

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

San Luis Travel - E.V.T. Leg. 13.542

A) SOLICITUDES Y PAGOS

- Los pagos efectuados antes de la confirmación definitiva de los servicios por la Agencia son en concepto de reserva y a cuenta de mayor cantidad. La confirmación definitiva de los servicios y de los precios finales respectivos se producirá con la cancelación total del precio convenido, la emisión de pasajes y/o de las órdenes de servicio (vouchers).
- El precio y/o la reservación de los servicios que componen el tour o los servicios individuales requeridos quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzcan alteraciones en los servicios, modificaciones en los costos, tarifas, impuestos o tipos de cambio previstos, por causas no imputables a las partes.
- Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos fijados para ellas. El pasajero deberá cumplimentar el pago del precio y de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación, tanto con la Agencia como con las entidades bancarias o financieras que intervengan.
- Al momento de cotizar, el sitio y/o el ejecutivo de ventas podrá ofrecer la tarifa más económica disponible. El pasajero reconoce que dichas tarifas promocionales o económicas, por regla general, no permiten cambios ni reembolsos, o pueden admitirlos únicamente con penalidades y/o diferencias tarifarias impuestas exclusivamente por el prestador, ajenas a esta compañía. Asimismo, las tarifas denominadas “flexibles” o similares estarán sujetas a las condiciones y limitaciones que disponga el transportador, operador o prestador del servicio.
- Las cotizaciones de los servicios serán en moneda extranjera cuando los mismos se presten en el exterior. Los pagos en pesos de cotizaciones efectuadas en moneda extranjera se recibirán al tipo de cambio vigente al momento del pago y serán imputados como pago a cuenta del total cotizado en moneda extranjera. El saldo pendiente deberá abonarse en pesos a la cotización vigente al momento de su efectiva acreditación en las cuentas informadas por esta compañía. En caso de que el pasajero opte por pagar en moneda extranjera, ante un eventual desistimiento o cancelación, los reembolsos se efectuarán en moneda de curso legal, conforme art. 765 del Código Civil y Comercial de la Nación.
- Los pasajeros que paguen en efectivo quedarán sometidos a las disposiciones fiscales vigentes y a las que en el futuro pudieran dictarse. Quienes abonen servicios que se presten en el exterior toman conocimiento de las restricciones cambiarias o impositivas derivadas de medidas gubernamentales ajenas a esta compañía.
- Si el pasajero opta por un plan de pago o financiación en cuotas, cada cuota tendrá vencimiento en la fecha informada al momento de la contratación. El pago fuera de término podrá generar intereses, recargos administrativos y/o las consecuencias previstas en la contratación. La mora se producirá de pleno derecho por el solo vencimiento del plazo, sin necesidad de interpelación previa. La falta de pago en tiempo y forma podrá ocasionar la suspensión o cancelación de los servicios reservados, con aplicación de las penalidades correspondientes.

B) LOS PRECIOS INCLUYEN

Los precios incluyen exclusivamente los servicios que se especifican en los pasajes, vouchers, facturas, recibos, itinerarios u órdenes de servicio emitidos por la Agencia.

Podrán comprender, según el caso: transporte de ida y vuelta cuando estuviera expresamente incluido; alojamiento en los hoteles indicados en el itinerario u otros de igual o mayor categoría en caso de cambio; habitaciones simples, dobles o triples según la contratación efectuada; comidas según régimen indicado; visitas, excursiones y traslados cuando estén expresamente detallados; y asistencia al viajero cuando su inclusión surja en forma expresa del voucher correspondiente.

La cantidad de días de alojamiento será la indicada en la documentación del viaje, computándose el ingreso y egreso hotelero conforme las reglas del establecimiento. La utilización parcial o fraccionada del servicio no dará derecho a reintegro. Pasado el horario límite de check-out, el pasajero deberá abonar directamente al hotel la tarifa vigente correspondiente.

En el caso de habitaciones triples, el pasajero acepta que, por razones operativas, las mismas pueden consistir en una habitación doble con cama adicional rebatible o similar, con eventual limitación de comodidad, sin que ello genere responsabilidad para la Agencia, el hotel o el operador.

C) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS

Salvo indicación expresa en contrario, no se encuentran incluidos: extras, bebidas, comidas no especificadas, lavandería, propinas, gastos personales, exceso de equipaje, llamadas telefónicas, internet, tasas de embarque, peajes, penalidades por falta de check-in online, impuestos, aranceles aduaneros o migratorios, gastos de gestión, vacunas, test, análisis, gastos sanitarios, retenciones, percepciones, costos derivados de la obtención urgente o express de documentación, entradas a museos, parques, sitios arqueológicos o atracciones, excursiones opcionales, tasas locales de turismo, gastos derivados de demoras, cancelaciones o modificaciones de transporte, alimentación en ruta —salvo inclusión expresa—, gastos e intereses de operaciones a crédito, costos por visados o autorizaciones de ingreso, prolongaciones de estadía por voluntad del pasajero, caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control razonable del organizador, combustible, GPS, butacas infantiles, seguros optativos u obligatorios en alquiler de vehículos, cargos por elección de asientos y cualquier otro servicio no expresamente indicado en la orden de servicio.

El pasajero toma conocimiento de que es altamente recomendable contratar asistencia al viajero adecuada al tipo de viaje, destino, edad y estado de salud, incluyendo coberturas por situaciones sanitarias, cancelación de viaje, cierre de fronteras y demás contingencias. La Agencia no responderá por situaciones que deban ser cubiertas por el servicio de asistencia contratado o que el pasajero debió contratar.

D) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA

La compañía y/o los operadores locales tendrán derecho a hacer que abandone el tour o los servicios turísticos, en cualquier punto del itinerario, todo pasajero cuya conducta, modo de obrar, estado de salud y/u otras razones graves, a juicio de la empresa o de los prestadores locales, provoquen peligro, molestias a los restantes viajeros o alteren el normal desarrollo del viaje.

En tales casos, se aplicarán las penalidades previstas en este contrato, sin derecho a reintegro. Es condición esencial de la contratación que los pasajeros actúen de buena fe, con respeto hacia las demás personas del grupo, sus bienes, los establecimientos hoteleros, los medios de transporte, los lugares visitados y los guías. Asimismo, el pasajero se obliga a cumplir las normas sanitarias, de seguridad y de acceso que dispongan las autoridades y los prestadores vinculados al viaje.

E) DOCUMENTACIÓN

Para los viajes al exterior, el pasajero deberá atender especialmente la legislación vigente del destino elegido. Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con toda la documentación personal, migratoria, sanitaria y de viaje requerida por las autoridades competentes, incluyendo pasaporte vigente, visas, autorizaciones, vacunas, permisos para menores, formularios sanitarios, declaraciones juradas y cualquier otro requisito exigido por el país de destino, tránsito o regreso.

La Agencia informa de manera general sobre los requisitos vigentes al momento de la contratación, pero no asume responsabilidad por deficiencias de cualquier naturaleza en la documentación, errores en la emisión de documentos personales, falta de visados, permisos, vacunas, vigencia de pasaportes, falta de autorización para menores, incumplimiento de requisitos sanitarios o migratorios, ni por cualquier otra circunstancia vinculada a la documentación del pasajero o de sus acompañantes.

Todos los gastos, demoras, pérdidas o perjuicios que se originen por tales causas correrán exclusivamente por cuenta del pasajero.

El pasajero deberá informar debida y correctamente a la Agencia todos los datos personales y de contacto requeridos para la reserva y emisión de servicios, incluyendo nombres completos, nacionalidad, número y tipo de documento, y cualquier necesidad especial. En caso de limitaciones de movilidad o necesidades particulares, la Agencia informará, en la medida en que le sea comunicado por el operador o prestador, si existen excursiones o servicios que no puedan ser brindados. Los servicios no utilizados por tales circunstancias no serán reembolsables.

En caso de viaje de menores de edad, será exclusiva responsabilidad de sus representantes legales contar con toda la documentación, autorizaciones, partidas, certificados y legalizaciones exigidas por la normativa vigente.

