

LA SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN

(Res. 256)

LA SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN EXIGE QUE LAS SIGUIENTES CONDICIONES FORMEN PARTE DE TODO CONTRATO TURÍSTICO

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Las solicitudes y prestaciones de servicios entre **NOVORIENTE S.R.L.** (EVT Leg. 12162), en adelante "la Empresa", y el solicitante o contratante de los servicios, en adelante "el Pasajero", se registrarán por las condiciones detalladas a continuación:

1. SOLICITUDES Y PAGOS: **a)** El precio estimado en el momento de la solicitud de servicios está sujeto a modificaciones sin previo aviso en caso de alteraciones en los servicios, cambios en los costos, y/o en el tipo de cambio de los servicios que componen el tour o la reservación. **b)** Todos los importes abonados antes de la confirmación de los servicios se considerarán como reservas. La confirmación de los servicios y precios se llevará a cabo con la emisión de pasajes u órdenes de servicios (vouchers) y su correspondiente facturación. **c)** El saldo del precio deberá abonarse dentro del plazo y condiciones acordados. En caso contrario, la Empresa podrá cancelar la solicitud sin previo aviso, y el Pasajero no tendrá derecho a reintegro alguno. **d)** En caso de mora, la Empresa podrá, después de cinco días de atraso, optar por: (*) Cancelar los servicios contratados sin necesidad de intimación, sin derecho a reintegro. (**) Aplicar un interés del 0,5 % diario sobre los saldos adeudados hasta el pago efectivo. **e)** Las operaciones a crédito deberán cumplir con los términos y condiciones establecidos.

2. LOS PRECIOS INCLUYEN: Todos aquellos servicios que estuvieren expresamente incluidos en los vouchers. Entre ellos: **a)** Transporte según lo especificado en cada caso. **b)** Alojamiento en los hoteles, hosterías, lodges, etc., indicados en los vouchers, ocupando el tipo de habitaciones (simples, dobles, triples, con o sin baño, etc.), según la tarifa elegida, y/o con o sin impuestos. **c)** Régimen de comidas, excursiones, actividades varias, traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, según se indique en el voucher. **d)** En cuanto a los días de alojamiento contratados, deberá tenerse en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las 15 horas (ingreso) y finaliza a las 10 horas del día siguiente (salida), independientemente de la hora de llegada y salida. Las habitaciones podrán ser ocupadas hasta la hora del check-out correspondiente; pasado este límite, el Pasajero deberá abonar al hotel lo que éste considere adecuado. **e)** La duración del tour será indicada en cada caso, tomando como primer día el de salida del lugar de origen y como último, el día de salida del destino.

3. SERVICIOS NO INCLUIDOS: **a)** No incluyen extras, bebidas, gastos personales (lavado de ropa, comunicaciones, propinas, etc.), visas, tasas de embarque, IVA, y cualquier servicio o gasto no expresamente indicado en el voucher. **b)** No incluyen prolongaciones voluntarias del Pasajero, ni gastos adicionales por demoras, cancelaciones, o causas ajenas a la Empresa. **c)** No incluyen gastos e intereses en operaciones a crédito.

4. 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.

4. DOCUMENTACIÓN: La documentación y visado necesarios para viajar son de índole estrictamente personal siendo, por ello, responsabilidad exclusiva del Pasajero contar con los documentos, pasaportes y visados en perfecto estado y vigencia. La Empresa no será responsable por inconvenientes que sufrieran los Pasajeros que carezcan de tal condición. En caso de que algún Pasajero no pudiera viajar por estas razones, perderá el total de los servicios contratados, sin derecho a reclamo alguno; lo mismo en caso que las autoridades de cualquier país rehusaren permitir la entrada del Pasajero. El Pasajero deberá informarse en el Consulado pertinente sobre los requisitos vigentes que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias del país al que tengan programado viajar.

5. CANCELACIONES: **a)** En caso de desistimiento de operaciones contratadas a crédito no tendrán reembolso los importes abonados por los Pasajeros en concepto de gastos administrativos, sellados e intereses. **b)** En caso de desistimientos que afecten servicios contratados en firme por la Empresa, el reembolso correspondiente estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas (hoteles, transportes, etc.). **c)** En todos los casos de reintegros, la Empresa podrá retener del precio abonado, los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros. **d)** Una vez iniciados los servicios, no se efectuará devolución alguna por cancelación total o parcial de los servicios contratados.

6. TRANSPORTE NO REGULAR O CHÁRTER: En caso de transporte no regular o charter, rige lo estipulado precedentemente, con la salvedad que en estos casos sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones, transporte, actividades varias, etc.) que determine la Empresa 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. La Empresa aconseja contratar un seguro que incluya cobertura sobre cargos de cancelación. Si la cancelación está amparada por la póliza de seguros contratada por el Pasajero, éste deberá hacer el pertinente reclamo ante la compañía aseguradora en cuestión, sin derecho alguno contra la Empresa. En caso de no reunir un mínimo de 20 Pasajeros para alguna de sus salidas, la Empresa se reserva el derecho de postergar o suspender la salida, sin derechos de los Pasajeros a reclamo alguno a dicho respecto.

