

## Condiciones generales de Contratación

### 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 vouchers (ordenes de servicios) y la facturación correspondiente. 3) Las operaciones a crédito, deberán satisfacer los requisitos propios fijados para las mismas. El interesado deberá cumplimentar el pago de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación con las entidades que las financien, sean bancarias, billeteras virtuales, etc. 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 según cada compañía aérea. 4) Al momento de cotizar, el sitio y/o el ejecutivo de ventas mostrará, desplegará y/u ofrecerá la tarifa más económica disponible al momento de la cotización encontrada en el Sistema global de distribución de reservas aéreas y/o de servicios terrestres (GDS) en el momento de la consulta. Cabe señalar que esas tarifas, en general, no permiten cambios ni reembolsos y, a criterio exclusivo del prestador, podrían admitir cambios con penalidades y/o diferencias tarifarias o reembolsos con penalidades que no dependen de la voluntad de esta Agencia. En virtud de haberse creado tarifas promocionales denominadas "superflex" o similar, el pasajero reconoce que adquiere dicha tarifa promocional con las condiciones y limitaciones que dispone el transportador u operador o el prestador de servicios. 5) Las cotizaciones de los servicios serán en moneda extranjera cuando los mismos se presten en el exterior (cfr. Res. 7/2002), igual que los vuelos por block off o cupo y/o charters. Los pagos se recibirán en pesos al tipo de cambio vigente en el horario del día de pago, y se deducirán como pago a cuenta del total cotizado en la moneda extranjera. El saldo, se abonará en pesos a la cotización vigente en el horario del día de su efectiva acreditación en las cuentas informadas por esta compañía. Para el caso que el pasajero opte por pagar en moneda extranjera, ante la eventualidad de desistimiento o cancelación de los servicios, los reembolsos serán en la moneda de curso legal (cfr. Art. 765 CCyCN). 6) Los pasajeros que paguen en dinero en efectivo, quedarán sometidos a las disposiciones de la Res. 3825/2015 AFIP y a las que en el futuro puedan dictarse en ese sentido. Los que abonen servicios que se presten en el exterior, toman conocimiento de las restricciones cambiarias por medidas gubernamentales ajenas a esta agencia. Se deberá atender a las normas previstas en la Res. Gral AFIP 4815, en materia de percepciones impositivas.

### 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. Es responsabilidad del pasajero informar debida y correctamente a la Agencia de viajes la totalidad de sus datos personales y de las personas que viajen con él, tanto en cuanto a nombres completos y correctos, nacionalidad, fecha de nacimiento, números y tipo de documento requeridos, domicilio y demás datos que se le soliciten de acuerdo al destino; deberá informar si los pasaportes y/u otra documentación exigida para viajar están debidamente actualizados y encontrarse en condiciones adecuadas, legibles y en buen estado, además de los datos de contacto necesarios y solicitados por las aerolíneas y/o transportadores y/u operadores, por cuestiones de seguridad y conforme las normas internacionales vigentes.

### LOS PRECIOS INCLUYEN:

1) Los servicios que se detallan el itinerario conforme informe el prestador. 2) En los casos que se incluyan transporte este se brinda de acuerdo al medio elegido e itinerario. Transporte de ida y vuelta, cuando este servicio esté expresamente incluido en el detalle de servicios, con el tipo, características y categoría que conste en dicho detalle, de acuerdo a si el servicio es regular, chárter o con sistema de block off (bloqueo) y de acuerdo a los destino con o sin escalas y/o conexiones; 3) Asistencia al viajero conforme las condiciones del servicio en caso de corresponder y/o su modalidad esté expresamente indicada en el voucher respectivo; 4)

Alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría – en caso de cambio –, en habitaciones simples, dobles o triples, según la cantidad de pasajeros alojados, con baño privado e impuestos incluidos, salvo estipulación expresa en contrario y/o salvo en ciudades y/o países que cobren tasas de pernocte directamente al pasajero; régimen de comidas, según se indique en cada oportunidad; visitas y excursiones que se mencionen. 5) Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y/u hoteles, cuando se indique. La cantidad de días de alojamiento prevista en el voucher de servicios, considerando 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/o de la utilización completa o fraccionada del servicio de hotelería. Atento que la legislación hotelera es de índole local, si por motivos inherentes a ella el horario de finalización del alojamiento fuere anterior a las doce horas, las habitaciones podrán ser ocupadas hasta la hora de salida que indique el hotel al hacer el ingreso, y esta Agencia no podrá efectuar modificación alguna sobre dicha circunstancia, ni atender situaciones especiales. Pasado el límite horario, el pasajero deberá abonar al hotel la tarifa correspondiente, conforme las que se encuentren vigentes y/o rack rate o tarifa de mostrador que podrá variar respecto de la abonada a la agencia. 6) La duración del tour será indicada en cada caso tomando como primer día el establecido en la documentación de viaje, y como último, el día de salida del destino, independientemente de los horarios de salida o de llegada, de origen y a destino, respectivamente. Servicios de hotelería: en general, los establecimientos hoteleros poseen escasa cantidad de habitaciones con disponibilidad triple; por lo que es corriente que ocurra que las habitaciones triples se conformen con una habitación doble a las que se le agrega una cama adicional de tipo desarmable, lo que podría limitar la comodidad funcional de la misma, dicha limitación es aceptada por el pasajero, liberando al hotel, a esta empresa y/u al operador mayorista de cualquier responsabilidad al respecto. A modo de ejemplo: Servicios en Estados Unidos de América y México: las habitaciones disponen de dos camas matrimoniales tipo Queen, en las que se permite acomodar de una a cuatro personas a la misma tarifa; por lo que cuando se indica DBLFP, tanto en México como en Estados Unidos de América, se entiende que son habitaciones que albergan hasta 2 adultos y hasta 2 menores de hasta 12 años, en una misma habitación con dos camas de 2 plazas tipo Queen, todo ello en tanto las medidas sanitarias así lo autoricen y hasta nuevo aviso. 7) Según tarifa elegida, con baño privado o a compartir. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se informen.

NOTA: La categoría de los hoteles que se incluyan en los itinerarios son otorgadas por las autoridades turísticas del sitio geográfico en el que se encuentran y su otorgamiento y control es administrativo. La Agencia no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento

NOTA: Las tarifas turísticas que imponen los prestadores dependen de variables como promociones estacionales, anticipación de compra, y en caso de las aéreas de restricciones. En consecuencia pueden variar su costo rápidamente siendo la agencia totalmente ajena a dicha modificación.

### **SERVICIOS Y RUBROS NO INCLUIDOS:**

1) Extras; bebidas, lavado y planchado de ropa, extras en los hoteles, propinas, gastos de comunicaciones o reservas, o/ y cualquier otro servicio, tasa, arancel aduanero, etc. que no se encuentre incluido en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA, exceso de equipaje, tasas de embarque, penalidad por falta de realización de check-in on line, peajes, cuando no esté especificado lo contrario, tasas sobre servicios, IVA y/u otros impuestos, aranceles aduaneros, migratorios o por gestión de reservas, costo y/o gastos por vacunas, test y/o análisis bioquímicos y/o todo gasto derivados de los requisitos sanitarios exigidos para el ingreso al destino o el regreso a Argentina, retenciones o percepciones, actuales y/o futuros, costos y/o gastos derivados de la obtención urgente o express de documentación para viajar, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por esta compañía; 2) Entradas a museos, sitios arqueológicos, atracciones, parques nacionales, excursiones opcionales, impuestos y/o tasas locales de turismo, comunicaciones, gastos adicionales producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a esta compañía; 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 5) Costos por visados y/o autorizaciones de ingreso al destino elegido cuando

