



Empresa de Viajes y Turismo – Leg 17018

CONDICIONES GENERALES / CONTRATO DE VIAJE

Contrato de la Resolución N° 256/2000 SECRETARIA DE TURISMO

- a) **SOLICITUDES Y PAGOS:** 1) 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. 2) 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/u órdenes de servicios y la facturación correspondiente. 3) 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.
- b) **LOS PRECIOS INCLUYEN:** alojamiento en 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 e impuestos. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se mencionen. Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, cuando se indique. 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. 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.
- c) **SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:** 1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, tasas sobre servicios, IVA y otros impuestos actuales y/o futuros, ni ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por el agente de viajes. 2) Estadas, comidas y/o gastos adicionales o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a la empresa. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

d) **LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:** La empresa 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 u otras razones graves a juicio de la empresa provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

e) **DOCUMENTACIÓN:** Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad inexcusable de la agencia informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente.

En este acto la agencia le ofrece un servicio de asistencia médica que cubre enfermedad y/o accidente. Repatriación sanitaria y / o funeraria.

Es responsabilidad del pasajero contar con una asistencia médica que lo cubra durante su viaje en caso de enfermedad y/o accidente. Y cerciorarse que la misma le incluya la repatriación sanitaria y/o funeraria.

Para el caso de viajes al exterior es necesario contar con pasaporte con vigencia no inferior a los 6 meses y DNI. Menores de 18 años que viajen con ambos padres deben llevar partida de nacimiento original o certificado. De viajar solos o con uno solo de los progenitores permiso ante escribano o juez. Para todo viaje nacional es obligatorio llevar el DNI. Para ciertos destinos como Estados Unidos, Canadá, India, China, Australia, Egipto, entre otros es necesario contar con VISA de dichos países. Para ciertos países es necesario vacunarse contra la Fiebre Amarilla y/u otras enfermedades.

f) **CANCELACIONES:** 1) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses. 2) Cuando se trate de desistimiento que afecte a servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En todos los casos de reintegros, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros.

g) **TRANSPORTE NO REGULAR O CHÁRTER:** rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones) que determine el organizador según la modalidad con que operen los prestadores de los servicios. Para que ésta cláusula sea válida deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero la calidad del transporte.

h) **CESIÓN Y TRANSFERENCIA:** el derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista, del hotelero o prestador de los servicios. En los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades (mayores-menores), se ajustará el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir el sobreprecio del 10% del monto convenido.

i) **RESPONSABILIDAD:** 1) La empresa declara expresamente que actúa en el carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. No obstante, ello las responsabilidades de la empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme a la legislación vigente en la República Argentina 2) La empresa no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontezcan antes o durante el desarrollo del tour que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por la empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil.

j) **ALTERACIONES O MODIFICACIONES:** 1) La empresa se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo. 2) Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna. 3) La empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art.24 del Decreto N° 2182/72. 4) 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 alguno, reembolso o devolución alguna.

k) **CLÁUSULA DE ARBITRAJE:** Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato, podrá ser sometida por las partes al arbitraje de la Dirección Nacional de Agencias de Viajes, Suipacha 1111, CABA, 7mo piso

l) **NORMAS DE APLICACIÓN:** El presente contrato y en su caso la prestación de los servicios, se regirá exclusivamente por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829 y su reglamentación Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el Contrato de Viaje

✓El pasajero deberá hacerse presente en el aeropuerto el día previsto con un mínimo de 3 horas de anticipación a la hora indicada en la documentación de viaje, para vuelos nacionales y para vuelos internacionales deberá ser al menos 4 horas de anticipación. 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 su preferencia de asiento en la aeronave. 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

✓En virtud que las compañías aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios, e incluso podrían demorarlos y/o cancelarlos. LA AGENCIA informara al pasajero de dichas modificaciones, le informará alternativas posibles y solo procederá a confirmar las modificaciones con su previa conformidad.

✓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.

✓En el caso de Vuelos Chartes si la plaza del transporte aéreo 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 y totalmente abonado, no tendrán derecho a reclamar el reintegro del precio del pasaje e indemnización alguna.

✓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 Asociación (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.

✓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.

✓Por la presente autorizo a Claudia Lidia Caballero a que todos los datos brindados para la gestión del servicio sean tratados por los terceros obligatorios o necesarios para cumplimentar el mismo tanto en el país como en el exterior, sean estos entes públicos o privados.

✓ Ante situaciones de epidemias, pandemias y/o cuestiones sanitarias y/o de índole climatológica y/o de carácter excepcional, los proveedores de servicios-productos y/o las autoridades correspondientes, pueden determinar la cancelación y/o re programación y/o anulación y/o modificación de los servicios; ante esta situación las Agencias de Turismo se comprometen a efectuar las diligencias específicas requeridas por el pasajero/turista/usuario ante los proveedores a fin de intentar mitigar las consecuencias negativas, pero tener presente que dichas prerrogativas de cambios, cancelaciones, devoluciones, son de exclusiva responsabilidad y atribución de los proveedores (líneas aéreas, hoteles, compañías de alquiler de vehículos, motos, seguros de viajes, etc., no pudiendo la agencia interferir en aspectos que le son ajenos a su negocio.

