

CONDICIONES GENERALES:

La adquisición de los Servicios Turísticos prestados por Gladys Viajes y Turismo, identificada por Legajo EVT 12974 - Disp. 0208/06, por parte del pasajero/a regulada por las siguientes condiciones generales, quedando por intermedio de la presente debidamente notificado/a, dándose por aceptadas las condiciones generales y particulares que regulan dicha contratación, las cuales son enunciadas a continuación:

1. RESPONSABILIDAD:

- a) La Empresa declara expresamente que actúa en carácter de *intermediaria* en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados o incluidos en el respectivo tour, o reservación de servicios, hoteles, restaurantes, medios de transporte u otros prestadores. No obstante ello, la responsabilidad está determinada conforme a la legislación vigente.
- b) La Empresa no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por casos fortuitos o de la fuerza mayor como fenómenos climáticos, de la naturaleza, pandémicos y epidémicos, situaciones de conflicto bélico que acontezcan antes o durante el desarrollo del tour, que impidan o demoren o que 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 y Comercial de la Nación. La Agencia de Viajes informará al pasajero en caso de situaciones de conflicto que pudiere atravesar el lugar de destino y, el pasajero, debidamente informado, decidirá personalmente si llevar a cabo o no el viaje. Si decide llevar a cabo el viaje, deberá consignarlo por escrito. Se deja a salvo que todo viaje queda supeditado a las disposiciones sanitarias, migratorias o políticas del país de origen y destino de cada viaje en el momento preciso en que deba iniciar o finalizar el viaje. Se deja expresa constancia que esta Agencia de Viajes no conforma ni constituye ningún grupo económico ni tiene asociación alguna con empresas navieras, líneas aéreas, hoteles ni organizadoras de excursiones, concursos, promociones, resorts u otros organizadores de tours, en el país ni en el exterior.
- c) La empresa recomienda contratar servicio de asistencia al viajero (Opcional) acorde con su rango etario, geolocalización del destino elegido, y que ampare la totalidad del tiempo de permanencia acorde con el viaje y los valores mínimos de prestación exigidos en el lugar de destino de viaje. De no contratar la asistencia médica, se entiende que asumen en forma personal todos los riesgos de cualquier naturaleza que se pudiesen presentar sobre su persona, sus bienes y/o de terceros.
- d) La Empresa declina toda responsabilidad sobre situaciones generadas por las compañías aéreas antes o durante el desarrollo del tour. Se aclara que la aerolínea puede modificar horarios y/o aeropuertos tanto en la salida como en el regreso.

2. DOCUMENTACIÓN

La documentación es de índole estrictamente personal, siendo por ello responsabilidad exclusiva del pasajero contar con los documentos en perfecto estado, validez y vigencia. El Pasajero deberá acreditar al inicio del tour su documentación personal original. Para los viajes al exterior será necesario atender la Legislación vigente en cada caso. La Agencia informará sobre los requisitos que exigen las Autoridades Migratorias Aduaneras y Sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar siempre con la documentación original exigida por las Autoridades competentes. Se recuerda que los pasaportes y DNI tienen fecha de vencimiento. Si por cualquier motivo renueva su DNI o Pasaporte antes del inicio del tour debe comunicarlo por escrito de forma inmediata a la Agencia sin excepción. Si viaja con menores de 18 años consulte sobre los requisitos migratorios exigidos para salir del país. Consulte su caso particular para salir del país a la Dirección Nacional de Migraciones al 4317-0234 al 38 o www.migraciones.gov.ar y/o al Consulado del país a visitar. Para las salidas con transporte aéreo Nacionales y/o Internacionales el pasajero deberá presentar al momento de la contratación copia de DNI o Pasaporte VIGENTE al día de viaje.