así se lo requiera (ej. ESTA). 6) Los gastos por prolongación de servicios o estadías por deseo voluntario de los pasajeros, o por caso fortuito, fuerza mayor o situaciones fuera del control razonable del organizador y en general de ningún concepto que no se encuentre específicamente detallado en el itinerario correspondiente, tampoco situaciones de encontrarse varado por causas sanitarias dispuesto por autoridades gubernamentales; 7) En caso de alquiler de rodados, no están incluidos los gastos de combustible, los peajes, GPS, impuestos y seguros optativos u obligatorios, salvo indicación expresa y descripción de los mismos en sentido contrario. 8) No están incluidos los cargos por elección de asientos en aviones. La agencia se limitará a solicitar a la aerolínea la ubicación preferida por el pasajero -que puede o no tener un costo adicional-, pero no garantiza que la aerolínea adjudique los asientos solicitados; 9) Servicio de asistencia al viajero. Es indispensable que los pasajeros contraten un servicio de asistencia al viajero de acuerdo con el tipo y características del viaje, destino, coberturas exigidas (cfr. Tratado Schengen, en caso de viajeros a Europa zona Euro) u otras zonas y/o países que así lo requieran; puntualmente que ampare situaciones pandémicas de asistencia y de cancelación intempestiva de viaje por cierre de fronteras. La agencia no responderá por situaciones que puedan estar amparadas por servicios de asistencia al viajero. El pasajero deberá elegir entre las coberturas que mejor le amparen su situación etaria, sanitaria y duración del viaje.

**NOTA: PRESTE ATENCION A QUE LA TARIFA AEREA ELEGIDA CONTENGA AL MENOS 1 PIEZA DE EQUIPAJE SI UD. LO DESEA**

#### **CANCELACIONES - REEMBOLSOS - PLAZOS:**

**En caso que el pasajero decidiere desistir y/o cancelar el viaje contratado, deberá notificar a LA AGENCIA de manera fehaciente su decisión, es decir en forma escrita y/o mediante comunicación desde la casilla de correo electrónico informada por el viajero. La fecha de recepción por la agencia será la establecida como fecha de cancelación.**

1) Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados en firme por la Agencia, el reembolso pedido antes del viaje estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas, hoteles y/o los operadores en destino. En todos los casos en que hubiera que efectuar reembolsos, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más una comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros. Los plazos para las cancelaciones comenzarán a contarse a partir del momento en que esta Agencia reciba aviso fehaciente de la comunicación de anulación del viaje. Las sumas que resulten de la aplicación de penalidades por anulaciones en cualquier circunstancia o las señas por inscripción al tour o circuito no serán reembolsables, no se compensarán ni aplicarán a ulteriores contrataciones. Para el caso de venta de pasajes aéreos, rigen las normas del Contrato de Transporte Aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por cada línea aérea en la base tarifaria adquirida por el pasajero, teniendo en consideración que siempre se cotiza sobre la base de la tarifa más baja con restricciones.

2) En caso de desistimientos de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados a la agencia de viajes en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses, si hubiere.

3) En todos los casos se deberán atender especialmente a las condiciones de contratación del respectivo servicio (v.gr. hotelería, cruceros, centros de ski, seguros, aéreos nacionales o internacionales, charteados o regulares, etc., así como si se tratase de eventos especiales -Reveillon, Carnaval, Mardi Grass, Boat Show, Ferias, Congresos y/o cualquier evento de trascendencia, etc.- toda vez que, en cada caso y cada prestador, impone sus determinadas condiciones de contratación. En época de eventos especiales, el servicio de hotelería que se cancelase no será reembolsable.

4) En el supuesto de vuelos no regulares, chárter o vuelos en los que la Agencia de Viajes tenga BLOCK OFF, se aplicara en cada caso el régimen que establezca el transportador, conforme las normas del contrato de transporte aerocomercial respectivo (Conv. Montreal, Decreto Nacional 1.470/97, Dec. 809/24). En caso de viaje grupal, los términos y condiciones serán informados previamente a la agencia y los viajeros respecto de las fechas límite y modalidades de pago que establezca el transportista. En caso de demoras en salidas de vuelos, se aplican las normas específicas del Contrato de Transporte Aerocomercial.

