purposes. This license is subject to these Terms and does not permit Users to reproduce, distribute, publicly perform, publicly display, modify, create derivative works of, or otherwise exploit any of the Intellectual Property without RUTOPÍA's prior written consent.

## Modifications to the Terms

RUTOPÍA reserves the right to modify these Terms at any time, without prior notice, by posting the modified Terms on the Site. The continued use of the Site after the posting of the modified Terms will constitute the User's acceptance of the modified Terms. It is the User's responsibility to review these Terms periodically to stay informed of any changes.

## Governing Law and Jurisdiction

These Terms shall be governed by and construed in accordance with the laws of the United Mexican States, without regard to its conflict of law principles. Any disputes arising from or relating to these Terms or the use of the Site shall be resolved exclusively in the courts of Mexico City.

### **Contact Information**

For any questions or comments regarding these Terms, please contact us at [viaja@RUTOPÍA.com](mailto:viaja@RUTOPÍA.com).

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO (ES) PARA EL SITIO WEB Y/O APLICACIÓN MÓVIL**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (“Términos”) constituyen un contrato legal vinculante entre RUTOPÍA TURISMO BIOCULTURAL, S.A.P.I. DE C.V., sus filiales y/o subsidiarias, y/o sus partes relacionadas (RUTOPÍA), quien es el legítimo titular o autorizado para comercializar y utilizar el Sitio Web (el “Sitio”) con dirección electrónica <https://RUTOPÍA.com/> y demás ofertas (“RUTOPÍA”) con domicilio social en Francisco Sosa 29, Colonia Del Carmen, Alcaldía Coyoacán, 04100, CDMX (la “Dirección”), y con correo electrónico de contacto [viaja@rutopia.com](mailto:viaja@rutopia.com) (el “Correo Electrónico”); y la persona, física o moral, que lo utilice. El uso del Sitio por cualquier persona le atribuye la calidad de Cliente de RUTOPÍA, lo que implica la adhesión plena e incondicional a los presentes Términos.

## **Aceptación de los Términos**

Al aceptar estos Términos, se regula el acceso y uso del Sitio, y se establece una relación contractual entre el Cliente y RUTOPÍA. Si el Cliente no acepta estos Términos y Condiciones, no podrá acceder ni utilizar el Sitio. Estos Términos sustituyen expresamente cualquier acuerdo o compromiso previo realizado entre las partes. RUTOPÍA podrá dar por terminados estos Términos o cualquiera de los Servicios que conciernan inmediatamente al Cliente o, en general, dejar de ofrecer o negar el acceso al Sitio o a cualquier parte del mismo en cualquier momento y por cualquier motivo de manera unilateral.

## **Finalidad de Nuestros Servicios**

El Sitio es una herramienta tecnológica cuyo propósito principal es permitir al Usuario buscar, solicitar y reservar paquetes turísticos, los cuales pueden incluir o no alojamiento, actividades de todo tipo y experiencias de viaje (“Servicios”) prestados por Comunidades, Prestadores de Servicios Turísticos, Terceros Autorizados (en conjunto “Terceros Autorizados”) autorizados por RUTOPÍA. También ofrece servicios informativos (“Contenido”) sobre lugares y/o rutas para el ecoturismo, información sobre rutas turísticas dentro del territorio nacional, información sobre rutas turísticas internacionales e información sobre lugares para la recreación ecológica. Toda la información sobre los Servicios es proporcionada por los Terceros Autorizados o personas relacionadas directa o indirectamente con ellos, por lo que RUTOPÍA únicamente facilita la información y la relación comercial entre el Usuario y los Terceros Autorizados.

RUTOPÍA actúa en nombre de los Terceros Autorizados, por lo que no está obligada directa o indirectamente a ejecutar el Servicio. Cuando usted contrata los Servicios a través de RUTOPÍA, está celebrando un contrato directamente con los Terceros Autorizados que ofrecen sus Servicios a través de nuestro Sitio. RUTOPÍA actúa como intermediario entre el Usuario y los Terceros Autorizados. RUTOPÍA, como facilitador de la relación comercial entre el Usuario y los Terceros Autorizados, no tiene ninguna responsabilidad respecto de los Servicios ni del cumplimiento de la relación comercial entre ellos. Términos de Uso

**Solicitud de Viaje:** Para acceder, buscar y solicitar cualquiera de los Servicios que se ofrecen en el Sitio, el Usuario deberá llenar un formulario en el que se le solicitará información relacionada con el viaje o experiencia que desea cotizar, como nombre, teléfono, Servicio buscado, fecha aproximada y duración del viaje, acompañantes, región a la que le gustaría viajar, presupuesto aproximado del viaje, tipo de experiencia que le

gustaría encontrar en su viaje y país de origen. La información solicitada será utilizada para que RUTOPÍA Travel Consultants pueda diseñar un viaje a la medida de acuerdo a las especificaciones proporcionadas, seleccionando los mejores y más singulares lugares.

