



EMPRESA DE VIAJES Y TURISMO

LEG. 17126 - DISP. 117/18

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURISTICOS

(Conforme Res. 256/00- Ministerio 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 tendrán carácter de definitivos hasta tanto sea confirmados por abriendorutas.com. Las solicitudes de servicios se registrarán por las condiciones que a continuación se detallan:

SOLICITUDES Y PAGOS: 1) El precio y/o reservación de los servicios que componen el viaje, actividad y/o experiencia 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 por adelantado, 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, vouchers y/u órdenes de servicios y la facturación correspondiente.

3) Los paquetes y tours deberán reservarse con un pago de un 50% 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 24 hs. de confirmada la reserva, en caso contrario, ABRIENDORUTAS.COM 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 programa y/o 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 y/o establecimientos mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc.

7) El alojamiento podrá contar con baño privado o a compartir de acuerdo a la tarifa elegida. Régimen de comida 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.

8) 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.

SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS: 1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de Aeropuerto, 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) 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.

EQUIPAJE: Abriendorutas.com no se responsabiliza por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros sea por servicios contratados a través de la intermediación de la empresa o tomados individualmente por el pasajero. Se recomienda al pasajero contratar un seguro de viaje para cubrir parte de los riesgos mencionados.

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.

RESPONSABILIDAD:

1) ABRIENDORUTAS.COM E.V.T. (Leg. 17126) declara expresamente que actúa en el carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo viaje, actividad y/o experiencia o reservación de servicios: actividades de ecoturismo, turismo cultural, turismo aventura, etc., hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. No obstante ello las responsabilidades de ABRIENDORUTAS COM E.V.T., 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 la Ley N° 19.918.

2) ABRIENDORUTAS.COM E.V.T. 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.

3) ABRIENDO RUTAS S.R.L. E.V.T. declina toda responsabilidad por deficiencia en cualquiera de los servicios prestados, así como cualquier daño, herida o accidente, retraso o irregularidades que

puedan ocurrir durante la ejecución de los servicios, a las personas que efectúen el viaje por su mediación, como así también el equipaje y demás objetos de su propiedad.

4) Todos los hoteles, operadores terrestres, empresas de transporte y otros prestadores, se encuentran autorizados para sus actividades por los órganos administrativos y de contralor de la jurisdicción en la que prestan servicio. La empresa no es responsable de dichas calificaciones ni autorizaciones, ni que las mismas se adecuen a las expectativas del pasajero.

5) La conducta de los pasajeros en destino queda sujeta a las reglas locales y las especiales que determinen los prestadores de servicio. Cualquier reclamo vinculado a la conducta o comportamiento de otros pasajeros durante la excursión, viajes, experiencia o alojamiento en hoteles, deberá ser entendido directamente con las autoridades del mismo, siendo la empresa ajena a tales situaciones.

6) Queda a cargo de los pasajeros la obtención de la documentación necesaria para la realización del itinerario previsto. La imposibilidad de la realización del mismo en todo ó en parte por falta de pasaporte, visa, autorizaciones especiales (menores de edad, interdictos, incapaces, etc.) no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna.

7) Los pasajeros declaran que su estado de salud les permite realizar el itinerario previsto, así como que tomaran las previsiones necesarias para contar en destino con las sustancias medicinales o terapéuticas de que debieran hacer uso por razones médicas. Los pasajeros que por cualquier razón debieran llevar consigo sustancias medicinales o terapéuticas toman a su cargo la obtención de los permisos correspondientes para su ingreso en los lugares de destino.

ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) ABRIENDORUTAS E.V.T. 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) ABRIENDORUTAS E.V.T. 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.

DESISTIMIENTO DEL VIAJE O PEDIDO DE DEVOLUCIONES:

En caso que el pasajero decidiera desistir del viaje contratado y/o alterarlo total o parcialmente, además de abonar los gastos administrativos a ABRIENDORUTAS E.V.T. que le ocasionen esta modificación, queda sujeto, a las condiciones específicas de las compañías transportistas u operadores diversos, especialmente en cuanto a los requisitos para devolución, descuentos o multas que éstas impongan.

TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER: 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.

CAMBIO DE FECHA: La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, podrá realizarse de acuerdo con las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de servicios, debiendo abonarse la correspondiente penalidad aplicada por el prestador, un gasto de remisión por parte de ABRIENDORUTAS.COM en concepto de modificaciones y, en su caso, las diferencias tarifarias por cambio de temporada, si correspondieren. La Empresa queda eximida de toda responsabilidad en caso de no poder satisfacer los cambios solicitados por el Pasajero, aplicándose en tal caso lo previsto en la cláusula.

