



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURISTICOS (Conforme Res. 256/100 - Sec. De Turismo de la Nación)

LA CONTRATACION DE SERVICIOS POR PARTE DEL PASAJERO, IMPLICA LA ACEPTACION DE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES

INFORMES DE SERVICIOS Y TARIFAS: En todos los casos son orientativos y no revisten confirmación. Las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones que a continuación se detallan:

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 y en ningún caso significa confirmación de los servicios solicitados, ni del precio de los mismos. La confirmación definitiva de los servicios y de su precio, se efectuará solo con la emisión del pasaje y/u orden de servicios y la facturación correspondiente a los mismos. 3) Los paquetes y tours deberán reservarse un pago de un 30% o más del valor total de los mismos de acuerdo a las condiciones del operador. De modificarse alguna condición al momento de la confirmación definitiva de los servicios, el pasajero podrá optar por cancelar la operación teniendo derecho a la devolución de todo importe pagado en concepto de reserva. 4) El pago del saldo resultante deberá ser cumplimentado dentro de las 48 hs. de confirmada la reserva, en caso contrario, la empresa podrá cancelar la solicitud de inscripción sin previo aviso, quedando a cargo del pasajero las penalidades de acuerdo a la política de cancelación del operador que prestare el servicio. La empresa no asegura el reintegro total o parcial de los montos abonados en concepto de reserva, obligándose si a realizar las gestiones pertinentes con las prestatarias de los servicios. 5) El precio final establecido queda sujeto a reajustes solo en caso de posibles incrementos oficiales en la tarifa de transporte u otros imprevistos que afecten a los medios a utilizar. 6) Las operaciones a crédito, deberán satisfacer los requisitos propios de las mismas. En su defecto el interesado deberá cumplimentar el pago del saldo final en los plazos y condiciones establecidas en los incisos anteriores.

LOS PRECIOS INCLUYEN: Los servicios que se especifican expresamente en cada itinerario. En los casos en los que se incluye transporte, éste se brinda de acuerdo al itinerario y al medio elegido. Los tours aéreos programados pueden ser operados en vuelos de líneas regulares, vuelos especiales, no regulares o charters y de acuerdo a los destinos con o sin escalas y/o conexiones. Alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc. El alojamiento podrá contar con baño privado o a compartir de acuerdo a la tarifa elegida.

Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se mencionen. En caso de contratarse alojamiento en habitación triple, el cliente reconoce estar informado de que en la mayoría de los hoteles, las habitaciones triples no existen como tales, sino que se trata de una habitación doble con cama adicional e incluso en algunos casos sus condiciones de confort son más reducidas que las dobles. Las limitaciones de espacio o comodidad que este tipo de alojamiento pudiera implicar son aceptadas por los clientes, eximiendo al hotel y a la Empresa de cualquier responsabilidad al respecto. 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 diez horas (o doce horas) del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y de salida, como así también, 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 y de llegada en el primer día o en el último.

SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS: 1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, entradas a parques, templos, espectáculos o museos, tasas de embarques, DNT, tasa s/servicios, IVA y otros impuestos actuales y/o futuros, cualquier gasto de índole personal, excesos de equipaje, llamadas telefónicas, gastos de visado, excursiones opcionales que figuran en los diversos itinerarios, impuestos y/o aranceles aduaneros y/o de migraciones ni ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitido por el agente de viajes 2) Estadías, comidas y/o gastos adicionales o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en la salida o llegadas en los medios de transportes, o por razones imprevistas ajenas a nuestra empresa. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuvieran expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en operaciones a crédito.

LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: La Empresa se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo, recurriendo a la fuerza pública si es necesario, a aquel pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud u otras razones que a juicio de la Empresa provoque peligro o cause molestia a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma, sin derecho a reembolso por los servicios restantes no utilizados.

RESPONSABILIDAD: 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 servicio: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. Por consiguiente, la empresa declina toda responsabilidad por deficiencias en la prestación de cualquiera de estos servicios, como así también, por daños y perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas y en los bienes, cualquiera sea la causa que los origine, retraso, postergaciones, cancelaciones o irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen el viaje por su mediación, así como deterioro, pérdida o extravío de equipaje y demás objetos de su propiedad, ya que ésta responsabilidad queda exclusivamente a cargo de los respectivos prestadores de los servicios.