**Diseño de Viaje:** Una vez que recibamos su Solicitud de Viaje, un Asesor de Viajes de RUTOPÍA se pondrá en contacto con usted dentro de las siguientes 24 horas vía llamadas telefónicas, mensajes de texto o correo electrónico (le recomendamos revisar la carpeta de Spam o Promociones en caso de no recibirlo) para confirmar la información proporcionada y diseñar su viaje. Itinerario de Viaje: Nuestro Asesor de Viajes enviará un itinerario de viaje que contendrá toda la información relacionada con el viaje solicitado, como fechas, hospedaje, descripción de hospedaje, actividades, transporte, extras, términos y condiciones aplicables de la cotización, todo lo incluido y no incluido en el servicio, así como costos, tarifas y condiciones de pago. El itinerario también podrá incluir fotografías destinadas a servir como referencia general e inspiración para los viajeros; sin embargo, estas imágenes son sólo para fines ilustrativos y no constituyen una representación precisa de los servicios a adquirir.

**Cotización del Servicio:** Los precios y tarifas serán estipulados en el itinerario de viaje y tendrán una vigencia de hasta 30 días posteriores al envío de la propuesta final del itinerario. Esta es sólo una cotización y un programa sugerido. Si los hoteles cotizados no están disponibles al momento de la reserva, se reservarán hoteles similares y los precios pueden estar sujetos a cambios. Los itinerarios de viaje solicitados en temporada alta tendrán una vigencia y vigencia de 1 día.

**Costos del Servicio:** Al reservar un Servicio, el Usuario acepta pagar todos los cargos por su reserva, incluyendo el precio, impuestos, cargos aplicables, comisión de servicio de RUTOPÍA y otros elementos identificados durante el proceso de pago (colectivamente, el "Precio Total"). RUTOPÍA podrá cobrar al Usuario una comisión por los Servicios prestados. En su caso, la comisión será equivalente al X% más IVA del valor total de la reserva del Servicio. Esta comisión se aplicará tanto a las reservaciones efectivas como a las cancelaciones en las que se aplique una penalidad al Usuario. La comisión es fija. A menos que se disponga lo contrario, la comisión no es reembolsable. RUTOPÍA se reserva el derecho de modificar el monto de la comisión en cualquier momento.

**Métodos de Pago:** Los Usuarios pueden realizar el pago de sus itinerarios de viaje utilizando tarjetas de crédito, tarjetas de débito, pagos en tiendas de conveniencia autorizadas y a través de Apple Pay o PayPal.

**Proceso de Facturación:** En todos los casos, RUTOPÍA emitirá la factura electrónica correspondiente por sus servicios siguiendo la información fiscal proporcionada por los Usuarios. Si no recibe su factura electrónica, por favor solicítela al siguiente correo electrónico: [finanzas@rutopia.com](mailto:finanzas@rutopia.com), donde deberá incluir sus datos de facturación (RFC, domicilio, teléfono, forma de pago, uso de CFDI).

**Cambios posteriores a la Reservación y Cancelaciones:** Si desea realizar cambios al viaje después de la reservación, deberá notificarlo por escrito a su Asesor de Viajes para revisar la posibilidad de estos cambios, especialmente en lo referente a la disponibilidad de los Servicios. Nos reservamos el derecho de cobrar una tarifa de procesamiento de \$25 USD por cambios posteriores a la recepción de la factura. No cobramos ninguna tarifa de cambio por reservar tours adicionales.

**Cancelaciones:** Los usuarios tienen la opción de cancelar la reservación hasta 24 horas después de haber completado el proceso formal de reservación. Después de eso, el viaje se considera reservado de manera vinculante de acuerdo a la oferta. Si existen circunstancias que lo hagan querer o necesitar cancelar el viaje, encontrará las condiciones de cancelación en nuestros términos y condiciones generales. En todo caso, le solicitamos que nos informe por escrito. Si el Usuario cancela el viaje después de formalizado, deberá pagar una compensación a RUTOPÍA por gastos de gestión y a Terceros Autorizados según se especifica a continuación: Salvo que se indique lo contrario en su cotización o ficha de viaje, se aplicará la siguiente escala: cancelación entre 21 y 15 días naturales antes de la fecha de inicio del viaje: 30% del importe total del viaje. Entre 14 y 8 días naturales antes de la fecha: 70% del importe total. Entre 7 días naturales antes de la fecha hasta la fecha de inicio: 100% del importe total.

