

# CONDICIONES GENERALES

## LA CONTRATACION DE SERVICIOS POR PARTE DE LA AGENCIA Y/O PASAJERO, IMPLICA LA ACEPTACION DE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES

Informes de servicios y tarifas: en todos los casos, son orientativos hasta su confirmación. Las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones siguientes:

### a) SOLICITUDES Y PAGOS:

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

2) 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 producirá con la emisión de pasajes y/u órdenes de servicios y la facturación correspondiente.

3) 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 la contratación.

4) El ajuste del precio final y el consecuente pago del saldo resultante deberá ser cumplimentado antes de los veinte días de la fecha de partida. En caso contrario la Empresa se reserva el derecho de cancelar la solicitud de servicios sin previo aviso, no teniendo el interesado derecho a reintegro alguno.

RESERVAS: la misma se realizará mediante depósito del 50 % del valor total de los servicios solicitados. (clausula a) inc.2 )

PRECIO TOTAL: los precios de nuestros programas están basados en las tarifas vigentes al momento de la impresión, para temporada alta, baja y charter y por lo tanto, sujetos a modificaciones.

5) La Agencia de Viajes abonará / pagará los tickets aéreos de cada cliente, a la Aerolínea / Operador correspondiente en moneda peso argentino (independientemente de la moneda elegida por el cliente para pagar dicho servicio al momento de contratar).

En el caso de que el cliente solicite devolución o reembolso de los tickets aéreos, el mismo será efectuado en pesos argentinos.

### b) ALTERACIONES O MODIFICACIONES:

1) La empresa 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 otros 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) La empresa 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 o de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna.

Reembolsos: los reclamos deberán presentarse dentro de los treinta días posteriores a la fecha de finalización del viaje, justificados a través de los comprobantes respectivos. Pasado este plazo no será atendido reclamo alguno.

**c) LOS PRECIOS INCLUYEN:** alojamientos en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría, ocupando habitaciones simples, dobles, triples, etc., según tarifa elegida, con baño privado e impuestos. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se mencionen. Traslados hasta y desde aeropuertos y 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. La duración del tour será la indicada en cada caso tomando como primer día, el de salida y como último incluido el día de salida del destino, independientemente del horario de salida o de llegada en el primer día o en el último.

#### **d) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:**

- 1) Extras, bebidas, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, 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.

**e) 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.

**f) DOCUMENTACION:** Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad inexcusable de la agencia informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduanera y sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente.

#### **g) CANCELACIONES:**

- 1) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses.
- 2) Cuando se trate de desistimiento que afecte a servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En todos los casos de reintegros, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros.

Las cancelaciones y modificaciones se ajustaran a las siguientes normas: ALTA TEMPORADA: con más de treinta días de anticipación 30% del precio total y dentro de los treinta días pérdida del 100%. BAJA TEMPORADA: con 30 o más días de anticipación 20%. Entre 29 y 15 días: 50%; dentro de los 15 días 100%.

Política de gastos de reserva: se cobrara por gastos de reserva \$15.

**h) CESION Y TRANSFERENCIA:** el derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, 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 ajustará el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir un sobreprecio del 10% del monto convenido.

#### **i) RESPONSABILIDAD:**

La empresa declara expresamente, que actúa en el 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, declinando toda responsabilidad por deficiencia de cualquiera de los servicios, como así también por los daños y perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas o en los bienes cualquiera fuera la causa que los origine, ya que esta responsabilidad es exclusiva de la prestataria del servicio.

Surbrasil Tours no se responsabiliza por las alteraciones en los horarios, postergaciones, y/o cancelaciones, comodidades, equipos utilizados, etc. de las empresas transportadoras, estando condicionados a las disposiciones de las mismas, tampoco por los gastos y/o pérdidas que estas situaciones provocaren. La empresa no se responsabiliza por el deterioro o extravío de equipajes. Las Agencias tienen el deber de informar a los pasajeros de los seguros que cubren estos riesgos y las condiciones para acceder a su cobro en caso de contratación, notificando a Surbrasil Tours de haber cumplido esta obligación.