5) NO PRESENTACION: Si el pasajero no se presentase para embarcar y/o tomar los servicios establecidos el día, hora y lugar indicados, el pasajero será considerado como "NO SHOW" y perderá el valor total del servicio aéreo, conforme normativa aerocomercial. Asimismo, si no se presentase a tomar servicios terrestres o de hotelería, cualquiera sea el motivo, se aplicarán las condiciones de contratación respectivas. En los casos de cancelaciones producidas por no llegar a formar el grupo mínimo de pasajeros previstos para que la excursión se lleve a cabo, o por cualquier otra causa justificada, los pasajeros inscriptos tendrán únicamente el derecho a la devolución de las sumas pagadas hasta el momento de la notificación, sin intereses ni actualización. Los pasajeros que durante el viaje en forma voluntaria desistieren de utilizar algún/uno de los servicios contratados, no tendrán derecho a exigir devolución de suma alguna, ni compensación por los servicios desistidos voluntariamente.

6) DEVOLUCIONES/REEMBOLSOS: Para las devoluciones o reembolsos en caso de desistimiento de viaje por motivos inherentes al pasajero regirán las siguientes penalidades, salvo que el prestador determine otras condiciones respecto del servicio especialmente contratado, lo que será informado al contratar:

- más de 30 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 40% del importe total de la compra.
- entre 29 y 15 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 50% del importe total de la compra.
- entre 14 y 5 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 70% del importe total de la compra.
- entre 4 días corridos antes, y la fecha de finalización de los servicios: 100% del importe total de la compra.

Las presentes penalidades rigen sin perjuicio de las que establezca el operador y/o prestador del servicio en sus Condiciones Generales y las que se informen en el caso de servicios con penalidades diferentes a las enunciadas. Las sumas que resulten de la aplicación de penalidades por anulaciones en cualquier circunstancia o los importes dados en concepto de reserva no serán reembolsables y no se compensarán ni aplicarán a ulteriores contrataciones. Para el caso de venta de pasajes aéreos, rigen las normas del Contrato de Transporte aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por las líneas aéreas en la base tarifaria adquirida por el pasajero. Para el caso de viajes en los que se contraten servicios marítimos, se aplican además, las condiciones establecidas por el Agente Armador y/o explotador del buque, en todo lo relativo a las condiciones de viaje y penalidades por cancelación.

Todas las reclamaciones de reembolso deberán ser dirigidos 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 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.

**TRANSPORTE NO REGULAR - CHARTER:** Toda vez que el pasajero ha sido debidamente informado por la Agencia de Viajes de todo el detalle del viaje en el primer documento o información emitida por esta empresa, y que los prestadores aéreos y/o transportistas pueden por razones de mejor servicio producir alteraciones en los horarios, postergaciones y/o cancelaciones, comodidades y/o equipos utilizados, etc. la Agencia de Viajes no asume responsabilidad alguna, más allá de la debida información, y deja constancia que en el caso de transporte aerocomercial se aplican las normas sobre el contrato de transporte aéreo y sus limitaciones, conforme Convenio de Montreal, Ley 26.451, Código Aeronáutico y sus modificatorias, Decreto Nacional 1.470/97; Dec. 809/24. En el caso de transporte terrestre, las normas de del Código Civil y Comercial de la Nación, ley 26.994.

Se informa que el billete de transporte aéreo tiene una vigencia de un año desde la fecha de su emisión, independientemente de las fechas de partida y regreso y que, emitido, constituye el único contrato entre las transportadoras y el pasajero. Es necesario que el pasajero contrate juntamente con la reserva y pago de los

demás servicios un seguro cuya cobertura incluya los cargos de cancelación del transporte. Para hacerla efectiva, el pasajero deberá efectuar el reclamo pertinente ante la aseguradora en cuestión.

