

Terminos y Condiciones

INFORMES DE SERVICIOS Y TARIFAS:

En todos los casos son orientativos y no revisten información. Las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones que a continuación se detallan:

1. **SOLICITUDES Y PAGOS:** 1) El precio estimado en el momento de la solicitud de servicios 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. 2) Todos los importes pagados 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 y/o vouchers de servicios, etc. y la facturación correspondiente. 3) Un mínimo del 80 % del precio estimado deberá ser cumplimentado antes de los ocho días a la fecha de partida. En caso contrario, la Empresa se reserva el derecho a cancelar la solicitud de servicios sin previo aviso, con cargo al solicitante según el detallado en la cláusula Cancelaciones. Todos los servicios deben ser abonados en su totalidad antes de que comiencen. 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 establecidos en los incisos anteriores. 5) Tarifas aéreas: cada operación aérea se regirá por las condiciones especiales de la tarifa y compañía aérea correspondiente.

LOS PRECIOS INCLUYEN: 1) los servicios que se especifican expresamente en cada itinerario. 2) En los casos en los que se incluye transporte, éste se brinda de acuerdo al itinerario y al medio elegido. Los tours aéreos programados pueden ser operados en vuelos de líneas regulares, vuelos especiales, no regulares o chartes y de acuerdo con los destinos con o sin escalas y/o conexiones. 3) 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. Las categorías de los hoteles, que se incluyan en los itinerarios, son las oficiales otorgadas por las autoridades turísticas del país donde aquellos se encuentran y su otorgamiento y control es administrativo. La Empresa no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento. En caso de contratarse alojamiento en habitación triple, el cliente reconoce estar informado de que en la mayoría de los hoteles, las habitaciones triple no existen como tales, sino que se trata de una habitación doble con cama adicional e incluso en algunos casos sus condiciones de confort son más reducidas que las dobles. Las limitaciones de espacio o comodidad que este tipo de alojamiento pudiera implicar son aceptadas por los clientes, eximiendo al hotel y a la Empresa de cualquier responsabilidad al respecto. 4) Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. 5) Visitas y excursiones que se mencionen. 6) Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, cuando se indique. 6) Se deja constancia que la cantidad previa de días de alojamiento teniendo en cuenta que el día de alojamiento hotelero se computa

desde las quince horas y finaliza a las diez horas (o 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 de destino, independientemente del horario de salida o de llegada en el primer día o en el último.

1. **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, peajes, cualquier gasto de índole personal, excesos de equipaje, llamadas telefónicas, gastos de visado, excursiones opcionales que figuran en los diversos itinerarios, impuestos y/o aranceles aduaneros y/o de migraciones, ningún tipo de seguro ni personal ni de equipaje, ningún servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicios emitida por la Empresa y/o itinerario o voucher. 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. Al respecto, cuando se trate de transporte aéreo, el pasajero tendrá derecho a reclamar a la compañía aérea según lo dispuesto en el punto l) 1 más abajo establecido. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 5) Aranceles por gestión de reservas. 6) Los pasajeros podrán requerir su preferencia de asiento en el avión. La agencia de viajes se limita a informar a la compañía aérea la ubicación solicitada pero no tiene responsabilidad alguna si la misma no coincide con lo solicitado.

LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: La Empresa se reserva el derecho de hacer que abandone el tour en cualquier punto del mismo, recurriendo a la fuerza pública si fuera necesario, a aquel 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, sin derecho a reembolso por servicios restantes no utilizados.

1. **DOCUMENTACION:** Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso y los solicitantes deberán consultar debidamente. Es responsabilidad inexcusable de la Empresa informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour y de nuestro país, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente. En consecuencia, la Empresa deslinda toda responsabilidad por la tramitación y vigencia de la documentación del pasajero y los inconvenientes que por tal causa pudiera sufrir el mismo, a cuyo serán los gastos que correspondan por demora o abandono del tour motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria. A título orientativo, es requisito contar con pasaporte válido, con sus respectivas visas y/o tarjetas de turismo cuando fueran necesarias. En el caso de menores de 18 años de edad, estos deberán contar siempre con la autorización paterna y materna

debidamente legalizada ante escribano público y el Colegio de Escribanos. Para grupos familiares con hijos menores de 18 años de edad, será necesaria también la libreta de Matrimonio Civil. El embarque está sujeto a la presentación de la documentación en regla, en buen estado y con fotografías actualizadas, estando este requisito exclusivamente a cargo del Señor Pasajero. Ante cualquier duda consultar con la Compañía Transportadora, su Agente de Viajes, o las Autoridades de inmigración. <http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexN.php?tramitesindex>

