

## **Términos y condiciones de uso**

### **Airfactory, S. de R.L. de C.V.**

1. User Registration and Use of the Platform.
2. Use of the Platform.
3. User Responsibility and Indemnification.
4. Products and Services Offered through the Platform.
  - Products and/or Services.
  - Purchasing the Company's Products and/or Services.
  - Purchasing/Reserving Third-Party Products and/or Services.
  - Right to Cancel.
5. Terms of Payment.
6. Limitation of Liability.
7. Force Majeure.
8. Intellectual and Industrial Property.
9. Platform Updates.
10. Protection of Personal Data.
11. Cookies.
12. Platform Functionality and Interoperability.
13. Contact information.
14. Integrity of the Terms and Conditions.
15. Applicable Legislation.

Airfactory, S. de R.L. de C.V. es una plataforma (en adelante la "Plataforma") que ha sido creada por la Compañía con el mismo nombre con el fin de facilitar la adquisición de productos y servicios a bordo.

Airfactory, S. de R.L. de C.V.. (en adelante, la "Compañía") es una sociedad de responsabilidad limitada de capital variable debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República Mexicana, con Registro Federal de Contribuyentes AIR101004AU7 y con domicilio en Dickens 18, Colonia Polanco, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11560, Ciudad de México, México. Puede contactar a la Compañía a través del teléfono +525552920226 o a la siguiente dirección de correo electrónico [soportevolaristv@planetife.com](mailto:soportevolaristv@planetife.com)

Los Términos y Condiciones se aplican genéricamente a cualquier parte ajena a la Compañía que haga uso de la Plataforma, independientemente de si se trata de un uso esporádico de la Plataforma o si usted tiene una cuenta y se encuentra registrado con nosotros (en adelante el "Usuario" o "usted"), en relación con el uso de la Plataforma y con la forma en que la Compañía gestiona los productos y servicios.

El funcionamiento de la Plataforma, sus contenidos, la selección de estos y los derechos de autor de los mismos son responsabilidad de Airfactory, S. de R.L. de C.V.

La utilización de la Plataforma, así como la contratación de los productos servicios ofrecidos a través de la misma, se encuentra sometida íntegramente a los presentes Términos y Condiciones, y al Aviso de Privacidad y de Política Cookies. En el momento de la primera utilización de la Plataforma se entiende que el Usuario se compromete a revisar estos Términos y Condiciones y a regirse por ellos. En caso de no estar satisfecho con todo o parte del contenido de los Términos y Condiciones, deberá abstenerse de registrarse como usuario o hacer uso de la Plataforma. Al continuar usándola, usted estará expresando su aceptación de estos Términos y Condiciones.

El acceso a la Plataforma es gratuito, salvo cuando se especifique lo contrario. El acceso a alguno de lo contenidos podría tener costo.

## **1. Registro como Usuario y Uso de la Plataforma.**

1.1. La Plataforma ofrecida por la Compañía está dirigida a adultos que actúan como consumidores finales. En consecuencia, queda terminantemente prohibido el uso de la Plataforma y la compra de los productos y servicios ofertados a menores de edad, es decir, menores de 18 años, o a quienes actúen con una finalidad relacionada con su actividad comercial, empresarial, comercial o profesional. Mediante la utilización de la Plataforma y la contratación de los productos y servicios ofrecidos a través de la misma, el Usuario declara y garantiza que es mayor de edad y que actúa en su condición de consumidor y usuario. En caso de que un mayor de edad haciendo uso de sus Datos Personales, le permita el acceso a la Plataforma a menores de edad, el primero será responsable del uso que los segundos le den a la plataforma.

