

CONDICIONES GENERALES

CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS | Secretaría de Turismo de la Nación - Res. No. 256/2000

LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DETALLADOS EN LA CORRESPONDIENTE SOLICITUD DE RESERVA FORMAN PARTE INTEGRAL DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

A. Solicitudes de reservas y pagos:

1. Las solicitudes de reserva de servicios turísticos requieren efectuarse con el pago de un importe no menor al 10% del precio total del tour o reserva de servicios turísticos.
2. Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva y no implican confirmación de los mismos ni de su precio.
3. Con la confirmación definitiva de los servicios y de su precio final, el o los solicitantes deberán abonar dentro de las 24 hs. el saldo final resultante. La empresa emitirá los correspondientes pasajes y/o ordenes de servicios y su facturación.
4. Todos los pagos efectuados por medios electrónicos quedan sujetos a la verificación de su efectiva acreditación.
5. Las operaciones a crédito, deberán satisfacer los requisitos exigidos a las mismas, en su defecto el solicitante deberá cumplimentar el pago final con otro medio de pago y dentro de los plazos establecidos.
6. Los precios de los servicios quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzcan modificaciones en los costos o en los tipos de cambio.

B. Servicios incluidos:

1. Alojamiento en los hoteles indicados en el tour o reservación de servicios y/o de similares características, ocupando habitaciones standard, singles, dobles, triples, etc. según tarifa y servicios elegidos. Pueden también incluirse servicios con tarifas diferenciadas ocupando otros tipos de habitaciones: superiores, lujo, suite, exteriores, interiores, etc. según los hoteles seleccionados.
2. La cantidad prevista de días de alojamiento, -noches de hotel-, teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince horas del día de ingreso y finaliza a las doce horas del día siguiente, independientemente de la hora de llegada, de salida y de la utilización completa o fracciones del mismo.
3. Régimen o cantidad de comidas, según se indique en cada caso y bajo el sistema de menú fijo, buffet o a la carta. Desayunos tipo continental.
4. Transportación en los medios indicados para cada tramo, avión, bus, tren, barco, etc. Las tarifas serán ajustadas de acuerdo a las clases, tipos y modalidades de reservación de las diferentes empresas transportadoras.
5. Visitas y excursiones incluyendo o no tickets de ingreso a museos, parques, etc. según se indique en cada caso.
6. Traslados desde y hasta terminales y hoteles, - cuando se indique y siempre que el arribo al destino se produzca en el vuelo indicado en el billete de viaje.
7. Duración del tour o reservación de servicios, considerando el primer día, el día de partida y como último día, el día de salida del destino final, independientemente del horario de inicio del primer día o el de llegada en el último.
8. Tasas de embarque cuando se encuentren incluidas en el billete de transporte, IVA y otros impuestos que estuviesen detallados.
9. Todos aquellos servicios que estuvieran expresamente indicados en los respectivos programas conforme a su nombre y/o código.

C. Servicios y otros rubros no incluidos:

1. Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque cuando no se encuentren incluidas en el billete de transporte y otras tasas o impuestos, actuales y/o futuros, ni ningún otro 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 nuestra empresa.
3. El traslado de llegada a un determinado destino - no estará incluido ni será efectuado cuando el arribo por cualquier causa o motivo se produzca en un vuelo diferente al indicado en el billete de viaje.
4. Comidas en ruta, excepto aquellas que estuvieran expresamente incluidas en los programas de viaje.
5. Los gastos e intereses en operaciones a crédito.
6. Gastos de gestión de reservas.

D. Responsabilidad:

VIAJES ATI S.A. Empresa de Viajes y Turismo (D.N.S.T. Ljo. 043 - Resol. 479/77) declara expresamente que actúa en su carácter de intermediario en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o los detallados en la solicitud de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transporte, etc., es decir, los prestadores de los servicios, - según lo establece la Ley 18829 reguladora de las actividades turísticas -, por lo cual en ningún caso actúa por cuenta propia. La empresa declina, por esta razón, a toda responsabilidad por deficiencia en la presentación de cualquiera de estos servicios como así también por los daños y perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas o en sus bienes cualquiera fuera de la causa que los origine, alteración de horarios, postergaciones, cancelaciones, o modificaciones

de los equipos utilizados por las empresas transportadoras o sobreventa de las mismas, deterioro, pérdida o extravío de equipaje, etc., **ya que esta responsabilidad es exclusiva de los prestadores de los servicios; todo esto siempre que nuestra Empresa haya actuado con la previsión diligencias debidas en la reserva o contratación de los referidos servicios.** La empresa tampoco se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito y/o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza, antes o durante el desarrollo del tour, que impidan, demoren 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, ni por las pérdidas o gastos que todas las situaciones arriba detalladas pudieran provocar.

