

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

A) PAGOS: 1) El precio final será el estipulado en la Solicitud de Servicios, el que sólo podrá ser reajustado en los casos específicamente consignados en la cláusula H). 2) Los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva, debiéndose indicar dicho concepto en el apartado correspondiente en la Solicitud de Servicios. 3) 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. 4) 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. 5) En caso de operaciones gravadas por disposición de las autoridades nacionales, sea cual fuere la denominación impuesta, la devolución de los cargos, impuestos, anticipos y/o percepciones que sean impuestas por el estado nacional en forma previa a la cancelación de los montos correspondientes al contrato, actuales o futuros y que gravaren total o parcialmente los servicios que formen parte del contrato, será exclusiva responsabilidad del organismo o ente que lo recaude y su devolución y/o solicitud de reembolso deberá efectuarse conforme los términos de la norma que lo imponga y el procedimiento que se establezca.

B) SERVICIOS INCLUIDOS: 1) Alojamiento 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. 2) Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. 3) Visitas y excursiones comprendidas en el paquete adquirido y detalladas en los vouchers. 4) Traslados hasta y desde el aeropuerto, en caso de transporte aéreo, a terminales y hoteles, conforme se indique en la Solicitud de Servicios y según se contrate. En caso de transporte terrestre incluido. 5) La cantidad prevista de días de alojamiento, teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince (15) 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 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. Las habitaciones deben ser desocupadas a las 10:00 am horas del último día, quedando a disposición del Pasajero las instalaciones del hotel y/o depósito de equipajes hasta la hora que el Pasajero retire los mismos. La asignación de las habitaciones, se hará al arribo de los Pasajeros en un todo de acuerdo a lo adquirido y especificado en el voucher, y según disponibilidad existente al momento del check-in. Cuando el Pasajero solicitare el cambio de la habitación asignada, por una de categoría superior, la diferencia de precio que corresponda será abonada por éste. Todas las habitaciones son de categoría Standard, conforme las características que oportunamente se publiciten y/o se indiquen en la Solicitud de Servicios, excepto se especifique lo contrario en la documentación emitida. El Pasajero podrá convenir con el operador local

el cambio de los horarios de las excursiones incluidas, siempre que pueda satisfacerse su pedido, caso contrario, se ajustará a lo regular y programado. Para el caso de cualquier contratación de excursiones que no fuesen convenidas ni se hallaren comprendidas en el tour contratado, las mismas son por cuenta del pasajero al momento de contratarlas, deslindándose el operador de toda responsabilidad vinculada a la contratación y/o prestación de las mismas y/o cualquier hecho que concurra durante su ejecución, en tanto aquella no hubiere intervenido en la contratación bajo ningún carácter.

C) **SERVICIOS Y OTROS RUBROS NO INCLUIDOS:** 1) Extras, bebidas, gastos de índole personal (lavado/ planchado de ropa, propinas, comunicaciones, etc), entradas a museos, parques nacionales, visas, tasas de embarque o de aeropuerto, tasas sobre servicios, impuestos locales de Turismo, 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 agencia. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en operaciones a crédito y/o tarjetas de pago. 5) Cualquier otro gasto que deba realizar el Pasajero, derivado de caso fortuito o fuerza mayor, correrá por cuenta de este, sin derecho a reembolso o compensación alguna.

D) **NÚMERO MÍNIMO DE INSCRIPTOS.** Se considerará causa justificada de anulación de los viajes cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones del contrato y en los respectivos anuncios o folletos, y que la anulación se comunique a los viajeros con un mínimo de diez (10) días de antelación. Para poder alegar dicha causa será necesario que la agencia no haya cobrado a los clientes un anticipo superior al veinte (20) por ciento del precio fijado para el viaje.

E) **LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:** El operador se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo a todo Pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud, u otras razones graves que a juicio de la agencia provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma, debiendo dejar constancia fehaciente de los motivos que llevan a dicha decisión.