No obstante ello, las responsabilidades de la empresa, sea quien intervenga como organizadora o intermediaria de viaje, será determinada conforme a las disposiciones contenidas en la convención internacional relativa al contrato de viaje aprobada por la ley 19.918. La empresa no se responsabiliza por cualquier hecho del cliente, hecho de un tercero o hechos que se produzca 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 expuesto en el código civil.

ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) La empresa o el prestador del servicio 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 otros de igual o de 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 algunas de las circunstancias previstas en el art. 24 del decreto Nro. 2182/72

CONFIRMACIONES: 1) La confirmación de todo servicio o tour podrá realizarse hasta 48 hs. antes a la fecha de partida. La confirmación definitiva se efectuará con la emisión de voucher de servicios y su facturación. 2) El pasajero deberá hacer entrega del voucher a la empresa prestataria del servicio cuando esta lo solicite. 3) En caso de no reunir un mínimo de pasajeros para alguna de sus salidas, la Empresa podrá postergar, suspender la salida o dar un servicio de similares características sin derecho a indemnización.

CANCELACIONES: 1) La fecha de cancelación será establecida el día que la Empresa reciba por medio fehaciente la comunicación del pasajero en tal sentido. 2) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses. 3) Cuando se trate de desistimiento que afecte al servicio contratado en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios los prestadores respectivos. En todos los casos de

reintegros, adicionalmente a las retenciones que efectúen los operadores Prestadores de Servicios, AKUMAL VIAJES retendrá el 10% (Diez por ciento) sobre la tarifa total de venta más impuestos más gastos administrativos y de gestión. En los casos en que los pagos se hayan efectuado con Tarjeta de Crédito, se harán las retenciones por esta vía, por cuenta y orden de AKUMAL VIAJES. Las penalidades por cancelación de vuelos y/o servicios terrestres dependen de la empresa prestataria del mismo. La agencia no tiene control sobre estas penalidades y políticas de cancelación.- El tiempo de gestión de la devolución del producto por parte del pasajero será de aproximadamente entre 15 y 120 días, de acuerdo a las condiciones del operador del servicio a devolver.-

DEVOLUCIONES: 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, reembolso o devolución alguna.-

DOCUMENTACIÓN: Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso y los solicitantes deberán consultar debidamente. 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 consecuencia, la Empresa deslinda toda responsabilidad por la tramitación y vigencia de la documentación del pasajero y los inconvenientes que por tal causa pudiera sufrir el mismo, a cuyo cargo serán los gastos que correspondan por demoras o abandono del tour motivados por la falta o deficiencia de la documentación necesaria.

TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER: Rige lo estipulado en el punto de las cancelaciones. Sin perjuicio de ello, en estos casos se reintegra 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 esta clausura 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 servicio turístico, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, siempre que no se oponga a ello las prescripciones del transportista, del hotelero o prestador de los servicios. En los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades, se ajustará al precio según tarifarios en todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir un sobre precio del 10% del monto convenido.

CLAUSULA 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 a la resolución del tribunal arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo y/o de los tribunales arbitrales que funcionen en su región. En caso de sometimiento de dicha jurisdicción, los 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 la prestación de los servicios, se regirá exclusivamente por estas condiciones generales, por la ley Nro. 18829 y su reglamentación y por la convención de Bruselas aprobada por la ley Nro. 19918. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el contrato de viaje que establece la citada convención.

CONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE CONDICIONES: Al efectuar la compra de uno de nuestros servicios, queda automáticamente sentado que el cliente se notifica y acepta todas las presentes condiciones generales, que la empresa comunica y detalla claramente. En caso de estar en desacuerdo con alguna de las Condiciones Generales precedentes, los interesados podrán desistir sin cargo alguno dentro de las 24 hs. de la presentación de la solicitud de inscripción. Superado este plazo la solicitud de inscripción se considerará firme, implicando la aceptación por los interesados de la plena aplicación de las Condiciones Generales, las particulares de cada tour o reservación de servicios y las propias de las empresas de transporte intervinientes. Válido para interesados y/o intermediarios.