7. CESIÓN Y TRANSFERENCIA: El derecho que confiere al Pasajero el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas por única vez hasta treinta (30) días antes de la fecha de salida, siempre que no haya disposiciones en contrario por parte del

transportista, del hotelero y/o del prestador de los servicios contratados. En el supuesto que los Pasajeros sean de distintas edades (mayores-menores), el precio se ajustará según tarifarios vigentes. En todos los casos de cesión o transferencia y, aun cuando no estuvieran emitidos los vouchers o documentación, la Empresa podrá percibir el sobreprecio del 10% del monto convenido. Los cambios serán realizados una vez que el Pasajero haya abonado estos cargos.

8. RESPONSABILIDAD **a)** La Empresa declara expresamente que actúa como intermediaria en la reserva y contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour, reservación de servicios o voucher: hoteles, restaurantes, medios de transporte, medios de elevación (para esquiar), etc. No obstante, ello, la eventual responsabilidad 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 la **Ley n.19.918**. **b)** La Empresa 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. **c)** La Empresa no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados, etc. de las empresas transportadoras. **d)** En ningún caso la Empresa responderá frente a los Pasajeros por daños indirectos o lucro cesante.

9. ALTERACIONES O MODIFICACIONES: La Empresa podrá justificadamente anular cualquier Tour o viaje individual o colectivo y/o modificar el itinerario y/o los horarios o días de salidas y/o de regreso de los viajes o tours contratados, como así también los hoteles y servicios contratados cuando ocurra cualquiera de las siguientes causas: **a)** Si fuere necesario para el mejor desenvolvimiento del Tour y/o si circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito obligaran a ello. **b)** Cuando la Empresa, pese a haber obrado con la debida previsión, no pueda disponer por causas ajenas a su voluntad de la totalidad de las reservas de hoteles, transportes u otros servicios esenciales contratados y siempre que se encuentre al día en sus obligaciones económicas con los que habrían de prestarlos. **c)** Cuando la alteración de tarifas o de tipos de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y que ello dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas; **d)** Cuando no se haya alcanzado un número suficiente de inscripciones según indica la **Ley 18.829**. La anulación se comunicará con un mínimo de diez (10) días de anticipación a la fecha de salida, quedando la Empresa desligada de toda responsabilidad mediante el reembolso de la cantidad recibida.

10. CLÁUSULA 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. En caso de sometimiento a dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral

11. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE/NORMAS DE APLICACION: Las presentes condiciones generales, junto con la restante documentación que se entrega a los Pasajeros, conforman el Contrato de Viaje. Estas condiciones son entregadas por la Empresa al Pasajero al momento de realizar la reserva de los servicios o la solicitud de inscripción. El Pasajero declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno cualesquiera de los siguientes actos: **a)** El pago de la reserva y/o de los

servicios contratados antes del inicio del viaje, por cualquier forma o modalidad. **b)** La aceptación de la factura de los servicios contratados. **c)** Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.

12. CAMBIO DE FECHA: La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, podrá realizarse una sola vez y de acuerdo con las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de servicios, debiendo abonarse un sobreprecio del 10 % en concepto de penalidad 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 5. precedente ("**CANCELACIONES**").

13. RECLAMOS Y REEMBOLSOS: **a)** Los reclamos deberán ser presentados dentro de los 15 días de finalizado el viaje, con los respectivos comprobantes. Pasado este término no será atendido reclamo alguno. En ningún caso, la Empresa costeará los eventuales costos y/o cargos y/o impuestos y/o gravámenes derivados de las transferencias bancarias o similares que se utilicen para realizar cualquier tipo de devolución y/o reembolso y/o reintegro. **b)** Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, la Empresa deberá cursar a las empresas prestatarias de servicios, dentro de los cinco (5) días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el Pasajero. **c)** En los casos de vuelos regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras con quien deberá entenderse directamente el Pasajero. La Empresa no tiene control sobre estas penalidades y políticas de cancelación. **d)** En los casos que los servicios aéreos sean a través de vuelos charters o vuelos especiales, las fechas de partida y regresos son inmodificables para los Pasajeros. **e)** La no presentación en el mostrador con la anticipación necesaria o el no embarque por problemas de documentación, dará lugar a la cancelación y pérdida del vuelo que se trate, sin derecho a reclamación, reembolso o devolución alguna. **f)** Las fechas y horarios previstos para partida y regreso son de exclusiva competencia del transportador aéreo, el que podrá modificarla de acuerdo con usos y necesidades a razones técnicas o cualquier otra, propia de la actividad.

14. EQUIPAJE: La Empresa no se responsabiliza por el deterioro, extravío, hurto, robo o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. Se recomienda al pasajero contratar un seguro de viaje para cubrir los riesgos antes mencionados.