✓ Los pasajeros declaran que se le ha ofrecido la contratación de asistencia al viajero para el período de duración de este viaje. Los mismos han elegido **** / ó han rehusado a contratarla.

✓ Los pasajeros declaran que se les ha informado que para este viaje deben contar con (DNI vigente y legible / Pasaporte / Partida de nacimiento y libreta de matrimonio / vacuna xxx aplicada con ** días de anticipación al comienzo del viaje / Visa / Asistencia al viajero / Permiso de viaje para menores / etc).

✓ Es exclusiva responsabilidad de los pasajeros contar con la documentación, visados, vacunas, etc. necesarios para el ingreso y egreso en Argentina y el exterior. Infórmese en Dirección Nacional de Migraciones de Argentina y de los países a visitar.

✓ Los pasaportes deben contar con una vigencia no inferior a 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.

✓ La documentación también puede ser requerida en el territorio de países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Los requisitos varían según su nacionalidad, edad y lugar de residencia.

✓ Para viajar a cualquier país extranjero en calidad de turista es necesario poseer un billete y/o ticket de retorno a la Argentina y la estadía máxima no puede superar los 90 días (consultar excepciones en el consulado de destino. Asimismo se advierte que podrían solicitarle fondos suficientes para su manutención, dirección del hospedaje y otros). Todo ello debe ser consultado con el consulado correspondiente.

✓Huracanes: Los meses de septiembre y octubre están considerados como “época de huracanes” en el mar Caribe y su zona aledaña, ello implica que existe una probabilidad más alta de lo habitual que en los demás meses del año, de que ocurra un huracán que afecte al destino, situación que se me ha explicado y he comprendido.

✓Todos los pasajeros que viajen 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 países de destino. Especialmente el cumplimiento del FOMULARIO DE CONTROL SANITARIO (FCS) antes de ingresar.

✓Todo pasajero que viaja al exterior deberá contratar una asistencia al viajero con seguro covid.

✓Atento el carácter de intermediario de LA AGENCIA, el pasajero debe saber que todo cambio y/o cancelación se regirán por las determinaciones del Proveedor turístico. Sin perjuicio de ello 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.

✓Según lo estipula La Ley 25326 de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Disposición 10/2008 Artículo 1: "El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 25.326". Artículo 2: "La DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales".

✓“La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y la trata de personas en la Argentina es un delito severamente penado. Denúncielo llamando al 145”. Ley Nacional 27.046

Pasajeros que ingresan a la República Argentina:

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 las autoridades indiquen, 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 si es la Ciudad de Buenos Aires. Asimismo se obligan a cumplir con todos los protocolos instalados en los lugares de hospedaje. En caso de incumplimiento seras infractores a la ley penal.

Pasajeros que viajan al exterior desde la República Argentina

Todos los pasajeros que viajen 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 países de destino. Especialmente el cumplimiento del FOMULARIO DE CONTROL SANITARIO (FCS) antes de ingresar.

Todos los pasajeros que salgan o ingresen al país, deben ingresar al siguiente link y completar el formato virtual de migraciones y salud con un plazo de 48HS antes de la salida del vuelo como máximo.

<http://ddji.migraciones.gob.ar/app/>

En todos los casos si no viajan Tienen una penalidad del 10% del valor del viaje más los cargos que indique el proveedor del servicio.

Recordar que el aéreo No tiene devolución ni cambio de fecha en caso de no viajar. Sólo se admitirá cambio de fecha del aéreo en el caso que hubiese cuarentena el día del viaje.(Sujeto a diferencia tarifaria)

Los reembolsos del dinero entregado serán ajustados a la ley 18829

Recomendaciones para el pasajero

- A fin de evitar aglomeraciones Acudir con suficiente antelación al aeropuerto
- Comprobar siempre la regulación actual y requerimientos de entrada al país de destino, ya que las mismas van cambiando constantemente.
- Solo podrán acceder a las terminales aeroportuarias los viajeros, excepcionalmente se permitirá la entrada de personal de asistencia.
- En la medida de lo posible es conveniente realizar el check in on line y tener descargada en el telefono la aplicación de la linea aérea
- Las tiendas, cafes y restaurante del aeropuerto se encuentran cerradas en la mayoría de los aeropuertos

- Disponer de suficientes barbijos y alcohol en gel
- Algunos destinos solicitan una Prueba PCR negativo dentro de las 48hs de la fecha de su viaje.
- Conserve distanciamiento social (minimo 2m).
- Lavarse las manos regularmente.

Claudia L. Caballero
CALEK Viajes y Turismo (E.v.t.)
Legajo 17018
Las Heras 241 Bis
Concordia, Entre Rios
WhatsApp 345 4202255
Fijo 0345-4210397