Conforme las leyes vigentes, cuando el transporte se lleve a cabo por medios aéreos, terrestres, de locomoción, lacustre, fluviales o marítimos, el viajero se somete expresamente a las normas propias de cada contratación, por lo que las indemnizaciones a que hubiere lugar y que pudieren pagar los responsables, serán abonadas a los beneficiarios, interesados o representantes legales directamente, en la moneda, oportunidad y lugar que determine el responsable del servicio, con las limitaciones que en cada caso las normas establezcan.

Los aeropuertos están sujetos a condiciones de tráfico, operatividad, clima y condiciones sanitarias; los horarios son aproximados, sin perjuicio de lo cual el pasajero deberá cumplir estrictamente los horarios pautados por las líneas aéreas y/o transportistas en cuanto a su presentación ante los mostradores de embarque. En consecuencia, el pasajero se notifica expresamente que los horarios de partida y arribo son tentativos y podrían modificarse conforme decisión de la transportadora o de las autoridades aeroportuarias. Por tanto, la Agencia de Viajes está exenta de toda responsabilidad debido a dicha contingencia y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero. La Agencia de Viajes no es responsable en ningún caso por retrasos, cambios de horarios, o anulaciones de los vuelos, y tampoco de los gastos que dicha situación origine, atento la especialidad de la legislación en materia de transporte aerocomercial. Los pasajeros que no se presenten a embarcar, perderán inexorablemente el monto abonado y la posibilidad de efectuar cambios y/o reclamaciones respecto de las reservas con bloqueos y/o charters. Toda reclamación en virtud de servicios aéreos deberá canalizarse a través de <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/185/tramites/reclamos-quejas>. El equipaje permitido en vuelo, es el que permita la tarifa que haya elegido el pasajero y en los circuitos, será de una maleta por pasajero, y estará sujeto a las limitaciones y reglamentaciones en materia de pesos y medidas que impongan los transportistas conforme el medio de transporte utilizado; y en todos los casos, es transportado por cuenta y riesgo de aquél. Se sugiere controlar el peso permitido por las aerolíneas transportadoras, puesto que en caso de utilizar diferentes transportadoras éstos podrían variar el peso permitido a los pasajeros y/o las dimensiones del equipaje permitido tanto en cabina como en bodega, máxime si los vuelos son de diferentes compañías o no se encuentran todos registrados en una misma reserva. En tanto, el pasajero tiene el deber de custodiar su equipaje de mano y/o equipaje no despachado durante todo el tiempo que dure la transportación por no ser responsables las transportadoras, conforme legislación vigente. No se responde por daños en el equipaje, pérdida o deterioro de equipajes.

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.

1) 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 de inicio del vuelo, 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.

2) REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS: Por razones ajenas a LA AGENCIA, las compañías aéreas podrían 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 ni 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](http://www.anac.gov.ar), organismo que fiscaliza y certifica la actividad aeronáutica comercial en la República Argentina.

#### 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 las condiciones generales del TRANSPORTADOR o PRESTADORES lo permitan. 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.

#### ARTÍCULO 19 .- Dec. 809/24.

**DERECHO DE REVOCACIÓN O ARREPENTIMIENTO.** En los contratos celebrados a distancia el Pasajero podrá ejercer su derecho de revocación dentro de los DIEZ (10) días corridos contados a partir de la celebración del contrato, siempre y cuando las condiciones tarifarias elegidas por dicho Pasajero al momento de contratar permitan la devolución dentro de sus condiciones contractuales y su reembolso.

Conforme a ello, para aquellos casos en los que las condiciones de la tarifa y del contrato de transporte aéreo así lo permitan, el Transportador deberá arbitrar los medios necesarios en sus páginas web para que, clara y ágilmente, se permita al Pasajero ejercer de manera adecuada y de conformidad con lo previsto en este Reglamento su derecho de revocación o arrepentimiento en el plazo indicado en el párrafo anterior

#### LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:

Esta agencia o los operadores locales tendrán el derecho de hacer que abandone el tour y/o los servicios turísticos en cualquier punto del itinerario todo pasajero cuya conducta disruptiva, modo de obrar, estado de salud y/u otras razones graves a juicio de esta Agencia -o de los prestadores locales en cada destino- provocaren peligro y/o causaren molestias a los restantes viajeros y/o que pudiere malograr el éxito de la excursión y/o su normal desarrollo. En esos casos, se aplicarán las penalidades establecidas en el capítulo "Alteraciones o Modificaciones".

