Condiciones generales de Contratación

SOLICITUDES Y PAGOS:

a) El precio y/o reservación de los servicios que componen el tour quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzca una alteración en los servicios, modificaciones en los costos o en los tipos de cambio previstos, por causas no imputables a las partes. b) Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios, son percibidos en concepto de reserva. La confirmación definitiva de los servicios y precios respectivos se producirá con la emisión de pasajes y vouchers (ordenes de servicios) y la facturación correspondiente. c) Las operaciones a crédito, deberán satisfacer los requisitos propios fijados para las mismas. En su defecto el interesado deberá cumplimentar el pago de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación. El incumplimiento en la forma y plazos previstos ocasionará la anulación de la reserva confirmada y la pérdida total de la seña abonada, sin derecho a reintegro ni reclamo alguno. Respecto a las líneas aéreas, cada operación aérea se regirá por las condiciones especiales de la tarifa, clase y segunda cada compañía aérea.

DATOS PERSONALES:

El pasajero deberá informar sus datos personales en forma veraz, exacta y vigente. Siendo responsable el pasajero de la veracidad y autenticidad de los mismos. LOS PRECIOS INCLUYEN: Los servicios que especificamente se informen en cada itinerario. 2) En los casos que se incluya transporte este se brinda de acuerdo al medio elegido e itinerario. Los tours aéreos programados pueden ser operados en líneas de vuelos regulares, vuelos especiales, no regulares o charter y de acuerdo a escalas y/o conexiones. 3) En caso de servicios terrestres contratados serán los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples; etc. Según tarifa elegida, con baño privado o a compartir. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se informen. Traslados hasta y desde los aeropuertos, terminales y hoteles, cuando así especifiquen en la indique en cada programa. 4) La cantidad prevista de días de alojamiento, teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince horas y finaliza a las doce horas del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y de salida y de la utilización completa o fraccionada del mismo, dependiendo de los destinos y servicios contratados. La duración del tour será indicada en cada caso, tomando como primer día, el de salida y como último incluido el día de salida del destino, independientemente del horario de salida o de llegada en el primer día o en el último. Nota 1: *LAS CATEDRALES DE LOS HOTELES NO SON ACA OFICIALES OTORGADAS POR LAS AUTORIDADES DEL PAIS DE DESTINO.* Su calificación y criterio es propia de cada país y de carácter administrativo. Razón por la cual LA AGENCIA no asume responsabilidad alguna sobre criterios que rijan ese otorgamiento. Se informa al pasajero que en caso de contratarse habitaciones triples, es la mayoría de los hoteles estas no existen como tales, sino que se agrega una cama adicional y dichas habitaciones son de dimensiones reducidas. Nota 2: Las tarifas turísticas que imponen los prestadores dependen de variables como promociones estacionales, anticipación de compra, y en caso de las aereas de restricciones. En consecuencia pueden variar su costo rápidamente siendo la agencia totalmente ajena a dicha modificación.

SERVICIOS Y RUBROS NO INCLUIDOS:

a)Extras; bebidas, lavado de ropa, extras en los hoteles, propinas, gastos de comunicaciones o reservas, tasas de embarque, tasas sobre servicios; IVA y otras tasas e impuestos vigentes o que se creen en el futuro y cualquier otro servicio, tasa, etc. que no se encuentre incluido en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA b) Peajes, excesos de equipaje; gastos de visado, excursiones opcionales, entradas a parques; aranceles aduaneros y/o migratorios; seguros personales y/o de asistencia ni ningún otro servicio; tasas y /o impuesto que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA. c) Propinas, comidas y gastos adicionales originados y/o derivados por cancelaciones y/o demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte o por razones imprevistas ajenas a LA AGENCIA. d)Gastos de gestión y/o comisiones aquellas que estuvieren expresamente incluidas en los programas. e) Gastos e intereses en las contrataciones a crédito.