CANCELACIONES: 1) La fecha de cancelación por parte del pasajero será establecida al día que a la Empresa reciba por medio fehaciente la comunicación del pasajero en tal sentido. 2) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, gastos administrativos, sellados e intereses. 3) Cuando se trate de desistimiento que afecte a servicios contratados en firme por la Empresa, se aplicaran los siguientes gastos de cancelación para servicios terrestres y pasajes aéreos sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios los prestadores respectivos. En el caso de la hotelería individual, los hoteles cobraran penalidad para cancelaciones realizadas dentro de las 72 horas antes del arribo de los pasajeros. Ferias, exposiciones y otros eventos tienen políticas de cancelación especiales. Rogamos 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 por terceros. 4) Una vez comenzado el viaje, los clientes que voluntariamente desisten de utilizar cualquier servicio incluido en el programa, no tendrán derecho a exigir devolución por los servicios dejados de tomar voluntariamente. 5) No se considerara ningún tipo de excepción al presente régimen de cancelaciones basada en la ocurrencia de un huracán que tuviere lugar durante la denominada "época de huracanes" explicitada en el punto L) de este texto. **Retenciones del Turoperador:** a) Hasta 60 días antes de la fecha de salida se cobrara tanto del aéreo como del terrestre, en concepto de gastos de cancelación del turoperador el 10 % del total del precio de venta al público sin impuestos del paquete. b) Entre 59 y 30 días antes de la fecha de salida se cobrara en concepto de gastos de cancelación del turoperador el 20% del total del precio de venta al público sin impuestos del paquete. c) Entre 29 y 08 días antes de la fecha de salida se cobrara en concepto de gastos de cancelación del turoperador el 100% del pasaje aéreo impuestos incluidos y el 50% del servicio terrestre impuestos incluidos. d) Menos de 8 días antes de la fecha de salida se cobrara en concepto de gastos de cancelación del turoperador el 100% del total del precio de venta al público del paquete. **Retenciones Línea Aérea:** CONSULTAR EN CADA CASO CONDICIONES PARTICULARES PUDIENDO PRESENTARSE LOS SIGUIENTES TRES CASOS: a) Por condición general no tiene devolución, consultar en cada caso. b) Queda abierto un crédito en PESOS ARGENTINOS por el importe abonado al turoperador en este concepto para utilizarlo durante 1 año pagando diferencia de tarifa + multa línea aérea + penalidad de la línea aérea + penalidad del Tour operador. c) Tiene devolución en PESOS ARGENTINOS por el neto abonado al turoperador en CONCEPTO DE PASAJES AEREOS, pero efectuando una

retención en CONCEPTO DE GASTOS DE CANCELACION. **Retenciones Servicios Terrestres:** CONSULTAR EN CADA CASO. a) No tiene devolución. b) Queda abierto un crédito en PESOS ARGENTINOS por el importe abonado al turoperador en este concepto para utilizarlo durante 1 año pagando diferencia de tarifa + GASTOS DE RESERVA DEL TUOPERADOR. c) Tiene devolución en PESOS ARGENTINOS por el neto abonado al turoperador en CONCEPTO DE SERVICIOS TERRESTRES. d) Tiene devolución en PESOS ARGENTINOS por el neto abonado al turoperador en CONCEPTO DE SERVICIOS TERRESTRES, pero efectuando una retención en CONCEPTO DE GASTOS DE CANCELACION. e) Seguro de Cancelación de Travel Ace Assistance: Producto Tourist (Base) Garantía gastos cancelación/interrupción c/restricción de causas para pasajeros menores de 70 años por un monto máximo de USD 1000.- para destinos internacionales. Para la aplicación del mismo el voucher debe ser emitido el mismo día de la fecha del pago de la seña, con una antelación mayor a los 15 días de iniciarse el viaje. Para ello es necesario contar con copias de los pasaportes de los pasajeros o en su defecto debe informarse datos personales necesarios para la emisión tales como nombres completos, fecha de nacimiento y número de DNI o pasaporte. La cancelación debe comunicarse por el titular con un mínimo de 48 horas antes a la fecha planeada de inicio del viaje o de la vigencia del seguro médico a la central de asistencias de Travel Ace Assistance a los siguientes números: 0800-999-6400 - 4323-7777, o por mail: asistencias@travelace.com o asistencias@ua.com.ar. De este modo queda abierto el caso, cuyo número debe ser informado luego a Welt Viajes y Turismo para la presentación de la documentación a solicitarse. Los reintegros del 100% de los montos irrecuperables hasta el monto máximo del seguro son aplicables en los siguientes casos: 1) Muerte o enfermedad del titular (no pre-existentes). 2) Muerte o enfermedad del familiar directo del titular (no pre-existentes). 3) Citación Judicial. 4) Cuarentena. Los reintegros del 75% de los montos irrecuperables hasta el monto máximo del seguro son aplicables por cualquier motivo que no esté detallado en el listado anterior. Aplicación del up Grade: Mediante la contratación del este servicio el pasajero puede aumentar el Monto Máximo asegurado. Consultar.