#### **DOCUMENTACIÓN:**

Esta Agencia le informará por escrito y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades en cada caso y destino. Es obligación inexcusable del pasajero obtener y presentar la documentación en los momentos en que le sea requerida por la autoridad migratoria, policial y/o sanitaria y/o quien correspondiera de acuerdo con el tipo de viaje elegido. El pasajero se obliga, a su cargo, a tramitar el pasaporte sanitario que exigiere el origen y/o destino de viaje. El pasajero es responsable de informarse adecuadamente sobre la documentación necesaria, visados y vacunas, así como los requisitos migratorios de los países extranjeros. Esta Agencia no asume responsabilidad por deficiencias de cualquier naturaleza en la documentación, tramitación y/o falta de visados, errores en la emisión de los documentos personales, vigencia de pasaportes y/u otros documentos de viaje, permisos para viajes con menores etc. En caso de documentación no presentada

adecuadamente, visados y/o vacunas que impida al pasajero salir, entrar, permanecer y/o transitar en algún país, se aplican las condiciones establecidas en el apartado "Alteraciones o Modificaciones". Aquellos pasajeros que no cuenten con documentos de viaje en regla podrán tramitar su pasaporte y/u otro documento conforme las precisiones que se indican en el sitio <https://www.argentina.gob.ar/tramitar-el-pasaporte>. En algunos aeropuertos argentinos se pueden tramitar el pasaporte al instante. Consulte: <http://www.mininterior.gov.ar/NuevoPasaporte/alinstante/al-instante.php>. Consulte en el sitio <https://www.cancilleria.gob.ar/es/servicios/documentacion/visas-para-argentinos> para conocer si Ud. requiere visado de ingreso al país de destino. Si el pasajero tiene nacionalidad distinta a la argentina, deberá informar dicha situación a esta Agencia y solicitar se le informe sobre los requisitos exigidos por el destino de su viaje conforme la nacionalidad que ostente. En caso de viajar con menores, los pasajeros deberán llevar toda la documentación exigida por la autoridad migratoria. Al respecto, deberá consultar el sitio web: [http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?doc\\_pais](http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?doc_pais) (solapa Procedimiento para Niños, Niñas y Adolescentes). Se sugiere consultar específicamente los servicios oficiales de información sobre medicina del viajero <http://msal.gob.ar/viajeros> y de la Cancillería Argentina respecto de las medidas y requisitos a tener en cuenta para cada destino y también su Obra Social o Medicina Prepaga teniendo en cuenta edad, destino y duración del viaje.

Es obligación del pasajero informar por escrito a la Agencia de viajes sobre necesidades especiales que requiriera tanto en vuelo como en aeropuertos y excursiones. De acuerdo con el destino de viaje elegido, podrían existir sitios, excursiones y/o lugares con dificultad o imposibilidad de acceso para personas con movilidad reducida, razón por la cual podría ocurrir que alguna/s excursión/es no puedan ser brindadas por el operador turístico local por imposibilidad fáctica. En tales casos, de conformidad con lo establecido en la ley 25.643, se informará sobre cuál o cuáles paseos o excursiones podrían verse impedidos de realización y/o afectados en su desarrollo.