CANCELACIONES – REEMBOLSOS – PLAZOS:

a) En caso que el pasajero decidiese desistir y/o cancelar el viaje contratado, deberá notificar a LA AGENCIA de manera fehaciente su decisión. Esa fecha será la establecida como fecha de cancelación. b) Si el pasajero que desiste hubiese abonado algún importe a cuenta o en concepto de reserva, y LA AGENCIA hubiese contratado en firme servicios de terceros (excepto el transporte aéreo regular, que se regirá por las condiciones de las respectivas empresas aéreas y charter aéreo y transporte no regular en bus, que se contratan en el apartado siguiente) y/o hubiese abonado a los importes abonados por el pasajero, estará sujeto a las condiciones contractuales de las prestatarios de los respectivos servicios. LA AGENCIA podrá descontar de los importes a reembolsar el precio de los gastos incurridos al efectuar las contrataciones con terceros, más una comisión del diez por ciento sobre el costo total de los servicios ya contratados con estos, en concepto de indemnización. c) Sin perjuicio de lo contemplado en el apartado anterior, en las operaciones a crédito, además, no habrá reembolso de los importes abonados en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses.- Artículo 21, Decreto 2182/72: Cuando se trate de contrataciones que afecten a servicios contratados en firme por LA AGENCIA el reembolso del mismo estará sujeto a las condiciones contractuales fijadas por las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En caso de que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para si un 10 % (diez por ciento) de los mismos. Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, las agencias deberán cursar a las empresas prestatarias de servicios, dentro de los 5 (cinco) días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el viajero. Deberán así mismo reintegrar las sumas que correspondan dentro de los 10 (diez) días siguientes al recibo de la liquidación respectiva. Las cancelaciones, cambio de fecha o cambio de nombre del Pasajero comunicadas por escrito a la Empresa dará lugar a las siguientes retenciones en concepto de cláusula penal aplicables sobre el valor total del viaje contratado y abonado. Días antes de la Salida 60 o más 59 a 30 29 a 15 15 a 1 Cancelación Sin Cargo 10% 30% 100% Modificación de Fecha Sin Cargo 10% 30% 50% Cambio de Nombre 10% 10% 10% Una vez comenzado el viaje, los clientes que voluntariamente desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa no tendrán derecho a exigir devolución por lo servicios no utilizados. Reembolsos: Todas las reclamaciones de reembolso deberán ser dirigidas a LA AGENCIA dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la terminación del tour. Nota importante: Atento el carácter de intermediario de LA AGENCIA, el pasajero debe saber que todo cambio y/o cancelación se regirán por las determinaciones de asistencia al viajero establecidas por la ley. LA AGENCIA asume el compromiso de realizar las gestiones necesarias de presentación y seguimiento pero la decisión final proviene siempre del proveedor. Recuerde que cada proveedor o prestador define las penalidades sin intervención de LA AGENCIA.

PRESENTACIÓN AEROPUERTO:

El pasajero deberá hacerse presente al despacho respectivo en el aeropuerto el día previsto y con 2 horas de anticipación a la hora indicada en la documentación de viaje, para vuelos nacionales y para vuelos internacionales deberá ser al menos 3 horas de anticipación. Para su conocimiento los horarios que se reflejan en su ticket corresponden a la hora local del país de escala y/o destino. Los pasajeros podrán requerir a LA AGENCIA el horario de asistencia en aeropuerto. La responsabilidad de LA AGENCIA se limita a informar a la compañía aérea la ubicación solicitada pero no asume responsabilidad si los mismos no coinciden con lo solicitado. Recuerde siempre consultar en destino el horario de su vuelo.

REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS:

Por razones ajenas a LA AGENCIA, las compañías aéreas podrán modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios, podrían demorarlos y/o cancelarlos. LA AGENCIA informará al pasajero de dichas modificaciones, le informará alternativas posibles y solo procederá a confirmar las modificaciones con su previa conformidad. Las compañías aéreas determinan que las tarifas más económicas son aquellas que no permiten cambios, cancelaciones o devoluciones y aun cuando lo permitieran dichos cambios o cancelaciones están sujetos a penalidades .Recuerde que el pasaje aéreo es nominativo, personal e intransferible. Si su pasaje posee algún error de nombre la línea aérea podría no dejarlo embarcar. Si Ud. Desea realizar un reclamo puede formalizarlo en www.anac.gov.ar, organismo que fiscaliza y certifica la actividad aeronáutica comercial en la República Argentina.