E. Alteraciones o modificaciones:

1. La empresa se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas de postergar una determinada salida o de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de los servicios que componen el correspondiente tour, antes o durante la ejecución de los mismos.
2. Los hoteles indicados tienen carácter informativo, reservándose la empresa el derecho de reemplazarlos siempre que se asigne otro(s) de similares o mejores características. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.
3. Las alteraciones y/o modificaciones serán informadas antes de la partida y en caso de que se asignen servicios diferentes, el interesado podrá optar antes de la partida por la cancelación sin cargo, o bien por la aceptación y consecuente ajuste del precio. Una vez iniciados los servicios, el pasajero no tendrá derecho a reclamación alguna por tales conceptos. Tampoco tendrá derecho a devoluciones o reclamos por aquellos servicios de los que renuncie voluntariamente, inclusive por razones personales de cualquier índole, enfermedad, fallecimiento, etc. corriendo en estos casos, los gastos de regreso por su exclusiva cuenta.
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 cuyo caso el solicitante solo tendrá derecho al reembolso de los importes abonados.

F. Derecho de conducta y permanencia:

La empresa se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo, a aquel pasajero que por cualquier motivo (conducta, modo de obrar, estado de salud, etc), constituya una molestia para los integrantes del viaje, o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

G. Documentación:

Para viajes al exterior del país, los solicitantes deberán consultar debidamente. Es responsabilidad 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. Es responsabilidad exclusiva de los pasajeros contar al momento de ser requerida por las autoridades correspondientes con la documentación personal, como así también por su estado, vigencia, visas, vacunas y otros requerimientos exigibles por el o los países de destino. La Empresa en ningún caso se responsabilizará por las pérdidas y/o perjuicios que estas situaciones les fueran a ocasionar, inclusive en los casos en que autoridades nacionales por alguna razón les impidieran la salida del país. Tampoco será responsable la empresa ante el supuesto que la autoridad extranjera impidiera la entrada al el o los países de destino.

H. Cancelaciones de los solicitantes:

1. Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados en firme por la empresa, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios los prestadores respectivos. En todos los casos de reintegros, si los hubiere, la empresa retendrá el valor de los gastos incurridos, (gastos directos e indirectos de toda gestión), que se establecen en un mínimo equivalente al 12% del valor total del precio de los servicios, en concepto de gastos de gestión, más un 10% del total de los servicios contratados y/o reservados con terceros.
2. Para cancelaciones que afecten servicios incluyendo 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 determinen el organizador según la modalidad con que operen los prestadores de los servicios. Para que esta cláusula sea válida deberá determinarse en el documento entregado al pasajero el tipo de transporte a ser utilizado.
3. En caso de desistimiento de operaciones a crédito, además no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de gastos de gestión del crédito e impuestos.

I. Cesión y transferencia:

El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turístico. 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 adjuntará el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir un sobreprecio del 10% del monto convenido.

J. Clausula de arbitraje:

Toda la 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.

Importante:

En caso de estar en desacuerdo con alguna de las Condiciones Generales precedentes, el solicitante podrá desistir sin cargo alguno dentro de las 24 hs. posteriores a la presentación de la presente solicitud de reserva de servicios turísticos o de la aceptación on-line de las mismas - para reservas efectuadas a través de nuestra página web. Superado éste plazo la presente será considerada en firme, implicando la aceptación a estas Condiciones Generales, a las particulares de cada tour o reservación de servicios y a las propias de las empresas prestadoras de los servicios intervinientes.

K. 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° 18829 y su reglamentación. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el Contrato de Viaje.

L. Jurisdicción y competencia:

Para cualquier divergencia que se suscite, la cuestión se someterá a los Tribunales Ordinarios del Fuero Comercial de la Ciudad de Buenos Aires, con exclusión de cualquier otro fuero y/o jurisdicción.