1.2. La utilización de la Plataforma y la contratación de los productos y servicios ofrecidos a través de la misma, que se detallan en los apartados siguientes, requieren el registro previo del Usuario. Por lo tanto, el Usuario debe:

- a) Proporcionar la información de registro solicitada que sea actual y precisa;
- b) En caso de que esté habilitada la función, elegir una contraseña y mantenerla confidencial, seleccionando una que no sea fácilmente deducible y preservándola del conocimiento de terceros (evitando, por ejemplo y sin limitación, comunicarla directamente a terceros, anotarla, etc.); El uso, protección y manejo de la contraseña es responsabilidad del usuario.
- c) Mantener todos los datos proporcionados a la Compañía actualizados y notificar a la Compañía cualquier cambio. No obstante lo anterior, en algunos casos será necesario para el disfrute de determinados productos y/o servicios ofrecidos a través de la Plataforma, el registro como usuario en plataformas de terceros ajenas a la Compañía. En estos casos, se informará previamente a los Usuarios de las condiciones en las que podrán disfrutar de los mismos y, en su caso, se recabará su consentimiento previo a la cesión de los datos personales de los Usuarios a terceros que ofrezcan dichos productos y/o servicios.

## **2. Uso de la Plataforma.**

2.1. El Usuario se compromete a utilizar esta Plataforma de conformidad con la ley, la moral, el orden público, las buenas costumbres generalmente aceptadas y las disposiciones vigentes de estos Términos y Condiciones. En particular, pero sin limitarse a ello, el Usuario se compromete a no utilizarla con fines ilícitos, contrarios a lo dispuesto en las presentes condiciones, perjudicial a los derechos e intereses de la Compañía o de terceros y/o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la Plataforma o impedir su normal utilización. Específicamente, el Usuario sólo podrá ceder los materiales e información a los que acceda a través de la navegación y el uso de la Plataforma para uso personal, comprometiéndose a no explotar, directa o indirectamente, los materiales e información obtenidos a través de la misma.

2.2. En cualquier momento, y sin previo aviso, la Compañía se reserva el derecho de desactivar los códigos de identificación o el acceso a los datos del Usuario (incluyendo el acceso a su cuenta) si, a juicio de la Compañía, el Usuario ha actuado contrariamente a alguna disposición de estos Términos y Condiciones de la Plataforma.

## **3. Indemnización.**

3.1. Los usuarios son responsables de los daños y perjuicios de cualquier tipo

que la Compañía pueda sufrir directa o indirectamente como resultado del incumplimiento por parte del usuario de cualquiera de sus obligaciones bajo estos Términos y Condiciones.

3.2. Los usuarios también mantienen indemne a la Compañía ante cualquier sanción, queja o demanda que pueda ser interpuesta por un tercero, incluyendo cualquier organización pública, contra la Compañía o sus empleados como resultado de la violación de cualquier derecho de terceros por parte de dicho Usuario a través de la Plataforma de manera contraria a los Términos y Condiciones proporcionados.

## **4. Productos y servicios ofrecidos a través de la Plataforma.**

4.1. Productos y/o servicios

4.1.1. A través de la Plataforma, la Compañía ofrece la posibilidad de comprar y/o reservar:

- a) Productos y/o servicios de la Compañía (por ejemplo, películas y series, documentales, videojuegos, videos cortos, revistas y periódicos, guías o libros electrónicos); y

- b) Productos y/o servicios de terceros que puedan estar relacionados con una amplia gama de sectores (por ejemplo, náutico; textil; textil y calzado; editorial; bancario y financiero; alquiler de coches; hostelería; paquetes turísticos y de turismo; cosmética e higiene personal; alimentación y bebidas; comercio de bienes de consumo; tecnología para consumidores).

4.1.2. Todos los productos y/o servicios serán supervisados en todo momento por la Compañía.

4.1.3. En aras de la claridad, la Compañía informa a los Usuarios que la conclusión de la compra puede tener lugar una vez que el Usuario y la Compañía tengan conexión a Internet. Por lo tanto, estas compras pueden no concluirse durante el vuelo, hasta que el avión aterrice y el usuario/inmediato tenga conectividad.

## 4.2. Adquisición de productos y/o servicios de la Compañía

4.2.1. La Compañía actualizará periódicamente cuáles de sus productos y/o servicios son gratuitos para los Usuarios y cuáles pueden requerir una compra previa (servicios premium).

4.2.2. El Usuario será guiado a través del proceso de compra. A tal fin, el Usuario deberá seleccionar previamente, entre los que figuran en la Plataforma, el producto o servicio que desea contratar.