1. **RECLAMACIONES:** 1 - Considerando que el pasajero durante su viaje tiene a disposición las facilidades necesarias para transmitir una disconformidad, queja, y/o reclamo por servicios que según a su entender no se están brindando como fueron contratados, aclaramos que, está bajo su alcance la posibilidad de informar lo sucedido en el momento de producirse la falla pudiendo en ese mismo momento contactar a sus representantes en destino; así como al Tour Operador o al receptivo. De no ser notificado el inconveniente en el momento del hecho queda anulado cualquier reclamo posterior, ya que no se dieron las posibilidades al Tour Operador de dar solución alguna. 2 – Las reclamaciones deberán ser presentadas en un término de 30 días y el operador brindará la respuesta dentro de los 30 días consecutivos a la presentación del mismo. El intercambio y los motivos de las reclamaciones son de carácter confidencial entre las partes intervinientes, no pudiendo ninguno de los involucrados a hacer pública, ni difundir y/o divulgar la comunicación establecida. 3- Esta cláusula es de común acuerdo entre las partes intervinientes.

RESPONSABILIDAD: WELT VIAJES Y TURISMO (E.V.T. Legajo 14144), 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 será 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. 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 la Empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil. **1)**

Transporte: El contrato de transporte (billete, pasaje, ticket) en uso de las compañías transportadoras comprometidas en el desarrollo de nuestros programas, cuando este emitido, constituirá el único contrato entre las mismas y el comprador de la excursión y/o pasajero. La Empresa declina toda responsabilidad por retrasos, adelantos o anulaciones que se produzcan por parte de las compañías transportadoras o por eventuales daños ocurridos al pasajero en ocasión del transporte. Asimismo, toda vez a la Agencia le resulta imposible prever posibles inconvenientes o incumplimientos de las aerolíneas comerciales a cargo del transporte que integran los paquetes turísticos, el cliente deberá realizar ante la aerolínea en forma directa y exclusiva los reclamos derivados de la prestación del transporte. Al respecto, se informa que las condiciones de contratación de cada vuelo son responsabilidad exclusiva de la aerolínea, y son brindados por esta en ocasión de emitir el pasaje respectivo. No obstante, se informa especialmente al cliente que según Resolución 1532/98, para el caso de tratarse de vuelos regulares, aun de aquellos incluidos en un paquete turístico, ante interrupción, cancelación o retraso de más de 4 horas del vuelo, el pasajero tiene derecho a ser incluido por la aerolínea en el siguiente vuelo, o al endoso del pasajero, o la devolución del precio pagado, así como también a recibir un régimen de comidas y alojamiento acorde con el tiempo de espera, y compensación de acuerdo con las regulaciones del transportador. Por otra parte se deja constancia que la organización de los viajes que requieran el servicio de transporte aéreo, está acotada a la oferta de empresas aéreas disponibles en el territorio nacional, conforme concesiones y/o autorizaciones para operar brindadas por el Estado Nacional, sin que ningún tipo de control sobre aquellas pueda efectuarse por parte de esta empresa. En consecuencia de ello, para el supuesto en que el viaje no pueda realizarse por el cese intempestivo de operaciones de la empresa aerocomercial por quiebra o decisión estatal, esta empresa no será responsable por la devolución del importe correspondiente a los tickets aéreos que hubieren sido abonados, asumiendo el pasajero el deber de reclamar los

importes correspondientes en forma directa a la aerolínea. **2) Operadora responsable:** En todos aquellos casos en los que esta empresa opera como agencia de viajes intermediaria entre la organizadora del viaje (operadora), y el cliente, se informara el nombre y razón social y dirección de la operadora responsable.