3. PRECIOS:

Los precios incluyen:

- a) Alojamiento en los hoteles mencionados en los tarifarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc. con baño privado.
- b) El régimen de comidas será el preestablecido para cada tour.
- c) Las visitas y excursiones que se establezcan en la contratación del tour.
- d) Los traslados desde y hasta aeropuertos, terminales y/u hoteles cuando se indique.
- e) La cantidad de días previstos de alojamiento, teniendo en cuenta que el día de alojamiento se computa desde las 14 horas para el día de arribo al destino y finaliza a las 8 horas del último día, independientemente de la hora de llegada o salida y de la utilización completa o fraccionada del mismo.

f) La duración del tour será la indicada en cada caso, tomando como primer día el de salida y como último el día de arribo al destino de origen.

g) Existen algunos impuestos que tienen valores variables hasta el momento del pago efectivo por parte de la Empresa, por ejemplo, los impuestos aéreos, por tal motivo en esas situaciones el precio definitivo puede estar sujeto a reajuste, en cuyo caso la Empresa lo informará al pasajero en la contratación.

4. SOLICITUDES Y PAGOS:

a) El precio y/o reservación de los servicios que componen el tour quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzca alteración en los costos o tipos de cambios previstos por causas no imputables a las partes.

b) Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva. La confirmación definitiva de los servicios y precios respectivos se producirán con la emisión de pasajes y/u órdenes de servicios y la facturación correspondiente.

5. SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:

a) Las entradas a Parques Nacionales, Museos, Complejos Termales, bebidas, maleteros, propinas, tasas de embarque, exceso de equipaje, tasas hoteleras locales o impuestos actuales y /o futuros, tasas de Eco Turismo Municipales, excursiones opcionales, penalidad por falta de realización de check-in on line, aranceles aduaneros, migratorios o por gestión de reservas, costo y/o gastos por vacunas, test y/o análisis bioquímicos y/o todo gasto derivados de los requisitos sanitarios exigidos para el ingreso al destino o el regreso a Argentina, retenciones o percepciones, actuales y/o futuros, costos y/o gastos derivados de la obtención urgente o exprés de documentación para viajar, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por el Operador.

b) Ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio que fueran realizados o emitidos por Gladys Viajes y Turismo y/u otros Operadores.

c) Estadías, comidas y/o gastos adicionales, perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte terrestres, aéreos y marítimos, o por razones imprevistas ajenas a la Empresa.

d) Los gastos administrativos y/o de reserva e intereses en las operaciones de créditos.

6. CESIÓN O TRANSFERENCIA:

El derecho que confiere al cliente el presente contrato de servicio turístico podrá ser cedido o transferido a otras personas de acuerdo a las prescripciones del Operador, Transportista, Hotelero o Prestador del Servicio. En los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades (mayores – menores), se ajustará el precio según tarifarios. Además, se considerarán los tipos y costos de las habitaciones a utilizar después de la realización de la cesión o transferencia. En todos los casos de cesión o transferencia, la Agencia de Viajes podrá percibir un cargo del 10% del monto convenido. Por normas internacionales de seguridad, los billetes que conforman el contrato de transporte aéreo y/o marítimo no son transferibles a terceros, como tampoco todos aquellos servicios que por disposición del prestador no permitan tal cesión.

7. CANCELACIONES:

“Si usted decide suspender su viaje (por cualquier motivo) deberá presentar su **baja por escrito**, ya sea por WhatsApp al 11-6015-2020 o por mail a info@gladysviajes.com o acercándose personalmente a nuestra oficina, **sin excepciones**. si usted cuenta con una constancia médica que demuestre el motivo de su baja del viaje, preséntelo para poder gestionar ante el Operador un posible reintegro en caso de que corresponda. si no se presenta el día del viaje y no presentó su baja por escrito antes de la salida, se considerará no show y sin derecho a reclamo alguno”. Los pasajeros que durante el viaje en forma voluntaria desistieren de utilizar algún/uno de los servicios contratados, no tendrán derecho a exigir devolución de suma alguna, ni compensación por los servicios desistidos voluntariamente.