F) CANCELACIONES

- Cuando se trate de desistimientos que afecten servicios contratados en firme por la Agencia, el reembolso antes del viaje estará sujeto a las condiciones contractuales de las empresas prestadoras, hoteles, operadores o transportistas.
- En todos los casos en que corresponda efectuar reembolsos, la Agencia podrá retener los gastos incurridos, gastos administrativos, comisiones y las penalidades aplicables conforme la normativa vigente y las condiciones particulares del prestador.
- Las sumas abonadas en concepto de reserva, seña, inscripción o penalidades por anulación no serán reembolsables, ni compensables, ni aplicables a futuras contrataciones.
- En caso de desistimiento de operaciones a crédito, no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses, si los hubiere.
- En todos los casos deberán atenderse especialmente las condiciones particulares de contratación de cada servicio, en especial hotelería, seguros, transporte regular o chárter, y servicios vinculados a fechas especiales, ferias, congresos, festividades o eventos, respecto de los cuales pueden regir penalidades específicas más gravosas.
- En caso de viaje grupal, los términos y condiciones relativos a fechas límite y modalidades de pago serán informados previamente conforme lo establezca el transportista u operador. Si el pasajero no se presentase a tomar servicios terrestres o de hotelería, cualquiera fuere el motivo, se aplicarán las condiciones respectivas.
- En los casos de cancelación producida por no llegar a formarse el grupo mínimo de pasajeros o por otra causa justificada que impida la realización del viaje, los pasajeros tendrán derecho únicamente a la devolución de las sumas efectivamente abonadas hasta el momento de la notificación, sin derecho a indemnización adicional.
- Los pasajeros que durante el viaje desistieren voluntariamente de utilizar alguno o algunos de los servicios contratados no tendrán derecho a devolución, compensación ni reintegro alguno.
- Sin perjuicio de las condiciones más gravosas que pudiera establecer el prestador, en caso de desistimiento por motivos inherentes al pasajero regirán las siguientes penalidades mínimas para servicios terrestres individuales o paquetes turísticos:

- más de 30 días corridos antes de la salida: 40% del importe total;
- entre 29 y 15 días corridos antes de la salida: 50% del importe total;
- entre 14 y 5 días corridos antes de la salida: 70% del importe total;
- entre 4 días corridos antes de la salida y la fecha de finalización de los servicios, o no presentación: 100% del importe total.

Estas penalidades se aplicarán sin perjuicio de las que establezca el operador o prestador en sus propias condiciones generales.

G) TRANSPORTE NO REGULAR / CHARTERS

En materia de cancelaciones rige lo estipulado en el apartado anterior. En estos casos sólo se reintegrará, si correspondiere, la proporción del precio correspondiente a servicios terrestres, de acuerdo con la modalidad operativa del prestador.

El pasajero toma conocimiento de que los transportistas pueden, por razones operativas, técnicas, climáticas, sanitarias o de mejor servicio, producir alteraciones de horarios, postergaciones, cancelaciones, cambios de ruta, escalas, comodidades o equipos utilizados, sin que ello genere responsabilidad para la Agencia más allá de la debida información.

Los horarios de partida y arribo son aproximados y tentativos, pudiendo modificarse por decisión exclusiva de la transportadora. La Agencia no será responsable por retrasos, cambios de horario, cancelaciones ni por los gastos o perjuicios que dichas circunstancias pudieran ocasionar.

Los pasajeros que no se presenten a embarcar perderán inexorablemente el monto abonado y la posibilidad de efectuar cambios o reclamos respecto de reservas con bloqueo o chárter.

El equipaje permitido será el correspondiente a la tarifa elegida por el pasajero y quedará sujeto a las limitaciones de peso, medidas y condiciones que impongan los transportistas. El equipaje viaja por cuenta y riesgo del pasajero. La Agencia no responde por daños, pérdida, extravío o deterioro del equipaje.

H) INTRANSFERIBILIDAD

Las reservas, plazas y servicios contratados son personales e intransferibles. En consecuencia, no podrán ser cedidos, transferidos, sustituidos ni utilizados por terceros distintos del pasajero originalmente contratado.

Ello se debe a que los servicios turísticos, en especial pasajes aéreos, reservas hoteleras, servicios terrestres, excursiones, seguros y demás prestaciones, se emiten nominativamente y se encuentran sujetos a condiciones tarifarias, operativas y de seguridad que, en la mayoría de los casos, no permiten cambio de titularidad.