4.2.3. Después de hacer la selección, accederá a una pantalla en la que se proporciona información general del producto. En particular, en esta pantalla con información sobre el producto o servicio, se indicará el precio total de los productos y servicios (indicando por separado el precio del servicio, los impuestos de la Plataforma, los gastos de envío aplicables y otros gastos que sean relevantes).

4.2.4. Después de revisar todas las condiciones, el Usuario debe ingresar la información de facturación y pago, confirmar el método de facturación y pago, recuperándolos automáticamente del sistema. Una vez completada o ratificada esta información, el Usuario deberá confirmar la compra del producto o servicio, el cual completará el proceso de compra.

4.2.5. Una vez finalizado con éxito el proceso de contratación, la Compañía, dentro de las 24 horas siguientes a la conclusión de la compra (a partir de la que la Compañía dispone de conexión a Internet), enviará al Usuario un comprobante de recepción de su pedido y de su precio, impuestos, gastos de envío y otros gastos asociados a su compra, junto con una copia de estos Términos y Condiciones.

4.2.6. Los productos y/o servicios contratados pueden ser pagados con tarjeta de crédito. La Compañía puede cobrar el coste por el uso de tales medios de pago.

4.2.7. Si el Usuario tiene alguna duda durante el proceso de contratación, deberá abstenerse de realizar el pedido y ponerse en contacto con la Compañía a través de la información de contacto que se especifica a continuación, si es posible durante el vuelo o en un momento posterior.

#### 4.3. Compra/reserva de productos y/o servicios de terceros

4.3.1. La Compañía comercializa por cuenta de terceros, servicios y productos de diferentes proveedores a un precio garantizado. Cada reserva hecha por un Usuario a través de la Compañía, consiste en uno o más productos o servicios que estarán disponibles en un momento dado. Los usuarios reservan los productos o servicios disponibles a través de los proveedores de la lista puesta a su disposición según se detalla en cada momento en la Plataforma. Todos los productos y servicios mostrados en la Plataforma (o recibidos por los Usuarios por correo electrónico) están sujetos a disponibilidad.

4.3.2. La Compañía actúa como agente de los proveedores en relación con los productos y servicios ofrecidos en la Plataforma o comunicados a los Usuarios. La Compañía selecciona cuidadosamente a los proveedores y el Usuario puede comprar (previa reserva) esos productos/servicios a través de la Plataforma. La Compañía no es en ningún caso responsable de la calidad de los servicios y productos ofrecidos a través de la Plataforma, ya que no podemos garantizar la calidad o el estándar entregado por los proveedores para los que la Compañía actúa como agente. Cualquier pregunta relacionada con los productos y servicios adquiridos en la Plataforma deberá dirigirse directamente al proveedor en cuestión o a la Compañía.

4.3.3. La Compañía no se hace responsable de ninguna condición o limitación que pueda establecer el proveedor del producto/servicio en venta (por ejemplo, la imposibilidad de cancelar una reserva después de la finalización de la compra). El Usuario se compromete a respetar los términos y condiciones del proveedor, incluyendo el cumplimiento de las normas y restricciones del mismo en la disponibilidad y uso de sus tarifas y servicios y productos.

4.3.4. Todos nuestros precios están cotizados en pesos mexicanos e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (en adelante "IVA"). Las tarifas se indican en la Plataforma y en ellas se especifica lo que está incluido en la compra, así como las condiciones especiales que puedan aplicarse. Sin embargo, nos reservamos el derecho de corregir cualquier error en los precios y las descripciones de venta antes de la aceptación de su compra. A menos que la denominación de venta indique lo contrario, las tarifas indicadas se aplican únicamente a boletos, traslados y actividades o servicios de destino y excluyen cualquier otro coste posible, como los gastos de viaje o los impuestos locales.

4.3.5. Nuestro objetivo es utilizar fotografías y descripciones para proporcionar una imagen ilustrativa y aproximada de los productos y servicios para proporcionar a los Usuarios una visión general del producto y/o actividad sin que ello implique que sean

exactos; por ejemplo, no garantizamos una visión idéntica a la mostrada en la fotografía.

