



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

**Entrada en vigor: septiembre de 2020**

**Actualizado: marzo de 2024**

La presente página web está gestionada por y es de propiedad de *CERTIFIEDPRIME*, una compañía privada con el siguiente correo electrónico de contacto: [contacto@certifiedprime.com.mx](mailto:contacto@certifiedprime.com.mx) (en adelante, “nosotros”, “la compañía”).

Estos términos y condiciones establecen las condiciones de contratación de nuestros servicios profesionales y deben ser aceptados por el usuario antes de confirmar el pago de los costos de dichos servicios. Al aceptarlos, el usuario declara expresa y claramente que ha leído y comprendido los presentes términos y condiciones generales y que acepta quedar sujeto a los mismos.

La compañía se reserva el derecho de la actualización de los términos y condiciones en cualquier momento y sin previa notificación al usuario y/o cliente, conforme a nuevos requisitos legislativos o jurisprudenciales, y/o las necesidades de negocio. La versión actualizada de estos términos y condiciones será efectiva inmediatamente y publicada en esta página web.

Estos términos y condiciones estarán siempre disponibles en esta página web para que el usuario y/o cliente pueda consultarlos cuando lo necesite.

En el caso de dudas o cuestiones relativas a estos términos y condiciones, puede contactar con nuestro departamento de atención al cliente por los siguientes medios:

Correo electrónico: [contacto@certifiedprime.com](mailto:contacto@certifiedprime.com)

WhatsApp: +52 55 7377 0475

## **Sobre nuestros servicios**

Esta página web está gestionada por y es de propiedad de una agencia privada, por lo que no es propiedad de ningún Gobierno, ni la gestiona, ni está afiliada o regulada por él.

Ofrecemos servicios de asistencia profesional para la solicitud de diferentes tipos de trámites de migración ("*su pedido*") para que los ciudadanos mexicanos y/o extranjeros con residencia mexicana puedan visitar su país de destino; entre estos documentos se incluyen:

- Pasaporte Mexicano (primera vez o renovación).
- Tarjetas/autorizaciones electrónicas de viaje: un documento aprobado y expedido por las autoridades de inmigración del país al que viaja el titular, con un período de validez limitado para Estados Unidos, Canadá y España.
- Apoyo en el trámite de Visa de los Estados Unidos de América. (Renovación o primera vez) de forma electrónica.
- Formato de Salida de Menores (Formato SAM).
- Global Entry.
- Visa C1 (Tripulante).
- Permiso eTA para Canadá.
- Visa Canadiense.
- Pasaporte Español (primera vez o renovación).

También podemos ofrecer servicios adicionales a los presentados en este sitio web, los cuales incluyen:

- Servicio de Adelanto de cita en consulados de Estados Unidos en México.
  - Servicio para Visa de los Estados Unidos de América: previo pago de una tarifa adicional para la búsqueda de una nueva fecha de cita más próxima.
  - Disponible en los Consulados de Estados Unidos en México: Ciudad Juárez, Guadalajara, Hermosillo, Matamoros, Mérida, Ciudad de México, Monterrey, Nogales, Nuevo Laredo y Tijuana.
  - Una vez finalizada la búsqueda, se notificará al cliente la nueva fecha encontrada para su cita, la cual no podrá ser cambiada a menos que se vuelva a solicitar el servicio.
  - Cada vez que se inicia un proceso de búsqueda y monitoreo de cita, se incurre en costos operativos y administrativos. En caso de querer



realizar un nuevo monitoreo y búsqueda de cita, se incurre en una tarifa adicional.

- La logística para acudir a las citas es responsabilidad del cliente.
- Las fechas posibles para el adelanto de la cita son a inicios del próximo año (2025).
  
- Acta por Robo y Extravío de cualquier documento.
- Acta de Nacimiento.
  
- Registro en la embajada: proporcionar sus datos de contacto y su información de viaje a la embajada, resulta muy útil para varios propósitos, como ayudar a la embajada a (i) contactar con usted en caso de emergencia familiar, (ii) enviarle información sobre las condiciones de seguridad en su país de destino, etc. Este servicio solo está disponible para adultos.

Nuestros servicios de trámites (en adelante, “nuestros servicios”) consisten, entre otros, en:

- Proporcionar información relevante al usuario/cliente sobre el documento de viaje tramitado.
- Ayudar al usuario/cliente a completar y enviar el formulario de solicitud de su documento de viaje. Tenga en cuenta que el tiempo de resolución de una solicitud depende plenamente del Gobierno del país de destino y, por lo tanto, está fuera de nuestro control.
- Mantener al día al usuario/cliente acerca del proceso de solicitud. A estos efectos, le avisaremos si el Gobierno necesita más información personal y/o documentación adicional para estudiar su solicitud.