TRANSPORTE NO REGULAR – CHARTER:

Si la plaza del transporte aéreo/terrestre hubiese sido confirmada al pasajero y este desiste, el importe correspondiente al billete de pasaje no le será reintegrado al pasajero. Si por razones de clima o fuerza mayor, el transportador no pudiera cumplir con los horarios e itinerarios previstos y los pasajeros decidieran cancelar el viaje contratado, el importe íntegramente abonado, no tendrán derecho a reclamar el reintegro del precio del pasaje e indemnización alguna. El precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería; pensión; excursiones) serán reintegrados según la modalidad con que operen los prestadores de servicios.Para que esta cláusula sea válida, deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero la calidad del transporte.

CESION Y TRANSFERENCIA:

El derecho que confiere al cliente, el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta TREINTA días antes de la fecha de salida, siempre que no se oponga a ello las condiciones generales del TRANSPORTADOR o PRESTADORES de servicios en tierra. En los supuestos que varíen las edades de los pasajeros cesionarios (mayores – menores) se ajustará el precio según corresponda. En todos los casos de cesión o transferencia, LA AGENCIA percibirá una comisión del DIEZ POR CIENTO sobre el precio total.-

NO SHOW:

Si el pasajero no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y hora convenidas o llega con atraso no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial de lo abonado. DERECHO DE RETRACTO: El pasajero podrá ejercer el derecho de retracto. El Art. 1110 del Código Civil y Comercial de la Nación indica que en los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial y a distancia el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato. Dicho plazo vencerá conforme art. 1112 del Código citado debe ser notificada al Proveedor por escrito o medios electrónicos o similares. Importante: Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior el pasajero debe tener presente que el transporte Aerocomercial se encuentra regido por un plexo normativo conformado por El Convenio de Montreal de 1999 Ley 26.451 el Código Aeronáutico, Resolución 1532/98 del Ministerio de Obras y Servicios públicos y la normativa de la International Air Transporte Association (IATA). Estas normas no contemplan el derecho de retracto y/o arrepentimiento de la compra, por lo que las líneas aéreas se encuentran facultadas para establecer libremente las condiciones de cancelación, lo cual es ajeno a la intermediación de la Agencia.

LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:

LA AGENCIA se reserva el derecho de hacer que abandone el tour, en cualquier punto del mismo, todo pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud, o otras razones graves a juicio de la empresa, puedan provocar peligro o causar molestias a los restantes pasajeros, malogrando de ese modo el normal desarrollo del tour.-

DOCUMENTACIÓN:

Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad de LA AGENCIA, informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los respectivos destinos que forman el tour o parte del tour. Es responsabilidad exclusiva del pasajero portar con la documentación personal en regla y en estado de conservación, que exijan las autoridades antes mencionadas. En tal sentido LA AGENCIA declina toda responsabilidad respecto a los casos en que los pasajeros no puedan realizar dicho trámite por no contar con la documentación personal en regla, como así también por la carencia de visados exigibles según nacionalidad. Sera cargo del pasajero todos los gastos generados por demoras o abandono del tour motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria. A título orientativo se mencionan: Los pasaportes deben contar con una vigencia mínima de 6 meses y DNI. Menores de edad de 18 años: además de la documentación personal, cuando viajen en compañía del padre y de la madre deberán presentar partida de nacimiento, debidamente legalizada. Cuando viajen acompañados por uno solo de sus padres deberán presentar autorización de ambos padres (o quienes ejerzan la patria potestad). En ambos casos la autorización debe ser extendida ante escribano público y debidamente legalizada por el colegio de escribanos de la localidad y/o provincia. Para todo viaje dentro del territorio de la República Argentina es necesario DNI. Toda la documentación mencionada deberá estar vigente a la fecha de embarque en perfecto estado de conservación y con fotos actualizadas. Puede Ud. Consultar las siguientes web: www.aduanaargentina.com. Y www.migraciones.gov.ar para cerciorarse de la documentación requerida para el país de destino. Recomendamos que el pasajero pertenciente a la cancillería argentina respecto de los requisitos sanitarios para cada destino sin perjuicio de lo informado por La Agencia.