4.3.6. Los servicios y productos de la Plataforma están sujetos a disponibilidad y, por lo tanto, cuando un Usuario expresa su deseo de hacer una reserva, antes de que podamos confirmarla, necesitamos asegurarnos de que está disponible. La solicitud de reserva por parte del Usuario constituye una oferta contractual para la adquisición del servicio o producto en cuestión, si bien no existirá un contrato legalmente vinculante entre el Usuario y el proveedor hasta la confirmación de la reserva.

4.3.7. Para confirmar una reserva, el Usuario debe seguir estos pasos:

- a) El Usuario deberá formular su intención de adquirir el servicio o producto en la Plataforma. La Compañía enviará un acuse de recibo de la reserva a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario. El Usuario debe ser consciente de que este acuse de recibo automático no es una confirmación de la solicitud de reserva y la Compañía se pondrá en contacto con el proveedor para verificar la disponibilidad antes de que se produzca cualquier contrato;
- b) Después de enviar el correo electrónico, la Compañía comprobará si todos los datos proporcionados son correctos y que no ha habido ningún error u omisión inadvertida, y también comprobará la disponibilidad con el proveedor del servicio o producto. En caso de que sea necesario corregir cualquier posible error u omisión, o si el servicio o producto ya no está disponible, la Compañía enviará una notificación al Usuario tan pronto como sea razonablemente posible;
- c) Una vez que la Compañía haya realizado todas las comprobaciones relativas al servicio o productos solicitados por el Usuario, se enviará una notificación por correo electrónico al Usuario indicando que la reserva ha sido confirmada por el proveedor, constituyendo en este aviso la aceptación de la reserva por parte del proveedor, lo que dará lugar a la existencia de un contrato legalmente vinculante entre el Usuario y el proveedor en cuestión para prestar el servicio o producto de acuerdo con las condiciones correspondientes del proveedor.

4.3.8. Para evitar cualquier error, la Compañía se reserva el derecho de alterar o modificar los datos de un servicio o producto, y eliminarlos si es necesario, en cualquier momento antes de la aceptación de la reserva en aquellos casos en que cualquier error u omisión con respecto a los datos del servicio o producto o a petición del proveedor.

4.3.9. El Usuario es el único responsable de la compra de aquellos productos y/o servicios que sean adecuados a su estado de salud. En cualquier caso, la Compañía proporciona a los Usuarios asesoramiento sobre si el producto y/o el servicio es apropiado o no.

4.3.10. Una vez completada y pagada la reserva, la Compañía emitirá un recibo de la misma en el que se mencionarán los datos correspondientes al proveedor del servicio o producto reservado por el Usuario. Tenga en cuenta que este documento no es una confirmación completa de la reserva con todos los detalles y condiciones particulares referentes a la reserva; es simplemente una prueba de la recepción del pago en nombre del proveedor. El Usuario recibirá un código que deberá presentar a su llegada para el uso del servicio o producto.

4.3.11. Cuando el Usuario reciba el código y el recibo del servicio o producto adquirido, deberá asegurarse de que todos los datos son correctos.

4.3.12. La Compañía no será responsable en caso de que el código no llegue por correo electrónico. Si no se ha recibido, el Usuario debe contactar a la Compañía.

## **5. Condiciones de pago.**

5.1. En la Compañía sólo aceptamos pagos con tarjeta de crédito o débito. Para la comodidad del Usuario, y para proteger la información de su pago, todos los pagos se realizan a través del servidor seguro o de nuestro proveedor de plataforma de pago en línea y una vez que el Usuario ha introducido los datos de pago, toda la información será procesada automáticamente.

5.2. En la Compañía tomamos la protección de los datos personales de nuestros usuarios y su seguridad financiera con absoluta seriedad. Para más información, consulte la sección Aviso de Privacidad y Política de Cookies de la Plataforma.

5.3. Al reservar el producto o servicio, pedimos al Usuario que se asegure de que todos los datos de la tarjeta son válidos y de que hay suficientes fondos disponibles.

5.4. Si el Usuario tiene alguna pregunta con respecto a cualquier cantidad cargada en su tarjeta, por favor contacte inmediatamente a la Compañía por correo electrónico a [soportevolaristv@planetife.com](mailto:soportevolaristv@planetife.com). En caso de que hayamos detectado que hemos recibido un pago por error, procederemos inmediatamente a reembolsar el importe a la tarjeta de débito o crédito del Usuario.