Observaciones:

1. La aprobación o denegación de una solicitud de documento de viaje electrónico es competencia exclusiva de las autoridades de inmigración del país de destino, de acuerdo con sus leyes y regulaciones de seguridad y/o inmigración.
2. La información necesaria para administrar su certificado médico de viaje y/o su registro en la embajada se obtiene del formulario de solicitud de su documento de viaje electrónico. No obstante, también es posible que se le solicite información y/o documentación adicional por correo electrónico para completar correctamente el trámite que ha seleccionado.
3. Le recomendamos encarecidamente que revise la información personal de su documento de viaje antes de viajar al país de destino. Si notara que ha cometido un error a la hora de completar el formulario de solicitud, póngase



en contacto con nuestro departamento de atención al cliente lo antes posible.

4. Nosotros les haremos llegar los documentos generados durante el trámite. No nos hacemos responsables por la pérdida de estos por parte del cliente. Si el cliente solicita nuevamente el envío de los documentos generados previamente al finalizar la sesión del trámite, se generará una cuota adicional de 50 USD, al tipo de cambio publicado en el Diario Oficial del día de la solicitud.

### **La contratación de Nuestros Servicios**

Para contratar nuestros servicios:

- Debe ser un adulto y tener capacidad legal para suscribir contratos, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables de su país de nacimiento y/o residencia; y/o
- En caso de que la solicitud del documento de viaje electrónico sea para un menor, debe garantizarnos que es padre o tutor legal.

Para contratar nuestros servicios debe seguir los siguientes pasos:

**Paso 1:** Seleccionar los servicios de trámite que le interesen realizar, indicar qué servicio ha sido seleccionado vía correo electrónico o vía mensaje de texto. Enviar el comprobante de la transferencia por concepto del pago de dicho servicio (a excepción del servicio de adelanto de fecha).

**Paso 2:** Proporcionar información personal y privada veraz, correcta, completa y actualizada. Esto es fundamental, ya que la información recogida en el documento de viaje debe coincidir con la de su portador mediante un cuestionario el cual debe ser contestado por el cliente previo a la videollamada.

**Paso 3:** Enviar fotografía de su pasaporte vigente y/o visa a renovar.

**Paso 4:** Una vez autorizado el cuestionario, ambas partes acordarán una fecha y hora para una videollamada, de acuerdo con el trámite seleccionado, dentro de nuestros horarios de atención:

- Lunes a sábado de 10:00 a 16:00 horas.

Para más información sobre cómo tratamos la información personal revise nuestro [\*\*Aviso de Privacidad y Protección a Datos Personales\*\*](#).



Tenga en cuenta que comenzaremos a prestar nuestros servicios de asistencia una vez se haya autorizado y confirmado tanto el pago de los honorarios, así como las respuestas del cuestionario.

Al recibir el correo de confirmación de solicitud de servicios contratados, se considerará que el contrato de prestación de nuestros servicios estará formalizado, por lo que estos términos y condiciones entrarán en vigor, estando usted y la compañía sujetos a los mismos.

### **Costos**

Los costos del documento de viaje de su interés y, si corresponde, de los servicios adicionales seleccionados se mostrarán en el archivo que se envió adjunto al correo donde se realizó la solicitud de información; por lo que podrá comprobar el importe del costo antes de realizar la transferencia de pago.

Los costos totales se cobrarán en un solo cargo. Este cargo incluye nuestra tarifa privada por los servicios de asistencia proporcionados y, en su caso, las tarifas cobradas por las autoridades de inmigración por el documento (en caso de que usted requiera que realicemos el pago en sucursal en su nombre, se generará un costo extra).

Las tarifas de nuestros servicios privados pueden cambiar debido a estrategias de negocio y objetivos o por necesidad. Las nuevas tarifas serán efectivas inmediatamente en el momento de su publicación en los correos con la información, sin necesidad de notificar previamente a los usuarios y/o clientes. No obstante, las nuevas tarifas no tienen efecto retroactivo, por lo que los clientes que hayan contratado nuestros servicios antes del cambio no se verán afectados.

Asimismo, las autoridades de inmigración también pueden modificar sus tarifas en cualquier momento, siendo esta una circunstancia que se escapa de nuestro control. (Derechos de Embajada).

### **Pagos**

Para contratar nuestros servicios, hay que realizar una transferencia del costo del servicio que haya solicitado a la cuenta que se le indique vía correo electrónico o mensaje de WhatsApp desde una cuenta propia del cliente.

No intente realizar un pago con otro método diferente al indicado en el correo electrónico. Si lo hiciera, no nos hacemos responsables de la pérdida de pago ó cualquier otro daño derivado de dicha acción.



Mediante la aceptación de los costos, reconoce y confirma que la tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria que ha sido usada en el proceso de pago es de su propiedad o es un usuario legítimo. Por ese motivo la compañía no asume ninguna responsabilidad en el caso de que no sea el propietario legítimo de la tarjeta o cuenta, debido a que dicha circunstancia está únicamente bajo su control. No obstante, si fuera necesario, la compañía cooperará con el cliente y/o las autoridades judiciales y/o legislativas para la detección y/o investigación de operaciones fraudulentas que tengan relación con la tarjeta utilizada para el pago de los servicios.