#### **MENORES DE EDAD:**

Para viajar al exterior de la República Argentina, los menores de 18 años de edad deberán tener autorización expresa, conforme la Ley 26.994 y Disposiciones de la DIRECCION NACIONAL DE MIGRACIONES. Dicha autorización debe ser otorgada por ambos progenitores ante Escribano Público Nacional con la Legalización del Colegio Público correspondiente (para C.A.B.A. ver registro electrónico de Autorizaciones de menores de edad en <https://www.argentina.gob.ar/procedimiento-para-ninos-ninas-y-adolescentes>); Cónsules argentinos y extranjeros. Debe estar legalizado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto o Apostillado. Consultar Pagina del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (Autorizaciones de viaje de menores de edad exceptuadas de legalización consular: Son las expedidas en Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay); Autoridades del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas, Agentes de esta Dirección Nacional, Jueces de paz; otras Autoridades Administrativas y Judiciales habilitadas a certificar firmas con la acreditación de la norma que le otorga tal habilitación, Jueces competentes.

*Si el menor viajase con ambos progenitores*, además de los documentos de identidad y visas de todo el grupo familiar, también deberán exhibir el original de la libreta de matrimonio (original) o la partida de nacimiento legalizada a fin de la justificación de los vínculos filiatorios, testimonio Judicial de adopción u otro instrumento público que dé plena fe del vínculo que invocan o de la Tutela o Curatela o DNI de formato digital donde figuren los datos filiatorios de ambos padres.

*Si el menor viajase con uno solo de los progenitores o tutores*, además de los requisitos antes mencionados, deberá exhibir, ante la autoridad migratoria nacional, la autorización del progenitor que no viaja, otorgada también por ante Escribano Público Nacional, con su firma legalizada, y/o en las dependencias y organismos arriba mencionados. Si uno de los progenitores hubiese fallecido, deberá aportarse, además, certificado o partida de defunción. Para más información, el pasajero deberá consultar la siguiente página web: [http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?doc\\_pais](http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?doc_pais) (solapa Procedimiento para Niños, Niñas y Adolescentes) Debido a normas internacionales, todos los documentos de viaje deben tener fotografía del menor a que corresponde el documento de identidad, **actualizada**. En los casos de permisos de viaje para hacerlo a países de habla inglesa, el permiso de salida de Argentina debe estar traducido por traductor

público nacional y su firma debidamente legalizada ante el Colegio de Traductores de la localidad de matriculación del traductor. Los sitios mencionados para obtener información en cada caso son solo sugerencias que podrán modificarse sin previo aviso. La Agencia y el pasajero son responsables de obtener la información en los organismos oficiales pertinentes.

A partir del día 7 de septiembre de 2020, la Dirección Nacional de Migraciones ha dispuesto nuevas condiciones para ingresar y egresar del país, todos los pasajeros y pasajeras deben completar la DDJJ que deben descargar del siguiente enlace: <http://ddjj.migraciones.gob.ar/app>.

Esta Agencia no será responsable por la tramitación y vigencia de la documentación del viajero y sus acompañantes como tampoco respecto de los inconvenientes que por tal causa pudiera sufrir, y será a cargo del pasajero todos los gastos que correspondan por demoras y/o abandono del viaje motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria para su realización.

NOTA: Los pasaportes deben contar con una vigencia no inferior a 6 meses y DNI.

### **RECUERDE:**

a) Que la documentación también puede ser requerida en el territorio de países 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 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.

### **RESPONSABILIDAD: CARÁCTER DE INTERMEDIARIO.**

Esta agencia es 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. 2) Esta agencia no es responsable por los hechos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos climáticos, de la naturaleza, pandémicos y epidémicos, situaciones de conflicto bélico que acontezcan previo o durante el desarrollo del tour y que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por esta empresa, todo ello de conformidad con las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación.

La Agencia informará al pasajero en caso de situaciones de conflicto que pudiere atravesar el lugar de destino y, el pasajero, debidamente informado, decidirá personalmente si llevar a cabo o no el viaje. En caso que decida viajar, deberá hacer constar por escrito que sin perjuicio de lo informado por la Agencia decide viajar a dicho destino.

Se deja a salvo que todo viaje queda supeditado a las disposiciones sanitarias y/o migratorias del país de origen y destino de cada viaje en el momento preciso en que deba iniciar o finalizar el viaje.