## **6. Limitación de responsabilidad.**

6.1. Si bien la Compañía se compromete a realizar todos los esfuerzos razonables para garantizar la disponibilidad de la Plataforma, no podemos garantizar un uso rápido, ininterrumpido y libre de errores. En particular, pero sin limitarse a ello, la Compañía renuncia a todo tipo de responsabilidades en los siguientes casos:

- a) Fallos técnicos que por causas accidentales o de otro tipo, impidan el normal funcionamiento de la Plataforma;
- b) Los daños producidos por virus informáticos y similares o que se generen como consecuencia de un uso indebido de la Plataforma;

- c) Interferencia de terceros en el servicio. Teniendo en cuenta los avances en la tecnología, es posible que terceras personas puedan penetrar en la Plataforma y causar molestias. No obstante lo anterior, la Compañía realiza todos los esfuerzos técnicos a través de la incorporación de medidas tecnológicas apropiadas para reducir dichos riesgos. No obstante, se informa al Usuario de que estas intrusiones pueden producirse, y que la Compañía no será responsable de los daños y perjuicios que pueda ocasionar.

6.2. Además, en relación con los servicios o productos proporcionados por terceros, la Compañía no puede ser, de ninguna manera, responsable, directa o indirectamente, por cualquier servicio o producto proporcionado por sus respectivos proveedores.

6.3. Los enlaces que se establezcan en la Plataforma referidos a publicidad u otro tipo de contenidos y cuya titularidad o responsabilidad corresponda a terceros ajenos a la Compañía, no son responsabilidad de la Compañía, quienes ningúncasoestáobligadoacontrolaroaprobarlos servicios, contenidos, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en las aplicaciones o en la página o páginas web de terceros. Por lo tanto, la Compañía no se responsabiliza, en ningún caso, de la legalidad de los contenidos de dichas páginas, siendo exclusiva responsabilidad de los terceros todo lo concerniente al contenido de este enlace, en especial el respeto a la moral, las buenas costumbres y el orden público. La existencia de enlaces, en su caso, no supone la existencia de ningún tipo de relación entre la Compañía y el propietario de la página web enlazada.

## **7. Fuerza Mayor.**

7.1. Cualquier posible retraso o incumplimiento de estos Términos y Condiciones por parte de la Compañía no será considerado como un incumplimiento de los mismos y será excusado en la medida en que haya sido causado por cualquier causa fuera de control razonable de la Compañía, incluyendo, casos fortuitos, cortes de energía, desastres naturales, cierres de espacio aéreo y restricciones de la autoridad pública, mal tiempo, huelgas, disturbios públicos o amenazas de los mismos y guerra o amenaza de guerra.

## **8. Propiedad industrial e intelectual.**

8.1. El Usuario reconoce que todos los elementos de la Plataforma, la información y materiales contenidos en la misma, las marcas, la estructura, la selección, la gestión y presentación de su contenido, así como el software utilizado, están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial de la Compañía o de terceros, y que el acceso a la Plataforma no les confiere respecto a dichos derechos de propiedad intelectual ningún otro derecho que no sea el específicamente concedido.

8.2. Salvo autorización expresa de la Compañía o, en su caso, de terceros titulares de los correspondientes derechos, los Usuarios no podrán reproducir, transformar, modificar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, distribuir, alquilar, prestar,

poner a disposición o permitir el acceso del público por cualquier medio de comunicación pública de cualquiera de los elementos referidos en el párrafo anterior. El Usuario únicamente podrá destinar a su uso personal los materiales, elementos e información a los que acceda por la navegación y uso de la Plataforma, comprometiéndose a no realizar, directa o indirectamente, una explotación comercial de los materiales, elementos e información obtenidos a través de la misma. 9.

## **9. Actualización de la Plataforma.**

9.1. La información que aparece en esta Plataforma es la vigente en la fecha de su última actualización. la Compañía se reserva el derecho de mejorar su servicio en beneficio de los Usuarios, actualizar, modificar o eliminar los datos existentes en la Plataforma o sus condiciones técnicas de operación y uso, y los Usuarios deberán observar cualquier instrucción establecida por la Compañía a tal efecto a través de la Plataforma o a través de personal debidamente autorizado.

