

Condiciones Generales

Entre Ytaguá (E.V.T. Legajo 15.499 Disp.709/2013) en adelante denominado la EMPRESA, por una parte y por la otra y el/los pasajero/s, denominados en adelante el/los USUARIO/S:

El 5 % equivalente a los gastos administrativos de la Reserva NO es Reembolsable en caso de cancelación.

- A) SOLICITUDES Y PAGOS:** 1) TARIFAS: Los precios estimados en el momento de la cotización, solicitud de servicios, publicación 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; obligándose al USUARIO a abonar la diferencia que resultare. 2) RESERVAS: No se considerará confirmada y/o efectiva una reserva hasta no recibir la comunicación fehaciente por parte la EMPRESA, sin excepción. Sólo se considerará inscripto a un pasajero cuando haya instrumentado la compra o acordado condiciones de pago. El USUARIO inscripto acepta las condiciones del viaje, lo que supone la adhesión sin reserva a todas las cláusulas de estas condiciones generales. 3) PAGOS: Una vez confirmada la reserva por parte de la EMPRESA, deberá abonarse una suma mínima correspondiente al 30% del valor total contratado (o el monto que la EMPRESA solicite en casos especiales, de acuerdo a las condiciones de cada prestador en particular). Todos los importes pagos 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, órdenes de servicio y/o vouchers de servicios. Todos los servicios deben ser abonados en su totalidad antes de que comiencen. 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 como desistimiento con anticipación menor a 5 días. 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.
- B) LOS PRECIOS INCLUYEN:** Los Servicios que se especifican expresamente en cada contratación.
- C) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:** Todo servicio que no se encuentre debidamente especificado: 1) Extras en general de hoteles y restaurantes o en ruta. Todos los servicios extras originados por eventuales adelantos o retrasos en los horarios fijados. Gastos de entrada a museos, monumentos, parques nacionales, tasas municipales, provinciales o nacionales, ascensos, las denominadas optativas y todo gasto de carácter personal. 3) 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. 4) Alimentación en viaje o en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 5) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 6) Aranceles por gestión de reservas. 7) Impuestos, tasas o percepciones de implementación sin previo aviso de carácter municipal, provincial, nacional o internacional.
- D) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:** La EMPRESA se reserva el derecho de hacer que abandone el servicio contratado, en cualquier punto del mismo, recurriendo a la fuerza pública si fuera necesario, a aquel USUARIO cuya conducta, modo de obrar, estado de salud u otras razones graves a juicio de la EMPRESA o tercero contratado 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 o reclamo alguno por servicios restantes no utilizados. En cualquier caso que el USUARIO efectúe variaciones respecto al programa elegido deberá abonar el total originariamente contratado y no podrá efectuar reclamo alguno por los servicios prestados. El USUARIO responderá por el perjuicio causado por su culpa al OPERADOR y a las personas por las cuales éste responde, en razón de la inobservancia de las obligaciones que le incumben en virtud de las leyes existentes, debiendo apreciarse la culpa en relación con la normal conducta de un USUARIO.
- E) DOCUMENTACIÓN:** Siendo la documentación (documento de identidad, pasaportes, visas, etc.) de índole estrictamente personal de cada individuo, la EMPRESA no será responsable de los inconvenientes que sufrieran los pasajeros que carezcan de documentación completa y en regla cada vez que sea requerida. Los documentos deberán estar vigentes y en perfecto estado de conservación. En caso de que un pasajero no pudiera viajar o debiera abandonar el programa por cualquier problema de documentación, deberá abonar igualmente el total de los servicios contratados, no pudiendo exigir reintegro o hacer reclamo alguno por los servicios no prestados. 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 USUARIO 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. Una vez emitidos y/o entregados los tickets, pasajes, billetes, vouchers, órdenes de servicio, etc., la EMPRESA no es responsable por la pérdida o extravío de los mismos, como tampoco por todo gasto extra que esto ocasione, debiendo esta documentación estar en perfecto estado y vigencia al momento que le sea requerida.
- F) CANCELACIONES:** Deberán efectuarse en forma personal, sin excepción. La fecha de cancelación será establecida al día que la EMPRESA reciba por medio fehaciente la comunicación en tal sentido y con los datos correctos para su procesamiento, y computada tomando el día de inicio del tour. Si el pasajero desistiera del tour, la EMPRESA podrá exigir el pago de los siguientes porcentajes del total contratado, en concepto de indemnización: Antes de 25 días de la salida del Tour sin retención. Entre 25 y 16 días corresponderá un cargo del 20% del valor final contratado. Entre 15 y 6 días corresponderá un cargo del 50% del valor final contratado. A 5 días de la salida se retendrá la totalidad del importe del Tour. En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses. 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. Es

necesario consultar en cada caso. En todos los casos de reintegros, si los hubiere, la EMPRESA podrá retener el precio o valor de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados y/o reservados con terceros. Para el caso que el USUARIO no se presente en el lugar, día y hora señalados para el inicio de los servicios, cualquiera fuere la causa, no tendrá derecho a reclamo o devolución alguna. Una vez comenzado el viaje, los USUARIOS que voluntariamente desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa o no se hicieran presentes al inicio de los mismos, no tendrán derecho a exigir devolución o reclamo alguno por los servicios no recibidos.

- G) RESPONSABILIDAD:** La EMPRESA, 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 Nº 19.918. y Resolución Nº 256/00. 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 el OPERADOR, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil. La EMPRESA no es responsable por condiciones médicas y personales que necesiten de atenciones especiales, fuera de las contratadas por el USUARIO. Toda contratación realizada a la EMPRESA, implica la adhesión sin reserva a todas las cláusulas de estas condiciones generales y declara el entendimiento y aceptación de las mismas por parte del USUARIO.
- H) USO DE IMAGEN:** El pasajero autoriza la utilización de su imagen total o parcial durante el tiempo que dure el consumo de los servicios contratados a la empresa y cede en forma gratuita a fines de ser utilizadas exclusivamente por la empresa y solo para uso publicitario en medios de comunicación
- I) ALTERACIONES O MODIFICACIONES:** 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 programa, antes o durante la ejecución del mismo. 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 todos los gastos que se originen por cuenta del USUARIO. Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría sin cargo alguno para el pasajero. También podrá el organizador, cuando las circunstancias a su juicio lo requieren, reemplazar excursiones u otros servicios, sustituyéndolos por otros similares y/o de igual valor. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a reclamo o indemnización alguna. La EMPRESA podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art. 24 del Decreto Nº 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. 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. Cualquiera sea la causa de la modificación o alteración del tour la obligación del organizador cesará el día fijado para la realización del mismo según lo originalmente programado, no pudiendo exigir el pasajero postergación, diferimiento, alongamiento, o similares consecuencias respecto del servicio público.
- J) CLAUSULA DE ARBITRAJE Y NORMAS DE APLICACIÓN:** El presente contrato y en su caso la prestación de los servicios, se regirá exclusivamente por las condiciones generales, de la Ley Nº 18.829 su reglamentación, resolución y decretos.
- K) 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 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 horas 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 programa o reservación de servicios y las propias de las Empresas de transporte intervinientes.
- L) TRIBUNAL ARBITRAL Y JURISDICCION** 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 (AAAVYT) y/o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus Regionales. En caso de sometimiento a dicha jurisdicción, las partes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la reglamentación del Tribunal Arbitral. Para cualquier divergencia o controversia judicial que se suscite, las partes se someterán a la competencia exclusiva de los **Tribunales Ordinarios con asiento en la ciudad de La Paz, Provincia de Entre Ríos**, renunciando en forma expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.