Le informamos que:

- Si su tarjeta de crédito o débito o cuenta bancaria ha sido bloqueada, declinada o ha caducado, no podremos proceder al pago de los costos y, en ese caso, no prestaremos nuestros servicios. Si tiene cualquier problema financiero, deberá contactar con su banco.
- Las tarjetas de crédito están sujetas a controles y autorizaciones del banco que las suministra. Si dicha entidad no autoriza el pago, la compañía no prestará sus servicios de asistencia y no asumirá ningún tipo de responsabilidad que derive de la falta de previsión y/o retrasos en nuestros servicios de tramitación profesionales.

## **Exención de responsabilidad**

De conformidad con los apartados “Sobre nuestros servicios”, la compañía no asumirá ninguna responsabilidad por las circunstancias que se escapen de nuestro control, siendo las siguientes:

- El resultado de la decisión del Gobierno (aprobación o denegación) sobre el documento de viaje, ya que es competencia exclusiva de las autoridades de inmigración.
- La denegación de una solicitud para el documento de viaje como resultado de que el solicitante haya aportado información fraudulenta, errónea, incompleta y/o inexacta; así como la obtención de un documento de viaje erróneo por los mismos motivos.
- Si las autoridades de inmigración aprueban o emiten una solicitud de documento de viaje electrónico y luego la deniegan. Tenga en cuenta que, en la mayoría de los casos, las autoridades de inmigración no informan sobre las razones de su decisión.
- Los retrasos a la hora de obtener el documento de viaje, puesto que son las autoridades de inmigración quienes se encargan de proporcionarlo.
- En el caso de que las autoridades de inmigración del país de destino, antes del viaje o en destino, no permitan la entrada al país a un portador de un documento de viaje por cualquier motivo, ya que tienen el poder de decisión para negar o permitir la entrada de visitantes al país, de acuerdo con sus protocolos de seguridad y/o sus leyes y regulaciones.
- En el caso de que las autoridades de inmigración del país de destino, antes del viaje o en destino, no permitan la entrada al país al portador de un documento de viaje que presenta información errónea y no actualizada de dicho portador.
- En el caso de que el personal aéreo no permita el embarque al portador de un documento de viaje electrónico debido a que los datos personales del documento no coinciden con los del pasaporte del cliente.
- Entre otros.

De igual forma, la compañía no se hace responsable si:

- El cliente no es adulto o no tiene capacidades legales para contratar nuestros servicios según las leyes y regulaciones de su país. La compañía no asumirá ninguna responsabilidad en el caso de que acceda a nuestra página web un usuario menor de edad según las leyes y regulaciones aplicables de su país, siendo sus progenitores y/o tutores legales los únicos responsables de ejercer un control adecuado sobre la actividad y/o uso de internet por parte de los menores dependientes de ellos; tampoco



prevendrá el acceso a las páginas webs cuyo contenido no es adecuado o está recomendado para menores, o el envío de información personal sin la previa autorización de sus progenitores o tutores legales.

- La compañía recibe información personal y/o privada de un adulto para presentar su solicitud del documento de viaje electrónico por parte de un individuo que no haya solicitado el consentimiento del propietario de la información para comunicarnos sus datos personales. En ese caso, la compañía informará al interesado de cómo se ha accedido a su información personal y/o privada, y en caso de ser necesario, solicitaremos al individuo que aportó dicha información a la compañía que confirme que tiene el consentimiento requerido por parte del propietario de la información y, si corresponde, que ratifique dicha circunstancia.
- La compañía recibe información personal y/o privada de un menor para presentar su documento de viaje electrónico por parte de un individuo que no es su progenitor y/o tutor legal. Tan pronto como la compañía detecte dicha circunstancia, se procederá a tomar las medidas necesarias para resolver la situación.

### **Ley y jurisdicción aplicables**

Estos Términos y condiciones se rigen por las leyes y regulaciones aplicables vigentes en México.

En caso de cualquier controversia o desacuerdo que pudiera surgir entre el usuario y la compañía por estos **Términos y Condiciones**, ambas partes estarán de acuerdo en presentar su resolución, según su libre elección y rechazando expresamente cualquier otra jurisdicción que les sea legítima, a las cortes y tribunales competentes del lugar de residencia del usuario y, en su caso, del cliente.

La nulidad, total o parcial, de cualquiera de las cláusulas de estos Términos y condiciones no afectará a la validez de las demás disposiciones.

La decisión de no ejercicio por parte de la compañía de cualquier derecho provisto o derivado de estos **Términos y Condiciones** no será interpretada en ninguna circunstancia como una renuncia a dicho derecho, a no ser que la compañía lo rechazará expresamente por escrito o que existiera una prescripción legal de la acción que corresponda en cada caso según la ley o regulación aplicable en vigor.