Las penalizaciones e indemnizaciones anteriores no serán aplicables cuando el cliente sustituya a otra persona en su lugar, siempre que los Terceros Autorizados no lo impidan y la modificación se realice con más de 5 días naturales de antelación a la fecha de salida. En este caso, se deberá indemnizar a RUTOPÍA con el 5% del precio total del viaje además de los gastos incurridos para realizar la sustitución. Políticas de Cancelación y Cambios de Cada Servicio: Adicionalmente a estos Términos, el Usuario estará sujeto a los términos y condiciones particulares del Tercero Autorizado, por lo que le aconsejamos revisarlos directamente ya que usted estará sujeto a ellos y será responsable de cumplir con los términos de reserva. Cada Servicio seleccionado por los Usuarios para completar su experiencia de viaje se rige por sus propias condiciones de cambio y cancelación establecidas por cada Tercero Autorizado, y la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta a los demás Servicios contratados, los cuales se registrarán por sus propias condiciones y deberán ser modificados y/o cancelados de manera individual, siempre y cuando las condiciones del Tercero Autorizado así lo permitan.

### **Newsletter**

Al aceptar registrar su correo electrónico en nuestro Boletín de Noticias, el Usuario nos autoriza explícitamente a enviar información, tips de viaje, sugerencias sobre experiencias, historias de héroes locales, etc.

### **Términos Generales**

**Uso Contractual de la Aplicación:** Por estos Términos, RUTOPÍA autoriza y otorga el uso y goce de 1 (una) licencia para utilizar el Sitio para uso personal, lo que implica el registro y acceso al mismo. Esta concesión se realiza de forma “tal cual”, temporal, no exclusiva, no comercializable y no sublicenciable, para la adquisición de los productos ofertados en la misma.

**Uso Contractual de la Aplicación:** Por estos Términos, RUTOPÍA autoriza y otorga el uso y goce de 1 (una) licencia para utilizar el Sitio para uso personal, lo que implica el registro y acceso al mismo. Esta concesión se realiza de manera “tal cual”, temporal, no exclusiva, no comercializable y no sublicenciable, para la adquisición de los productos que se ofrecen en el mismo.

**Información Solicitada:** Los Clientes reconocen y aceptan que, para cumplir con el objeto del Sitio, RUTOPÍA debe recabar datos personales y personales sensibles para incluirlos en



formatos, listas, bases de datos u otros medios físicos, digitales y/o electrónicos para realizar el debido registro del mismo y ofrecer los Productos y Servicios. RUTOPÍA no se hace responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de la omisión, consciente o inconsciente, por parte de los Clientes al respecto. Por tal motivo, al aceptar los presentes Términos, los Usuarios renuncian expresamente al derecho de presentar cualquier reclamación, demanda, acción legal o procedimiento ante cualquier autoridad mexicana o extranjera en contra de RUTOPÍA, así como de cualquier persona relacionada y/o afiliada a RUTOPÍA, incluyendo, sin limitación, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, por cualquier acto que surja o pueda derivarse del uso del Sitio y de los Servicios o de cualquier servicio derivado de dicho uso.

**Datos Personales:** En cumplimiento a lo previsto en la LFPDPPP, RUTOPÍA, como responsable del tratamiento de sus datos personales, informa a los Clientes que la información proporcionada en este sitio será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad contenido en el Sitio. Para conocer los términos de uso de los datos personales que poseemos, el Cliente puede consultar el aviso en el Sitio.

**Propiedad Intelectual:** RUTOPÍA y/o sus proveedores son los propietarios de todos los derechos de propiedad intelectual del Sitio, incluyendo, sin limitación, los derechos sobre el software, gráficos, logotipos, marcas de servicio, marcas registradas, nombres de dominio, títulos, texto, imágenes, diseños, música, sonido, fotografías, videos, material audiovisual y contenido del Sitio (colectivamente, la "Propiedad Intelectual"). Se otorga a los Usuarios una licencia limitada, no exclusiva e intransferible para acceder y utilizar el Sitio con fines personales y no comerciales. Esta licencia está sujeta a estos Términos y no permite a los Usuarios reproducir, distribuir, ejecutar públicamente, exhibir públicamente, modificar, crear trabajos derivados de, o explotar de otro modo la Propiedad Intelectual sin el consentimiento previo por escrito de RUTOPÍA.

### **Modificaciones a los Términos**

RUTOPÍA se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento, sin previo aviso, mediante la publicación de los Términos modificados en el Sitio. El uso continuo del Sitio después de la publicación de los Términos modificados constituirá la aceptación de los Términos modificados por parte del Usuario. Es responsabilidad del Usuario revisar estos Términos periódicamente para mantenerse informado de cualquier cambio.

### **Ley Aplicable y Jurisdicción**

Estos Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes. Cualquier disputa que surja de o esté relacionada con estos Términos o el uso del Sitio se resolverá exclusivamente en los tribunales de la Ciudad de México.

### **Información de Contacto**

Para cualquier pregunta o comentario con respecto a estos Términos, por favor contáctenos a [viaja@RUTOPÍA.com](mailto:viaja@RUTOPÍA.com).