INFORMACIÓN GENERAL PARA TU VIAJE: 1) Pasajeros argentinos a destinos internacionales: consultar en el consulado del país a visitar y verificar si es necesario Visa o vacunas especiales. 2) Pasajeros argentinos a destinos limítrofes: Documento Nacional de Identidad del MERCOSUR válido, Pasaporte Argentino válido o Cedula de Identidad, 3) Pasajeros extranjeros: Deben chequear la documentación requerida con el consulado correspondiente, 4) Pasajeros menores de 21 años: a) Si viaja

con ambos padres requiere Partida de Nacimiento o Libreta de matrimonio de los mismos, b) Si viaja solo requiere autorización del padre y madre; si es menor de 14 años, dicha autorización deberá citar lugar de destino y datos personales de la persona que lo recepcionará; si tiene entre 14 y 18 años la autorización deberá citar lugar de destino, c) Si es menor de 18 años y viaja con un tercero, la autorización deberá contener los datos personales del acompañante y lugar de destino; d) Si viaja con uno solo de los padres requiere autorización del otro progenitor y partida de nacimiento - **NOTA:** En todos los casos las autorizaciones deben ser extendidas por el Juzgado de Menores que corresponda al domicilio del menor o por Escribano Publico Nacional con firma legalizada ante el Colegio de Escribano. Algunos datos útiles: a) *USA o Canadá o tránsito en USA o Canadá:* se necesita Pasaporte Argentino y VISA; b) *Europa:* Se necesita Pasaporte Argentino, carta de invitación o reservas de servicios terrestres previamente contratados, fondos suficientes que sustenten el viaje; c) *Asia y Africa:* Revisar visados particulares de cada país. Existen requisitos sanitarios. Consultar con el Consulado correspondiente; d) *Oceanía:* Para viajar a Australia y Nueva Zelanda se necesita Pasaporte Argentino y Visa; e) *Perú, Ecuador, México, Honduras, Guatemala, Panamá, Costa Rica:* No requieren Visa para argentinos. Verificar requisitos de sanidad con el consulado correspondiente o solicitar información a AKUMAL VIAJES; f) *Otros:* Revisar visados y requisitos de sanidad con el consulado correspondiente o consultar en AKUMAL VIAJES. En todos los casos, aplicarán los Requisitos Generales para Turistas.

* **Requisitos Generales para Turistas:** Para viajar a cualquier país extranjero como turista es necesario poseer un pasaje de retorno a la Argentina y la estadía máxima en el destino no puede superar los 90 días (existen excepciones, consultarlo con el Consulado correspondiente). También podrán solicitarle otros requisitos no formales (Ej. Fondos suficientes para mantener su estadía, dirección de hospedaje, otros) y deberá consultarlo con el Consulado correspondiente.-

REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA TU VIAJE: 1) Presentarse en el Aeropuerto Internacional que corresponda con 3 hs de anticipación a la salida del vuelo para destinos internacionales y 2 hs de anticipación en el aeropuerto local que corresponda, para destinos de cabotaje; 2) Llevar el ticket Aéreo o comprobante de E-ticket, 3) Presentar la documentación indicada y las formalidades migratorias según corresponda, 4) Reconfirmar el vuelo de ida y el de regreso en el lugar que corresponda 72 horas antes del mismo.

IMPORTANTE: Si el pasajero no se presenta en el momento del embarque o decide por voluntad propia no utilizar un servicio contratado, la devolución o cambio del mismo quedara sujeto a las condiciones y regulaciones con las que fue contratados. Todos los pasajes aéreos, cuentan con condiciones y regulaciones especiales para realizar cambios de fecha, devoluciones, reruteos, equipaje máximo permitido y temporadas de viajes para ser utilizados. Ante cualquier consulta sobre los mismos, comunicarse a AKUMAL VIAJES 4202-6256 o a la compañía aérea prestadora del servicio. Ante cualquier reclamo presenta tu ticket con este comprobante. La empresa deslinda toda responsabilidad si el pasajero no pudiera utilizar el producto contratado por incumplimiento de alguno de los puntos mencionados – 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 Nacional de Defensa del Consumidor.-

Tomo conocimiento de lo anteriormente expuesto.

FIRMA _____

APELLIDO Y NOMBRE _____

DNI _____ **FECHA** ____/____/____