RECUERDE:

a) Que la documentación también puede ser requerida en el territorio de paises en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. b) Los requisitos varían según su nacionalidad, edad y lugar de residencia. c) Para viajar a cualquier país extranjero en calidad de turista es necesario poseer un billete y/o ticket de retorno a la Argentina o a la residencia habitual. d) Los menores de 90 días (consultar excepciones en el consulado de destino. Asimismo se advierte que podrán solicitarle fondos suficientes para su manutención, dirección del hospedaje y otros). Todo ello debe ser consultado con el consulado correspondiente.

RESPONSABILIDAD:

a) LA AGENCIA declara expresamente que actúan como intermediaria en la reserva y contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour (hoteles, medios de transporte, restaurantes y otros prestadores). b) LA AGENCIA no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontecan antes o durante el desarrollo del tour que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones contratadas. En caso de programas que incluyan transportes, hoteles, excursiones programadas, las mismas podrán ser postergadas, suspendidas o canceladas si no se completa el número mínimo de pasajeros necesarios para el normal cumplimiento del tour, teniendo el derecho los pasajeros a que le sea devuelto el total de lo abonado, sin intereses ni indemnización. Si el viaje por razones ajenas a la voluntad de la empresa, sea por caso fortuito o fuerza mayor, o fenómenos climáticos se prolongase más de los tiempos fijados, los gastos ocasionados por la prolongación de las estadías (alojamiento, comidas) serán exclusivamente a cargo del pasajero. .- c) LA AGENCIA no se responsabiliza por daños en las personas o equipajes, estando esta a cargo de los respectivos prestadores. d) Cuando el transporte se efectúe en autocares propios o alquilados, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carreteras, de la Nación en que se haya matriculado el vehículo.-

ALTERACIONES – MODIFICACIONES:

LA AGENCIA se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo. Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otros de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano, sin cargo extra para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.- LA AGENCIA podrán anular cualquier tour, cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el artículo 24 del Decreto 2182/72. Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero, por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, devolución o indemnización alguna.-

EMERGENCIA COVID 19:

República Argentina: Pasajeros que ingresan Atento la pandemia declarada por la OMS (ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD) y su diferente impacto en las diferentes regiones geográficas, hacemos saber que en el territorio de la República Argentina se ha declarado la emergencia sanitaria (ley 27.541). En virtud de la normativa vigente existen restricciones ambulatorias y sanitarias. Razon por la cual los pasajeros arribados deben realizar una cuarentena de 14 días en el lugar donde ha autorizado indequa, o en su caso en el domicilio y/o hotel contratado. Y en el caso de presentar síntomas deberán comunicarse inmediatamente con la autoridad sanitaria mas cercana o llamar al SAME al 0 a la Ciudad de Buenos Aires. Asimismo se obligan a cumplir con todos los protocolos instalados en los lugares de hospedaje. En caso de incumplimiento serán infractores a la ley penal. Pasajeros que viajan al exterior: Tengan en cuenta los pasajeros que viajan al exterior deberán tener en cuenta que todos los países aplican protocolos sanitarios y de seguridad distintos. Dichos protocolos van adecuándose según regiones, estaciones y servicios turísticos. Diferentes países establecen restricciones o periodos de cuarentena, por lo tanto recomendamos consultar los requerimientos y condiciones del país y/o paises de destino. Especialmente el cumplimiento del FOMULARIO DE CONTROL SANITARIO (FCS) antes de ingresar. Recomendamos: a)Acudir con suficiente antelación al aeropuerto a fin de evitar aglomeraciones. b)Solo los viajeros podrán acceder a las terminales aeroportuarias, excepto personal de asistencia. c) Comprobar la regulación actual y requerimientos de entrada al país de destino. d) Obtener la tarjeta de embarque en forma previa y descargarla en celular y/o aplicación. e) Recordar que las tiendas, cafes y restaurante del aeropuerto se encuentran cerradas. g) Prueba PCR dentro de las 48hs de la fecha de su viaje. Conserve distanciamiento social (mismo 1,50m). Realice higiene de manos regularmente. Actúe con responsabilidad.

