

IMPORTANTE COVID -19

En virtud de la normativa especial dispuesta por la Dirección nacional de Migraciones, todos los pasajeros y pasajeras deben completar la DDJJ que deben descargar del siguiente enlace: <http://ddjj.migraciones.gob.ar/app>

INFORMES DE SERVICIOS Y TARIFAS

En todos los casos son orientativos y no revisten confirmación. Las solicitudes de servicios se registrarán por las condiciones que a continuación se detallan:

A) SOLICITUDES Y PAGOS:

- 1) El precio estimado en el momento de la solicitud de servicios y/o reservación de los mismos quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzca una alteración en los servicios, y/o modificaciones en los costos y/o en los tipos de cambio previstos.
- 2) Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva y en ningún caso significan confirmación de los servicios solicitados, ni del precio de los mismos. La confirmación definitiva de los servicios y sus respectivos precios finales se producirá mediante el pago del saldo final resultante, la emisión de pasajes y/o vouchers de servicios, etc. y la facturación correspondiente.
- 3) Un mínimo del 80% del precio estimado deberá ser cumplimentado antes de los ocho días a la fecha de partida. En caso contrario, la Empresa se reservará el derecho a cancelar la solicitud de servicios sin previo aviso, con cargo al solicitante según lo detallado en la cláusula Cancelaciones. Todos los servicios deben ser abonados en su totalidad antes de que comiencen.
- 4) 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 los incisos anteriores.
- 5) Tarifas aéreas: cada operación aérea se registrará por las condiciones especiales de la tarifa y compañía aérea correspondiente.

B) 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. Según tarifa elegida, con baño privado e impuestos. Las categorías de los hoteles, que se incluyan en los itinerarios, son las oficiales otorgadas por las autoridades turísticas del país donde aquellos se encuentran y su otorgamiento y control es administrativo. La Empresa no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento. 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. 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 diez horas (o 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 de 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, 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.
- 2) Estadías, 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.
- 5) Aranceles por gestión de reservas.

D) 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 fuera

necesario, a aquel 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, sin derecho a reembolso por servicios restantes no utilizados.

E) 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 Empresa informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour y de nuestro país, 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 falta o deficiencia de la documentación necesaria.

F) CANCELACIONES:

Todas las cancelaciones deben ser realizadas por escrito. En todos los casos, la agencia puede cobrar un porcentaje del total del servicio para cubrir los costos de cancelación y modificación:

- Más de 60 días antes del comienzo de nuestros servicios: NO habrán cargos por cancelación o modificación.
- De 60 a 30 días antes: se cobrará un 30% del total del costo de nuestros servicios.
- De 30 a 10 días antes: se cobrará un 50% del total del costo de nuestros servicios.
- Menos de 9 días antes: no habrá ningún tipo de reembolso (se cobrará el 100% del total del costo de nuestros servicios).

En ninguno de los casos mencionados se reembolsarán los vuelos domésticos.

Fechas especiales (como navidad, carnaval o año nuevo):

- Más de 90 días antes del comienzo de nuestros servicios: NO habrán cargos por cancelación o modificación.
- De 90 a 61 días antes: se cobrará un 50% del total del costo de nuestros servicios.
- De 60 a 31 días antes: se cobrará un 75% del total del costo de nuestros servicios.

- Menos de 30 días antes: No habrá ningún tipo de reembolso (se cobrará el 100% del total del costo de nuestros servicios).

En ninguno de los casos mencionados se reembolsarán los vuelos domésticos.

G) TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER:

Al momento de la contratación los pasajeros deberán abonar la totalidad del servicio de transporte no regular o charter más la seña correspondiente a los servicios terrestres. En caso de desistimiento por parte del pasajero, cualesquiera fueran los motivos, rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos el pasajero perderá la totalidad de lo abonado en concepto de transporte no regular o charter y 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 esta cláusula sea válida deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero la calidad del transporte.

H) REEMBOLSOS:

Todas las reclamaciones de reembolso deberán ser dirigidas por escrito a la Agencia dentro de los 30 días siguientes al de la terminación del tour.

I) 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, debiendo ello ser comunicado a la Empresa fehacientemente. Será aceptada por la Empresa 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 un sobreprecio del 10% del monto convenido.

J) RESPONSABILIDAD:

MATER SUSTENTABLE (E.V.T. Leg. 17319 – Resol.) 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 transporte 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 del equipaje y

demás objetos de su propiedad, ya que esta responsabilidad es exclusivamente a cargo de los respectivos prestadores de los servicios. No obstante ello, las responsabilidades de la Empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por Ley N° 19.918. La Empresa no se responsabiliza por cualquier hecho del cliente, hecho de un tercero por el cual no se deba responder o hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza y demás sucesos que puedan ocurrir fuera del control de la misma, 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 organizadas y/o reservadas por la Empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil. Las compañías transportadoras no son responsables de cualquier acto, omisión o irregularidad mientras los pasajeros no estén a bordo de sus unidades. El contrato de transporte (billete, pasaje, ticket) en uso de las compañías transportadoras comprometidas en el desarrollo de nuestros programas, cuando esté emitido, constituirá el único contrato entre las mismas y el comprador de la excursión y/o pasajero. Asimismo, la Empresa declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías transportadoras o por eventuales daños ocasionados al pasajero en el lapso en el cual la compañía transportadora se hace cargo del traslado del viajero.

K) ALTERACIONES O MODIFICACIONES:

- 1) La Empresa se reserva el derecho, por razones técnicas y operativas, de programación o para su mejor desarrollo, de postergar una determinada salida o de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de los servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo.
- 2) Si el viaje tuviera que prolongarse más allá de los términos fijados por causas no imputables a la Empresa, ésta deslinda expresamente la responsabilidad de continuar brindando alojamiento en el hotel previsto, siendo los gastos que se originen por cuenta del pasajero.
- 3) Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.
- 4) La Empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art. 24 del Decreto N° 2182/72. En tal caso la Empresa sólo queda obligada al reintegro de los importes percibidos al día de la cancelación, sin derecho del pasajero a indemnización alguna.

5) Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, enfermedad, fallecimiento, etc. no dará lugar a reclamo alguno, reembolso o devolución alguna, corriendo, en estos casos, los gastos de regreso por su exclusiva cuenta.

L) 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 sus Regionales. 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.

M) NORMAS DE APLICACIÓN:

El presente contrato y en su caso la prestación de los servicios, se registrará exclusivamente por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829 y su reglamentación y por la Convención de Bruselas aprobada por Ley 19.918. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformará el Contrato de Viaje que establece la citada Convención.

N) CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN 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 le comunica detallada y 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. Valido para interesados y/o intermediarios.

O) JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

Para cualquier divergencia que se suscite, la cuestión se someterá a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción.

Toda presentación o reclamo de un pasajero por presunto incumplimiento de servicio por parte de una Agencia de Viaje deberá ser dirigida a la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística, dependiente de la Secretaría de Turismo de la Nación, sita en Suipacha 1109, piso 7°, (1008) Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Cultura Viajera EVT – Legajo N° 16401– Ministerio de Turismo y Deportes.