F) **DOCUMENTACIÓN:** Para viajes al exterior, los solicitantes deberán cumplimentar con la documentación requerida por la legislación vigente en cada caso. Se deja asentado que la agencia y el operador han informado al pasajero, mediante el presente y documentación consignada en voucher, en todo lo referente a la documentación y visado necesario para el viaje que ha adquirido, y sobre las exigencias de las autoridades migratorias, aduaneras, sanitarias de los destinos que incluye el tour contratado. Siendo responsabilidad de cada pasajero el contar con la documentación necesaria y demás requisitos de visado y/o de acceso al país de destino, la agencia no se responsabiliza por la documentación personal que faltare, su estado o vigencia en el momento que fuera

requerida por las autoridades de Migraciones intervinientes, obtención de visados, etc., como asimismo tampoco lo es por las pérdidas y/o perjuicios que esta situación le pudiese ocasionar. Se le informa que en caso que el Pasajero no pudiera viajar por estas razones, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del 10% de los servicios contratados con terceros (Art. 21 del Dec. 2182/72); lo mismo en caso que las autoridades de cualquier país rehusaren permitir la entrada del Pasajero. El operador se reserva el derecho de negar embarque a aquel pasajero que no posea documentación para el viaje.

G) RESERVAS. CONDICIONES DE RESCISIÓN CONTRACTUAL. REEMBOLSOS: Las reservas pueden ser canalizadas con el pago de la seña correspondiente, las que podrán ser equivalente a un importe de hasta el 30% del total de los servicios (Art. 24 inc. d del Dec. 2182/72). 1) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes 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 (hoteles, transportes, etc.) (Art. 21, 1er párr. del Dec. 2182/72). 3) En todos los casos de reintegros, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del 10 % de los servicios contratados con terceros, los cuales deberá demostrar en caso que así le sea solicitado por el Pasajero (Art. 21, 1er párr. del Dec. 2182/72). 4) Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, las agencias deberán 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 viajero. Deberán asimismo, reintegrar las sumas que correspondieran dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la liquidación respectiva (Art. 21, 2do. párr. del Dec. 2182/72). 5) Una vez iniciados los servicios, no se efectuará devolución alguna por cancelación total o parcial de los servicios contratados, excepto por el acaecimiento de las circunstancias dispuestas en las presentes.

H) REAJUSTE DE PRECIO: En los casos en que el incremento por el tipo de cambio de moneda dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas y/o las tarifas de los transportistas supere el 10% del precio total contratado, el pasajero podrá rescindir el Contrato sin indemnización, teniendo derecho a la devolución de todas las sumas que haya abonado a la agencia y/o mayorista (Cfr. Art. 24 inc. c, del Dec. 2182/72).

I) CANCELACIÓN DE VIAJE. En caso de desistimiento sin justificación por parte de la agencia ésta deberá devolver el importe íntegro de lo abonado, sin deducciones, más una compensación que se adecue a la naturaleza de la operatoria y demás circunstancias del caso.

J) RECLAMOS: Los reclamos deberán ser presentados con los respectivos comprobantes. En ningún caso, la agencia 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.

K) TRANSPORTE REGULAR: 1) En los casos de vuelos y/o transportes terrestres regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras, debiendo el Pasajero poner en conocimiento de la agencia vendedora y/o operador mayorista esta circunstancia a fin de que esta realice las gestiones correspondientes. 2) La no presentación en el mostrador con la anticipación necesaria o el no embarque por

problemas de documentación, como asimismo la no presentación en el horario de salida en caso de tours terrestres, dará lugar a la cancelación y pérdida del vuelo y/o transporte que se trate, sin derecho a reclamación, reembolso o devolución alguna. 3) En caso de tickets aéreos 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 o razones técnicas o cualquier otra, propia de la actividad. Se deja informado que la agencia no tiene control sobre estas penalidades y políticas de cancelación.

L) TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER: 1) En los casos que los servicios aéreos y/o transportes terrestres sean a través de vuelos charters o vuelos especiales o unidades terrestres contratadas a esos fines, las fechas de partida y regresos son inmodificables para los Pasajeros. 2) El resto de los servicios se atenderán conforme la cláusula K). Sin perjuicio de ello, en estos casos solo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones) que determine el organizador del vuelo charter o vuelo no regular según la modalidad con que operen los prestadores de los servicios. 3) Para que ésta cláusula sea válida, deberá determinarse en el primer documento entregado al Pasajero la calidad del transporte.