Las alteraciones 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 iniciado el tour el pasajero no tiene derecho a reclamación alguna por tales conceptos, como tampoco

tendrá derecho a devoluciones por aquellos servicios a que renuncie voluntariamente, inclusive por motivos de enfermedad, fallecimiento, etc., corriendo los gastos de regreso por su exclusiva cuenta.

Si por motivos operativos la empresa tuviera que suspender y/o modificar la continuación de los servicios ya iniciados, el pasajero sólo tendrá derecho al reembolso equivalente a aquellos servicios no utilizados.

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 la Ley N° 19.918. 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 comprometidas por la empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil.

Con respecto al transporte aéreo y en lo referido al equipaje en general y al equipaje registrado libre de cargo y al de mano deberá estarse a las condiciones detalladas en el respectivo billete de pasaje, que constituirá el único compromiso entre el pasajero y las compañías transportadoras, sujeto a las normas de la ley 18.829 y el art 14 del decreto 2.182/72.

**j) 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.

**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° 18.829 y su reglamentación y por la Convención de Bruselas aprobada por la Ley N° 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.

Aceptación de estas condiciones: Al efectuar la reserva de uno de nuestros viajes, la Agencia y/o el pasajero se dan por notificados y aceptan las condiciones e indicaciones aquí expuestas, las que han sido redactadas en un todo de acuerdo con la Resolución N° 256 de fecha 30 de junio del 2000, dictada por el Secretaría de Turismo de la Nación.

Atención: En caso de estar en desacuerdo con alguna de las Condiciones Generales precedentes, los interesados podrán desistir sin cargo alguno de la solicitud de reserva dentro de las 24 hs. de realizada la misma. Superado este plazo, la solicitud de reserva se considerara en firme, implicando la aceptación por los interesados, de la plena aplicación de las Condiciones Generales.

---

**IMPORTANTE** Nos permitimos recordarle algunos consejos útiles en materia de documentación a fin de no tener inconvenientes en el momento de iniciar un viaje y poder evitar la pérdida de los servicios (sin derecho a reclamo) en caso de no poder embarcar. Verifique el estado de los documentos (no rotos, deteriorados o vencidos), caso contrario las autoridades de Migraciones no permitirán el embarque. Viajando a Brasil Los argentinos nativos deberán presentar: 1. Para Brasil y otros países limítrofes, Cédula de Identidad Mercosur no vencida, D.N.I. o Pasaporte vigente. 2. Para viajes a países no limítrofes, Pasaporte vigente con las visas que corresponda, consulte. 3. Pasajeros extranjeros residentes: Pasaporte de Origen Vigente y Cédula de Identidad Argentina, D.N.I. de extranjeros. Rogamos a los argentinos naturalizados y a los extranjeros, residentes o no, consultar en cada caso si requieren visa.

**MENORES: ATENCIÓN!!** Deberán presentar Documento Nacional de Identidad vigente. Tenga en cuenta que el D.N.I. vence al cumplir los ocho (8) y los dieciséis (16) años, es obligatorio que tenga foto. Su vencimiento para salir del país es NO prorrogable (tiene prórroga solo para circulación interna). MIGRACIONES NO PERMITE EL EMBARQUE CON EL D.N.I. VENCIDO PARA PAISES LIMÍTROFES.

**MENORES ACOMPAÑADOS POR PADRE Y MADRE** Los Sres. padres deberán presentar, además del documento del menor, Libreta de Matrimonio o Partida de Nacimiento que acredite su filiación y Pasaportes vigentes para otros destinos.

**AUTORIZACIÓN PATERNA / MATERNA** Deberá ser hecha ante escribano público, legalizada por el Colegio de Escribanos y presentada para embarcar cuando el menor no viaje acompañado por: Si el padre no viaja, es necesaria su autorización. Si es la madre la que no viaja, ella debe autorizar. Si ninguno acompaña al menor, la autorización debe ser dada por ambos. Cuando el menor viaje acompañado por padre o madre viuda/o, se deberá presentar Libreta de Casamiento. Si en ella no constare el fallecimiento del cónyuge, se deberá presentar

además, Certificado Defunción.

**AUTOMÓVILES** Si el pasajero piensa conducir un vehículo en el exterior, no debe olvidar la Licencia de Conductor local (en algunos países es suficiente) o el Registro Internacional más tarjeta de Crédito