AÉREOS: En caso de demoras en salidas de vuelos, se aplican las normas específicas del Contrato de Transporte Aerocomercial. Si el pasajero no se presentase para embarcar y/o tomar los servicios establecidos el día, hora y lugar indicados, el pasajero será considerado como “NO SHOW” y perderá el valor total del servicio aéreo (la compañía aérea dará de baja automáticamente todos los tramos aéreos contratados sin previo aviso), conforme normativa aerocomercial. Asimismo, si no se presentase a tomar servicios terrestres o de hotelería, cualquiera sea el motivo, se aplicarán las condiciones de contratación respectivas. Se aclara que la escritura incorrecta del apellido o nombre puede hacer inválido el ticket aéreo, favor de reservar con la entrega de una fotocopia del documento para evitar gastos por cancelación del pasaje.

En caso de desistir del viaje contratado, las operaciones abonadas con tarjetas de crédito o débito o contratadas a crédito no tendrán reembolso por los importes pagados en concepto de gastos de reserva, intereses, costos impositivos, el porcentaje de retención de la tarjeta hacia la Agencia y el impuesto a los créditos y débitos bancarios. a lo cual se deberá sumar los gastos de cancelación propios que indique cada Operador.

8. LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:

El Operador se reserva el derecho de hacer abandonar el tour en cualquier punto del mismo a todo pasajeros cuya conducta, modo de obrar, estado de salud u otras razones graves que provoquen peligro o causen molestias a los restantes viajeros o puedan hacer fracasar el éxito de la excursión o el desarrollo de la misma. Asimismo, el pasajero se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad sanitaria que dispongan las autoridades del lugar de destino, los establecimientos hoteleros, las aerolíneas, los transportistas, los restaurantes, etc.

9. ACLARACIONES Y MODIFICACIONES:

a) Los Prestadores de servicios tienen el derecho, por razones técnicas u operativas y/o de fuerza mayor – incluso por causas políticas, epidémicas, pandémicas, sanitarias y migraciones de los diferentes países en que se desarrolle la prestación turística -, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que componen el tour o circuito, antes o durante la ejecución de los mismos.

b) Los Operadores podrán cambiar los hoteles estipulados por otros iguales o de mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano, salvo indicación expresa en contrario. Respecto de estas variaciones el pasajero no tiene derecho a indemnización alguna.

c) Los Operadores podrán anular cualquier excursión cuando se configura alguna de las circunstancias previstas en el Artículo 24 del Decreto 2182/72. Los Operadores que realicen sus viajes terrestres con transportes no regular o chárter, de no reunir números suficientes de inscriptos, podrán anular la excursión u ofrecer una fecha alternativa de viaje. En caso de una negativa del pasajero a la nueva fecha, el organizador reembolsará íntegramente lo percibido, no devengando el importe abonado intereses ni indemnización alguna.

d) Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios o viaje por parte del pasajero, por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna y los gastos que por ello se generen correrán a exclusivo cargo del pasajero.

e) Será obligación del pasajero informar a la Empresa al momento de la contratación acerca del tipo de capacidad diferente que tuviere, a los efectos de tomar las pertinentes previsiones para poder cumplir con los servicios del viaje.

F) El equipaje no es objeto del contrato de transporte, entendiéndose que es transportado por el viajero por su cuenta y riesgo, sin que el Organizador esté obligado a responder por la pérdida y/o daños que puedan sufrir por cualquier causa. De considerar la Agencia, que la pérdida o extravío de un equipaje se debió a negligencia y /o descuido del transportista terrestre gestionará una indemnización de conformidad con el Art. 62 incisos 1 y 2 de la Ley 12346 Decreto 3055 y Resolución de la Secretaria de Transporte Nº 212/02.