M) EQUIPAJE: la agencia no se responsabiliza por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdida del Equipaje y demás efectos personales de los Pasajeros. Es obligación del pasajero ajustarse a las medidas y peso reglamentario informado y/o los dispuestos por las empresas transportistas, y es su responsabilidad su incumplimiento. La responsabilidad por el equipaje y/o deterioro del mismo será responsabilidad de la prestadora del servicio, salvo exclusiones legales, y se sujetara a lo normado en los arts 1292, 1293, 1294 del CC. Deberán los pasajeros informar/declarar los objetos de valor extraordinario y son responsables por los objetos que queden en su custodia. Queda asentado que al momento de la contratación se ha recomendado expresamente al Pasajero contratar un seguro de viaje para cubrir los riesgos antes mencionados, el cual quedará consignado en la Solicitud de Servicios.

N) CAMBIO DE FECHA: La posibilidad de cambio de fecha queda sujeta a las condiciones particulares del servicio contratado variando según el tipo de servicio (cláusulas K y L). La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, podrá realizarse de acuerdo con las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de servicios, debiendo abonarse en caso de ser posible el cambio un sobreprecio en concepto de penalidad y, en su caso, las diferencias tarifarias por cambio de temporada, si correspondieren. Se deja asentado que la agencia ha informado de las mismas conforme le son informadas a la empresa por los prestadores del servicio.

O) CESIÓN Y TRANSFERENCIA: El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 (treinta) 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 al precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la agencia vendedora podrá percibir un sobreprecio del 10 % del monto convenido, en concepto de penalidad. Los cambios serán realizados una vez que el Pasajero haya abonado estos cargos.

P) RESPONSABILIDAD: 1) La agencia declara expresamente que actúa en 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 transportes, u otros prestadores. No obstante ello, las responsabilidades de la agencia, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme las disposiciones contenidas en la legislación vigente al momento de la contratación. 2) La agencia 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 comprendidas por la agencia de conformidad con lo dispuesto por el Art. 1733 del Código Civil.

Q) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) El operador mayorista y/o la agencia se reservan el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo, obligándose a notificar con antelación suficiente al Pasajero dicha circunstancia, a fin de que este pueda optar por las alternativas previstas en las presentes condiciones generales. 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 agencia sólo podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el Art. 24 del Decreto 2182/72. 4) Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de

los servicios por parte del Pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar al reclamo de reembolso o devolución alguna.

R) **CLAÚSULA 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 Consumo Turístico, al Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo y/o Tribunales 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.

S) **NORMAS DE APLICACIÓN:** El contrato de turismo y en su caso la prestación de los servicios, como asimismo la actuación de la agencia se regirá exclusivamente por estas condiciones generales concordantes con las dispuestas en la Res. 256/2000 Secretaria de Turismo, por la Ley 18.829 y su reglamentación por el régimen tuitivo dispuesto por la Ley 24.240 (t.o.) y por el código civil. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entreguen a los Pasajeros conforman el Contrato de Viaje que establece la actual normativa vigente.

T) **INCUMPLIMIENTO:** La agencia y el operador mayorista informan que en caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse indistinta y/o alternativamente a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y/o Dirección General de Defensa del Consumidor de la ciudad de Mar del Plata, a fin de efectivizar su reclamo.(ley 25.561).

U) **SEGURO DE ASISTENCIA AL VIAJERO:** La agencia deja asentado que ha ofrecido al pasajero la contratación de un servicio de asistencia al viajero, habiendo además informado del costo de la misma acorde sus necesidades.

V) **CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES:** Estas condiciones son entregadas por ...OZONO.....EVT Leg.15380..... al Pasajero al momento de realizar la reserva y/o contratación de los servicios. El Pasajero declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada mediante la firma del Pasajero al pie de las presentes, del representante del lugar de la agencia, haciéndose entrega en este acto de una (1) copia a favor del pasajero.

Firma del Pasajero Fecha Aclaración

7

Ozono Empresa de Viajes y Turismo Legajo N° 15380- Belgrano 2844-
7600 Mar del Plata- www.ozono.tur.ar E-mail :info@ozono.tur.ar



+54 9 223 4367110



@ozono.tur.ar



@ozonoviajes