1. **ALTERACIONES O MODIFICACIONES:** 1) La Empresa se reserva el derecho, por razones técnicas y operativas, de programación o para su mejor desarrollo, de postergar una determina salida o de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de los servicios que componen el tour, antes o durante la ejecución del mismo. 2) Si el viaje tuviera que prolongarse más allá de los términos fijados por causas no imputables a la Empresa, esta deslinda expresamente la responsabilidad de continuar brindando alojamiento en el hotel previsto, siendo los gastos que se originen por cuenta del pasajero y/o de la aerolínea en caso de corresponder. 3) Salvo condición expresa en contrario, la empresa podrá por necesidades operativas cambiar los hoteles estipulados por otros de igual o mayor categoría sin cargo alguno para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna. 4) La Empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art. 24 del Decreto N° 2182/72. En tal caso la Empresa solo queda obligada al reintegro de los importes percibidos al día de la cancelación, sin derecho del pasajero a indemnización alguna. 5) 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.

DISCAPACIDAD/REQUIRIMIENTO ALIMENTARIOS: Al fin de que esta empresa pueda cumplir con los requerimientos previstos en la ley de turismo accesible Nro. 25643, el cliente deberá informar en forma previa a la contratación, si él y/o alguno de los miembros del grupo familiar o social que realizara el viaje, posee algún tipo de discapacidad. Asimismo, deberá informar si alguno de los integrantes del grupo posee alguna restricción alimentaria que requiera tratamiento especial.

1. **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° 18829 y su reglamentación, y la Ley Nro. 24240. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformara el Contrato de Viaje que establecerá la citada Convención.

HURACANES: Los meses de septiembre y octubre son los meses que tienen una mayor probabilidad de ocurrencia de huracanes en el mar Caribe y la zona aledaña, aunque oficialmente la temporada de huracanes está comprendida entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, situación que deberá ser tenida en cuenta por el cliente para tomar su decisión de viajar hacia destinos que puedan llegar a verse afectados en dicho periodo. Ello implica que existe una probabilidad más alta de lo habitual en los demás meses del año, de que ocurra un huracán que afecte al destino.

1. **DERECHO DE INFORMACION:** Welt Viajes y Turismo, comprometida con la satisfacción plena de sus clientes, brinda toda información necesaria al viaje y/o productos, y al fin de privilegiar el derecho del cliente a obtener la información deseada respecto de aquellos, se obliga a responder todas las inquietudes del cliente, a través de la dirección de correo electrónico info@weltviajes.com a la cual el cliente deberá hacer llegar sus consultas o personalmente en nuestras oficinas sitas en Av. Eva Perón 2202, Temperley, Buenos Aires, CP 1834.

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 dentro de las 24 horas de la presentación de la Orden de Servicios. Superado este plazo la Orden de Servicios se considerara firme, implicando la aceptación por los interesados de la plena aplicación de las Condiciones Generales, las particulares de cada tour o reservación de servicios y las propias de las Empresas de transporte intervinientes. Valido para interesados y/o intermediarios.

CONDICIONES PARTICULARES PARA AÉREOS DE SISTEMA:

- Teniendo en cuenta la política dinámica con la que las aerolíneas gestionan con las tarifas aéreas, puede ocurrir que las condiciones cambien aun habiendo procesado y cerrado una reserva.
- La tarifa queda congelada una vez emitido el aéreo.
- Aun habiendo recibido el pago puede ocurrir que en el lapso entre recibir el pago y emitir sufran modificaciones, las mismas serán informadas antes de emitir y si la agencia no acepta se le reintegrara el dinero, pero Welt Viajes y Turismo no asumirá diferencias que no tengan que ver con su gestión, sino con cambios de condiciones por las Compañías Aéreas.