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 está 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. -

### **ASISTENCIA AL VIAJERO:**

Los pasajeros deben obligatoriamente contratar asistencia al viajero acorde con su rango etario y geolocalización del destino elegido, la cual deberá cubrir la totalidad del tiempo de permanencia acorde con el viaje y los valores mínimos de prestación exigidos en el lugar de destino de viaje. El pasajero deberá consultar si en su destino de viaje existen exigencias especiales a este respecto. De no hacerlo, se entiende



que asumen en forma personal todos los riesgos de cualquier naturaleza que se pudiesen presentar sobre su persona, sus bienes y/o de terceros.

Toda asistencia al viajero, aun la que no se contrate a través de la intermediación de esta agencia de viajes debe amparar la contingencia "pandemia" por asistencia y cancelación o suspensión del viaje.

#### **DATOS PERSONALES:**

Los datos personales contenidos en las reservas de viaje contratadas a través de esta Agencia son tratados conforme establece la Ley 25.326 y serán conservados el menor tiempo necesario. Sólo serán divulgados aquellos datos indispensables para concretar las reservas de los servicios elegidos. En materia de datos personales: 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 acredite un interés legítimo (cfr. Art. 14, inc. 3° Ley N° 25.326). La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales. El titular podrá en cualquier momento solicitar el retiro o el bloqueo de su nombre de los bancos de datos en los que se hallen sus datos. En toda comunicación con fines de publicidad que se realice por correo, teléfono, correo electrónico, internet u otro medio a distancia se deberá indicar, en forma expresa y destacada, la posibilidad del titular del dato de solicitar el retiro o bloqueo, total o parcial, de su nombre de la base de datos. A pedido del interesado, se deberá informar el nombre del responsable o usuario del banco de datos que proveyó la información.

#### **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.-. 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. -

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

**NORMAS DE APLICACIÓN:** El presente, y en su caso la prestación de los servicios se regirá por las condiciones particulares, estas condiciones generales, así como el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor, conocida por las partes. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la Agencia como consecuencia del viaje, conformará el Contrato de Viaje, y es información confidencial, protegida por La Ley de Protección de Datos Personales, Ley 25326.

En materia aerocomercial, rigen las estipulaciones del Código Aeronáutico, Conv. Montreal y Decreto 809/24. Respecto de los pagos, rigen las Comunicaciones de BCRA relativas a giro de divisas al exterior vigentes a la fecha y las normas del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de obligaciones de dar dinero cuando se trate de moneda de curso legal o de dar cosas cuando se trate de moneda extranjera.

#### **COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES:**

Las partes, de común acuerdo y en pleno uso de la autonomía de la voluntad consienten utilizar técnicas de la comunicación e información, conforme el art. 1106 CCCN, y la instrumentación del contrato de viaje se hará presencial o por medios electrónicos, conforme autoriza el art. 287 CCCN, de conformidad con la forma de contratación que las partes opten. Es parte de los términos de esta contratación que la oferta está sujeta a las correspondientes autorizaciones gubernamentales, sanitarias nacionales y/o extranjeras vigentes a la fecha del comienzo o finalización del viaje/estadía, así como la situación política/sanitaria del país de destino. Las aerolíneas/navieras y demás prestadores vinculados a su viaje podrán disponer protocolos que

deberán ser necesariamente observados por los pasajeros, los que se informarán previo al inicio de su viaje/estadía. El pasajero deberá estar atento a la información dinámica proveniente de las autoridades de los diferentes países destino de su viaje.

**INCUMPLIMIENTO:** En caso de efectiva divergencia entre los servicios ofrecidos y los servicios contratados, el pasajero podrá recurrir ante el Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo y/o a las Oficinas del consumidor correspondientes según su domicilio.

If there are real differences between the services offered and the services booked, the passenger may appeal to the National Consumer Arbitration Service and/or to the corresponding consumer offices according to his/her address. (cfr. Ley 25.651),