

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

KLAP Travel SRL. KLAP TRAVEL (LA AGENCIA)

LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES, JUNTO CON EL DETALLE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR, BILLETES DE TRANSPORTE, ORDENES DE SERVICIOS y FACTURAS EMITIDAS CONFORMARAN EL CONTRATO DE VIAJE QUE ESTABLECE LA CONVENCION DE BRUSELAS (ratificada por Ley 19.918).

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. Las reservas serán condicionales hasta tanto no se abone el treinta por ciento del importe total del servicio contratado. Una vez abonado dicho importe las mismas quedarán confirmadas, debiendo abonarse el saldo, para el caso de pago al contado, con una antelación de veinte (30) días a la fecha de salida, excepto que las tarifas sufrieran un incremento, en cuyo caso deberá cancelarse el saldo dentro de las 24 horas de notificado, a fin de evitar un reajuste del precio. **La confirmación definitiva de los servicios y precios respectivos se producirá con la emisión de pasajes y 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. Al efectuarse la reserva la agencia turística comercializadora impondrá al pasajero de las presentes condiciones generales, las que se darán por aceptadas en ese acto.

CANCELACIONES - REEMBOLSOS - PLAZOS: a) 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 contempla en el apartado siguiente) el reembolso de los importes abonados por el pasajero, estará sujeto a las condiciones contractuales de las empresas con las que LA AGENCIA contrató 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.- b) 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.-

Para el caso de modificación de reservas que se encuentren confirmadas, pero sin documentación emitida, se cobrará un cargo de u\$s 100 en concepto de gastos administrativos y de comunicación.

Si encontrándose abonado el precio en su totalidad, ya sea al contado o financiado con tarjeta de crédito, el pasajero solicita la cancelación, esta estará sujeta a los siguientes reintegros:

Si la cancelación se produce, en los plazos que a continuación se describen, LA AGENCIA, efectuará las siguientes retenciones sobre el precio total del viaje:

20 días antes de la fecha indicada para la salida, se retendrá el 30% (treinta por ciento)

de 14 a 19 días antes de la fecha indicada para la salida, se retendrá el 50% (cincuenta por ciento)

de 13 a 7 días antes de la fecha indicada para la salida, se retendrá el 70% (setenta por ciento)

Dentro de los 6 días antes de la fecha de salida se retendrá el 100% (cien por ciento)

Para el caso que el pasajero que no se presente a la hora y el día señalado para la partida,

cualquiera sea la causa o razón se retendrá el 100% de lo abonado como indemnización por los servicios contratados.

Artículo 21, Decreto 2182/72: Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados en firme por LA AGENCIA el reembolso del mismo estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En caso de que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para sí 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.

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 y totalmente 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.-

LOS PRECIOS INCLUYEN: Servicios terrestres y/o aéreos, alojamientos en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, según tarifa elegida, con baño privado e impuestos; régimen de comidas, visitas y excursiones; traslados hasta y desde los aeropuertos, terminales y hoteles, cuando así específicamente se indique en cada programa.

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.

SERVICIOS Y OTROS 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, Impuesto al valor Agregado y otras tasas e impuestos vigentes o que se creen en el futuro y cualquier otro servicio, tasa o impuesto que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA; b) Estadías, comidas y gastos adicionales por demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte o por razones imprevistas ajenas a LA AGENCIA; entradas a parques; gastos de visas en fronteras cuando sean necesarias.; c) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. D) Gastos e intereses en las contrataciones a crédito.

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, u 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 incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal en regla y en estado de conservación, que exijan las autoridades antes mencionadas. Para las excursiones que se realicen fuera de la frontera Argentina, los pasajeros deberán contar con la documentación necesaria para realizar los trámites migratorios. 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. Menores de edad: además de la documentación personal, cuando viajen en compañía del padre y de la madre deberán presentar libreta de matrimonio o partida de nacimiento, debidamente legalizada. Cuando viajen solos o 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 publico y debidamente legalizada por el colegio de escribanos. La documentación mencionada deberá estar vigente a la fecha de embarque en perfecto estado de conservación.

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). No obstante ello, la responsabilidad de LA AGENCIA ya sea que intervenga como intermediaria o como organizadora, será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional relativa al Contrato de Viaje, aprobada por la Ley 19.918.- 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 acontezcan antes o durante el desarrollo del tour, que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones contratadas, ello de conformidad con lo prescripto por el Código Civil. **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 necesario 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 allá 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.-

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 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 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 la Convención de Bruselas, ratificada por Ley 19.918.

"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"

Secretaria de Turismo: Suipacha 1111 pisos 7, 13, 20 y 21 Te: 4312-5611/15

Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial Ministerio de Economía de la Nación Av. Julio A. Roca 651, piso 4° Sector 4. Ciudad de Buenos Aires Tel.: Gratuito: 0800-666-61518 Tel.: para consultas: 4349-4089/4076/3000