DOCUMENTACION: Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso y los solicitantes deberán consultar debidamente. 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. El pasajero deberá verificar e informarse previamente acerca de los requisitos de sanidad con el consulado correspondiente.

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.

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 y por la Convención de Bruselas aprobada por la Ley 19.918. 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.

REQUISITOS GENERALES: 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: 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.

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. Válido para interesados y/o intermediarios.

INFORMACIÓN: En caso que el pasajero desee contar con cualquier otra información no contemplada en estas Condiciones Generales, deberá solicitarla al Representante de ABRIENDORUTAS EVT, antes de la firma de este documento, entendiéndose que es necesaria en algunos casos las Condiciones Particulares de Contratación, además de la que aquí consta y la que fue brindada en forma personal o telefónica al pasajero.

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 quedará sujeto a las condiciones y regulaciones con las que fue contratado.

Ante cualquier consulta sobre los mismos, comunicarse a nuestro Departamento de Atención al cliente al 03547-476078, WhatsApp 3512521137 de lunes a viernes de 9 a 17 hs y sábados de 9 a 13 hs. Ante cualquier reclamo presenta tu ticket con este comprobante. La empresa deslinda toda responsabilidad si el pasajero no pudiera utilizar el servicio contratado por incumplimiento de alguno de los puntos mencionados. En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrir al Ministerio de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor.

CONDICIONES ESPECIALES PARA AGENCIAS DE VIAJES

ABRIENDORUTAS.COM. E.V.T. se reserva el derecho de cancelar cualquier salida cuando el número de inscriptos no sea el suficiente, pudiendo el pasajero optar por la próxima fecha o por el reintegro del importe pagado, no correspondiendo ningún otro tipo de resarcimiento.

Las fechas y horarios previstos para la partida y el regreso podrán modificarse de acuerdo a los usos y necesidades por razones técnicas, organizativas o de cualquier otra actividad. La empresa no será responsable por los perjuicios e inconvenientes que tales ocasionen al pasajero.

Ante situaciones climáticas o inherentes a factores meteorológicos que impidan garantizar el normal desarrollo de las actividades programadas y/o que pongan en riesgo la seguridad de los participantes durante la actividad, viajes o experiencia, se suspenderá la excursión. En tal caso el dinero abonado no es reembolsable. ABRIENDORUTAS.COM E.V.T. se reserva el derecho a reprogramar la actividad para una nueva fecha, atendiendo al calendario disponible. Todos los participantes inscriptos recibirán un voucher abierto válido para todas las fechas programadas.

TARIFAS

Las tarifas indicadas en el tarifario confidencial con fechas programadas son **COMISIONABLES** y están expresadas en PESOS ARGENTINOS, por pasajero. Están sujetas a disponibilidad y a modificación sin previo aviso, cuando la variación de los costos de los servicios así lo justifique.

Las tarifas indicadas como **NETAS**, se aplican exclusivamente a los paquetes, programas, viajes y/o experiencias especificadas en el tarifario confidencial.

Las tarifas **INCLUYEN** expresamente lo detallado en el ítem **Servicios Incluidos** en el dossier correspondiente a cada programa.

Las tarifas **NO INCLUYEN** lo indicado expresamente en el ítem **Servicios No Incluidos** y nada que no se encuentre debidamente especificado.

RESERVAS

Las reservas serán consideradas efectivas previa solicitud por escrito de los servicios, mediante el formulario web de reservas correspondiente y el pago de una señal del 30% equivalente al monto total de la excursión, viaje o actividad solicitada. El resto del pago deberá cancelarse 7 (siete) días antes del comienzo de la prestación de los servicios. Caso contrario, la empresa se reserva el derecho de cancelar la reserva.

CANCELACIONES

La Política de Cancelación está definida por cada prestador de servicios e indicada en los respectivos programas de viajes, excursiones o experiencias.

Por cancelación de reservas, en todos los casos y sin excepción, se retendrá el importe que establezca la empresa (Ley 18.829, Decreto 2182, Art. 21) de acuerdo a los gastos administrativos que esta operación genere.

ABRIENDO RUTAS E.V.T. se reserva el derecho de cancelar sin previo aviso las reservas contratadas hasta 7 (siete) días corridos antes de la partida, quedando limitado el derecho del pasajero únicamente al reembolso de las sumas que hubiese abonado.

La suspensión, modificación, interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales, no dará lugar a reclamos, reembolso o devolución alguna.

Los servicios, estadías, excursiones, etc. contratados y no utilizados voluntariamente por el pasajero en destino, no dan derecho a reclamos, reembolso o devolución alguna cualquiera sea la razón que lo motive.

CONFORMIDAD

La reserva de los servicios contenidos en el tarifario implica la total conformidad con todas y cada una de las condiciones anteriormente mencionadas.