La imposibilidad de transferir la reserva no dará derecho a reembolso, compensación ni aplicación de importes a futuras contrataciones, resultando de aplicación las condiciones de cancelación y las penalidades previstas en el presente contrato y/o por los prestadores intervinientes.

I) RESPONSABILIDAD

San Luis Travel 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: hoteles, restaurantes, medios de transporte, operadores y demás prestadores.

En consecuencia, la responsabilidad por la correcta prestación material de cada servicio corresponde exclusivamente a su respectivo prestador. La Agencia no será responsable por deficiencias, incumplimientos, retrasos, postergaciones, cancelaciones, irregularidades, accidentes, daños personales o materiales, pérdida, deterioro o extravío de equipaje u otros objetos de propiedad del pasajero, cuando tales hechos sean imputables a los prestadores, a terceros ajenos, al propio pasajero, a caso fortuito, fuerza mayor, fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos bélicos, sanitarios, pandémicos, epidémicos, políticos o cualquier otro suceso fuera de su control razonable.

No obstante ello, la responsabilidad de la Agencia, cuando correspondiere, se determinará conforme la Ley 18.829, el Decreto 2182/72, la Resolución 256/00 y el Código Civil y Comercial de la Nación.

En materia de transporte, el contrato de transporte emitido por la compañía respectiva constituye el único vínculo jurídico entre el transportista y el pasajero. Todo reclamo vinculado al transporte deberá ser dirigido directamente a la empresa transportadora, sin perjuicio de la colaboración informativa que la Agencia pudiera brindar.

J) ALTERACIONES O MODIFICACIONES

- La Empresa se reserva el derecho, por razones técnicas, operativas, de programación, seguridad o fuerza mayor, de postergar una salida o alterar total o parcialmente el orden diario, itinerario, excursiones, servicios u hoteles, antes o durante la ejecución del viaje.
- Si el viaje tuviera que prolongarse más allá de los términos fijados por causas no imputables a la Empresa, ésta no estará obligada a asumir gastos de alojamiento, manutención, reubicación, traslados ni ningún otro gasto adicional, los que quedarán a cargo exclusivo del pasajero.
- Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser reemplazados por otros de igual o mayor categoría sin derecho a indemnización ni compensación.
- La Empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas por la normativa vigente. En tal caso, quedará obligada únicamente al reintegro de los importes efectivamente percibidos, sin derecho del pasajero a reclamar indemnización adicional.
- Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales, de salud, familiares o de cualquier otra índole no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna. Los gastos de regreso o reubicación correrán exclusivamente por cuenta del pasajero.

K) CLÁUSULA 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, conforme sus respectivos reglamentos.

L) 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, su reglamentación, normas complementarias y el Código Civil y Comercial de la Nación. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación entregada al pasajero conforman el contrato de viaje.

M) HURACANES

Los meses de septiembre y octubre son considerados época de huracanes en la zona del mar Caribe y áreas cercanas. El pasajero declara conocer esta circunstancia y asumir que existe durante dicho período una probabilidad superior a la habitual de que el destino pueda verse afectado por fenómenos climáticos de esa naturaleza.

N) CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Al efectuar la compra de cualquiera de los servicios ofrecidos por San Luis Travel, el pasajero declara haber recibido información clara, suficiente y detallada respecto de las presentes condiciones generales, las cuales conoce y acepta íntegramente.

Todos los servicios ofrecidos se encuentran sujetos a las modalidades, condiciones de cancelación y/o devolución que establezcan los operadores turísticos, compañías aéreas, navieras, transportistas, hoteles y demás prestadores, así como a las disposiciones sanitarias, gubernamentales, migratorias y de seguridad vigentes en los destinos al momento de inicio, tránsito o finalización del viaje.

Estas condiciones generales podrán ser informadas en forma presencial o por medios digitales, incluyendo correo electrónico, WhatsApp u otros medios consentidos por las partes. La contratación podrá instrumentarse presencialmente o por medios electrónicos, conforme la normativa vigente. El pasajero se obliga a mantenerse informado sobre las exigencias dinámicas de las autoridades y de los prestadores vinculados a su viaje.