REPROGRAMACIONES COVID 19:

a) TODO PASAJERO QUE VIAJE AL EXTERIOR DEBERA CONTRATAR ASISTENCIA AL VIAJERO CON SEGURO DE COVID. b) ASIMISMO SE HACE CONSTAR QUE LOS DIFERENTES SERVICIOS TURISTICOS QUE SE CONTRATEN (TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL, AUTOMOTOR, ETC), SERVICIOS DE HOSPEDAJE (HOTELES, HOSTERIAS, ALBERGUES, ETC), EVENTUALMENTE EXCURSIONES Y/O TRASLADOS, PUEDEN SER REPROGRAMADOS Y/O MODIFICADOS Y/O SUSPENDERSE SIN PREVIO AVISO. TODO ELLO FUNDAMENTADO EN LA SEGURIDAD SANITARIA QUE CADA DESTINO IMPONE. c) DADO EL CARÁCTER DE INTERMEDIARIO DE LA AGENCIA DE VIAJES (LEY 18829 Y LEY 27442) Artículo 28 Contratación mediante intermediarios), En el supuesto en que el consumidor haya contratado servicios a través de sujetos comprendidos en el artículo 4° del decreto reglamentario 2.182/1972 de la ley 18.829 que hayan sido cancelados con motivo del COVID-19 podrán reprogramar sus viajes o recibir un voucher para ser utilizado dentro de dos (12) meses desde la finalización de la vigencia de las restricciones ambulatorias y sus prórrogas, por una cuantía igual al reembolso que hubiera correspondido transcurrido el período de validez del voucher sin haber sido utilizado, el consumidor podrá solicitar el reembolso completo de cualquier pago realizado. d) No obstante lo anterior, los sujetos comprendidos en el presente artículo, deberán proceder a efectuar el reembolso a los consumidores y usuarios en el supuesto de que estos soliciten la resolución del contrato, siempre que los proveedores de servicios hubieren procedido a la devolución total del importe correspondiente a los mismos, d) Si los pagos efectuados a los proveedores de servicios del viaje efectuaran la devolución o la cuantía devuelta por cada uno de ellos fuera parcial, el consumidor o usuario tendrá derecho al reembolso parcial correspondiente a las devoluciones efectuadas, siendo descontado del importe del voucher entregado. Los sujetos previstos en el presente artículo procederán a efectuar los reembolsos citados anteriormente en un plazo no superior a seiscientos (60) días desde la fecha de solicitud de reembolso o desde aquella en que los proveedores de servicios hubieran procedido a su devolución. f) Llevar mascarillas suficientes, (sin salida al exterior).

ARTÍCULO 29.- LAS DISPOSICIONES PREVISTAS EN ESTE CAPÍTULO SERÁN VÁLIDAS PARA AQUELLOS VIAJES O SERVICIOS QUE NO HAYAN PODIDO REALIZARSE O PRESTARSE CON MOTIVO DE LAS RESTRICCIONES AMBULATORIAS DICTADAS POR EL PODER EJECUTIVO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA POR EL CORONAVIRUS COVID-19 Y HASTA TANTO DICHAS RESTRICCIONES CONTINÚEN VIGENTES.

RECLAMOS:

En caso de existir reclamos o quejas, las mismas serán recibidas por LA AGENCIA, dentro del plazo de quince días corridos, a contar de la fecha de la finalización del tour.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, prórroga, modificación, o rescisión del presente contrato, podrá ser sometida por cualquiera de las partes a mediación, o en caso de falta de acuerdo a arbitraje, a través del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Viajes y Turismo o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus regiones.- En caso de sometimiento a esta última opción, las contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral.

NORMAS DE APLICACIÓN:

El presente contrato y en su caso las prestación de los servicios se regirán exclusivamente por las presentes condiciones generales, por la Ley 18.829, su reglamentación y resoluciones complementarias y por jurisprudencia y doctrina aplicable. *"En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección de Defensa del Consumidor"* *"In case of breach of the tourist operator with the offered and contracted service, it will be able to appeal to the Tourism Secretary and/or to the Customer Defense Direction"* Secretaría de Turismo: Suipacha 1111 pisos 7, 13, 21 y 22 4312-5611/15. Dirección de Defensa del Consumidor: Ministerio de Economía de la Nación Av. Julio A. Roca 651, piso 4° Sector 4. Ciudad de Buenos Aires Tel.: Gratuito: 0800-666-61518.