10 - AÉREOS

a) Los aeropuertos están sujetos a condiciones de tráfico, operatividad, clima y condiciones sanitarias; los horarios son aproximados, sin perjuicio de lo cual el pasajero deberá cumplir estrictamente los horarios pautados por las líneas aéreas y/o transportistas en cuanto a su presentación ante los mostradores de embarque. En consecuencia, el pasajero se notifica expresamente que los horarios de partida y arribo son tentativos y podrían modificarse conforme decisión de la transportadora o de las autoridades aeroportuarias. Por tanto, la Agencia de Viajes está exenta de toda responsabilidad debido a dicha contingencia y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero. La Agencia de Viajes no es responsable en ningún caso por retrasos, cambios de horarios, o anulaciones de los vuelos, y tampoco de los gastos que dicha situación origine, atento la especialidad de la legislación en materia de transporte aerocomercial. Los pasajeros que no se presenten a embarcar, perderán inexorablemente el monto abonado y la posibilidad de efectuar cambios y/o reclamaciones respecto de las reservas con bloqueos y/o chárter. Toda reclamación en virtud de servicios aéreos deberá canalizarse a través del organismo que regula la actividad aérea (ANAC).

b) El equipaje permitido en vuelo es el que permita la tarifa que haya contratado el pasajero y en los circuitos, será de una maleta por pasajero, y estará sujeto a las limitaciones y reglamentaciones en materia de pesos y medidas que impongan los transportistas conforme el medio de transporte utilizado; y en todos los casos, es transportado por cuenta y riesgo de aquél. Se sugiere controlar el peso permitido por las aerolíneas transportadoras, puesto que en caso de utilizar diferentes transportadoras éstos podrían variar el peso permitido a los pasajeros y/o las dimensiones del equipaje permitido tanto en cabina como en bodega, máxime si los vuelos son de diferentes compañías o no se encuentran todos registrados en una misma reserva. En tanto, el pasajero tiene el deber de custodiar su equipaje de mano y/o equipaje no despachado durante todo el tiempo que dure la transportación por no ser responsables las transportadoras, conforme legislación vigente. La Agencia de Viajes no responde por daños en el equipaje, pérdida o deterioro de equipajes.

11. NORMAS DE APLICACIÓN:

El presente, y en su caso la prestación de los servicios se regirá por las condiciones particulares, estas condiciones generales, así como el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor, conocida por las partes. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la Agencia como consecuencia del viaje, conformará el Contrato de Viaje, y es información confidencial, protegida por La Ley de Protección de Datos Personales, Ley 25326. En materia aerocomercial, rigen las estipulaciones del Código Aeronáutico, Conv. Montreal y Res. 1532/98 M.E.O.y S.P.

12. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN:

El hecho de efectuar el pago del derecho de inscripción o la reserva del viaje, implica por parte, tanto de la agencia como del/de los pasajeros, el pleno conocimiento y total conformidad con estas Condiciones Generales. Todos los servicios ofrecidos se encuentran sujetos a las modalidades, condiciones de cancelación y/o de devolución que establezcan los operadores turísticos, las compañías aéreas y fundamentalmente las disposiciones sanitarias dispuestas por las autoridades gubernamentales y/o migratorias de cada uno de los destinos, sean interiores o en viajes al exterior, todo ello informado detalladamente previo a la compra en cada oferta en particular. Estas condiciones generales se informan presencialmente, o por medios digitales o bien por cualquier otro medio consentido por las partes para la contratación y asimismo, se encuentran publicadas en el sitio web de www.gladysviajes.tur.ar, conforme dispone el Artículo 4to de la Ley 24.240, modificado por el art. 169 del Decreto 27/2018 y 915-E/2017. GLADYS VIAJES Y TURISMO S.R.L. Leg 12.974, con domicilio social en ALBARELLOS 2092, Martínez – Pcia. Buenos Aires-Argentina, Tel (011) 4792-0625, info@gladysviajes.com, CUIT 30-70961952-3. Las partes, de común acuerdo y en pleno uso de la autonomía de la voluntad consienten utilizar técnicas de la comunicación e información, conforme el Art. 1106 CCCN, y la instrumentación del contrato de viaje se hará presencial o por medios electrónicos, conforme autoriza el Art. 287 CCCN, de conformidad con la forma de contratación que las partes opten.

13 - INCUMPLIMIENTO:

En caso de efectiva divergencia entre los servicios ofrecidos y los servicios contratados, el pasajero podrá recurrir ante el Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo y/o a las Oficinas del Consumidor correspondientes según su domicilio.