9.2. En el caso de que se modifiquen las presentes Condiciones Generales, la Compañía hará todo lo posible para informar a los Usuarios para que puedan cumplir con las nuevas condiciones aplicables y aceptarlas o abstenerse de utilizar la Plataforma y cancelar su cuenta. En cualquier caso, es importante que el Usuario consulte periódicamente las presentes Condiciones Generales.

9.3. En caso de conflicto entre las presentes Condiciones Generales y cualquier versión anterior de las mismas, y salvo que se indique lo contrario, prevalecerán las presentes Condiciones Generales.

## **10. Protección de datos de carácter personal.**

10.1 El tratamiento de los datos personales que el Usuario pueda proporcionar está sujeto en su totalidad a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad y Política de Cookies, que forma parte de las presentes Condiciones Generales.

## **11. Cookies.**

11.1. La instalación y uso de cookies está sujeta al Aviso de Privacidad y Política de Cookies, que forma parte de las presentes Condiciones Generales.

## **12. Funcionalidad e interoperabilidad de la Plataforma.**

12.1. La Plataforma está sujeta a las siguientes condiciones de operatividad:

- a) Dentro del avión: el modo de avión del dispositivo debe estar activado. Una vez que el modo de avión está en funcionamiento, la interfaz Wi Fi del dispositivo tiene que estar encendida. El encendido de la interfaz Wi-Fi de cada usuario debe realizarse de acuerdo con el encendido del equipo de la aerolínea.
- b) La Plataforma no es accesible fuera del avión.

- c) La plataforma está disponible para dispositivos iOS versión 9 o superior (excepto 10.1.1 y 10.1.2) y Android versión 4.4 o superior.

12.2. Tenga en cuenta que, debido a la fragmentación del sistema operativo y la implementación de cada fabricante, es posible que la Plataforma no funcione correctamente en algunos dispositivos Android.

12.3. Además, es posible acceder a la Plataforma utilizando un navegador web estándar. Sin embargo, esto puede generar algunas limitaciones de uso de la Plataforma dependiendo de las características de su dispositivo y de la versión del navegador web instalado. Verificar que se acceda a la plataforma a través de Safari, versión 9 o superior, excepto la 10.1.1 y la 10.1.2, y Google Chrome versión 75.0.3770.40 o superior.

12.4. Para visualizar las películas con DRM, es necesario que el dispositivo cuente con Mac/iOS Safari versión 9 o superior, excepto versiones 10.1.1 y 10.1.2 ó Android/Laptop Chromium versión 75.0.3770.40 o superior.

12.5. La Compañía utiliza un certificado SSL para cifrar todos los datos que se intercambian entre los dispositivos de los usuarios y los servidores de la Compañía, utilizando una longitud de clave de 2048 bits y el algoritmo de cifrado SHA-256. Al conectarse a nuestras redes inalámbricas, cada usuario estará en un entorno aislado, para prevenir ataques que un tercero intente realizar durante un vuelo."

### **13. Contacto.**

13.1. Los usuarios de la Plataforma pueden contactar con la Compañía a través de los siguientes métodos:

Correo electrónico: [soportevolaristv@planetife.com](mailto:soportevolaristv@planetife.com) Teléfono: +525552920226

### **14. Integridad.**

14.1. En caso de que cualquier cláusula de las presentes Condiciones Generales sea nula o sea considerada nula, el resto de las condiciones no se verán afectadas, conservando íntegramente su vigencia y validez.

### **15. Legislación aplicable.**

15.1. Las cuestiones litigiosas que pudieran derivarse de la Plataforma, la ejecución, incumplimiento o interpretación de las presentes Condiciones Generales, así como las relaciones entre el Usuario y la Compañía, se regirán por la legislación mexicana, tanto en materia contractual como extracontractual.

15.2. La Compañía y el Usuario acuerdan expresamente someterse a la competencia exclusiva de los tribunales de la Ciudad de México, a menos que se aplique otra

jurisdicción obligatoria de acuerdo con las leyes aplicables, para cualquier disputa que pueda surgir entre ellos.