

Condiciones Generales de Contratación

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 tipos de cambios 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) El precio final establecido según las pautas anteriores sólo podrá ser reajustado en los casos de incrementos oficiales en las tarifas de transportes que afectan a los medios a utilizar. 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 del pago en efectivo. 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 impuestos 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) LOS PRECIOS INCLUYEN: 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. 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 desde y hasta el aeropuerto, terminales y hoteles, cuando se indique. 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 (salvo indicación de otro horario por parte del hotel seleccionado), 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, siempre que el establecimiento así lo permita. 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, 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 y riesgo del Pasajero al momento de contratarlas, deslindandose ITS INTERNATIONAL TRAVEL SERVICES S.A. (en adelante "PEZZATI VIAJES") de toda responsabilidad vinculada a la contratación y/o prestación de las mismas y/o cualquier hecho que concorra durante su ejecución.

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, 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 PEZZATI VIAJES. 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 éste, 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.

E) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: PEZZATI VIAJES 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 PEZZATI VIAJES 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) DOCUMENTACIÓN: Para viajes al exterior, los Pasajeros deberán cumplimentar con la documentación requerida por la legislación vigente en cada caso. Se deja asentado que "PEZZATI VIAJES" ha informado al Pasajero, mediante el presente y formulario anexo, cuando corresponda, 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, PEZZATI VIAJES 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, perderá el total de los servicios contratados, sin derecho a reclamo alguno; lo mismo en caso que las autoridades de cualquier país rehusaren permitir la entrada del Pasajero. (*)

G) RESERVAS Y CANCELACIONES: Las reservas pueden ser canalizadas con el pago de la seña correspondiente. 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 PEZZATI VIAJES, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas (hoteles, transportes, etc.). 3) En todos los casos de reintegros, PEZZATI VIAJES podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del 10 % de los servicios contratados con terceros. (Art. 21 Dec. 2182/72) 4) Una vez iniciados los servicios, no se efectuará devolución alguna por cancelación total o parcial de los servicios contratados. 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), una vez recibido los reembolsos por parte de los prestatarios de servicios.

H) RECLAMOS - REEMBOLSOS: 1) Los reclamos deberán ser presentados dentro de los quince (15) días de finalizado el viaje, con los respectivos comprobantes. Pasado este término no será atendido reclamo alguno. En ningún caso, PEZZATI VIAJES 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. 2) Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, PEZZATI VIAJES deberá 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 Pasajero. 3) En los casos de vuelos regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras con quien deberá entenderse directamente el Pasajero. PEZZATI VIAJES no tiene control sobre estas penalidades y políticas de cancelación. 4) En los casos que los servicios aéreos sean a través de vuelos charters o vuelos especiales, las fechas de partida y regresos son inmodificables para los Pasajeros. 5) La no presentación en el mostrador con la

anticipación necesaria o el no embarque por problemas de documentación, dará lugar a la cancelación y pérdida del vuelo que se trate, sin derecho a reclamación, reembolso o devolución alguna. 6) 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.

I) TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER: En los vuelos charter o no regulares, no hay alternativa de devolución del pasaje. El resto de los servicios se atenderán conforme el punto anterior. 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. Para que ésta cláusula sea válida, deberá determinarse en el primer documento entregado al Pasajero la calidad de transporte.

J) EQUIPAJE: PEZZATI VIAJES 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. Se recomienda al Pasajero la contratación de un seguro de viaje para cubrir los riesgos antes mencionados. 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.

K) CAMBIO DE FECHA: 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 un sobreprecio del 10 % en concepto de penalidad y, en su caso, las diferencias tarifarias por cambio de temporada, si correspondieren. Se deja asentado que PEZZATI VIAJES ha informado de las mismas conforme le son informadas a la empresa por los prestadores del servicio. Se deja establecido que en caso de no poder satisfacer los cambios solicitados por el Pasajero, será de aplicación lo previsto en la cláusula CANCELACIONES.

L) 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, PEZZATI VIAJES podrá percibir un sobrepago del 10 % del monto convenido. Los cambios serán realizados una vez que el Pasajero haya abonado estos cargos.

M) RESPONSABILIDAD: 1) PEZZATI VIAJES declara expresamente que actúa en carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios incluidos en el tour: hoteles, restaurantes, medios de transportes, u otros prestadores. No obstante ello, las responsabilidades de PEZZATI VIAJES, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por la Ley Nro 19.918. 2) PEZZATI VIAJES 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 PEZZATI VIAJES, de conformidad con lo dispuesto por el Art. 1733 del Código Civil. 3) PEZZATI VIAJES no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados, etc. de las empresas transportadoras. 4) En ningún caso PEZZATI VIAJES responderá frente a los Pasajeros por daños indirectos o lucro cesante.

N) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) PEZZATI VIAJES se reserva 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. 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) PEZZATI VIAJES podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el Art.24 del Decreto Nro 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.

O) 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 Federación Argentina de Asociaciones de Empresas 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.

P) **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.

Q) **INCUMPLIMIENTO:** PEZZATI VIAJES informa 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, a fin de efectivizar su reclamo (Ley 25.561)

R) **SEGURO DE ASISTENCIA AL VIAJERO:** PEZZATI VIAJES recomienda al Pasajero la contratación de un servicio de asistencia al viajero acorde a sus necesidades y conforme a las condiciones generales del mismo.

S) **CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE CONDICIONES:** Estas condiciones son entregadas por PEZZATI VIAJES EVT Leg.3399 Res 228/83 al Pasajero al momento de realizar la reserva y/o contratación de los servicios y se encuentran transcritas en la web www.pezzati.com. El Pasajero declara conocer y aceptar las presentes condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno cualesquiera de los siguientes actos:

- 1) El pago de la reserva y/o de los servicios contratados antes del inicio del viaje, por cualquier forma o modalidad.
- 2) La aceptación de la factura de los servicios contratados.
- 3) Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.
- 4) Mediante la firma del Pasajero al pie de las condiciones generales

(*) DOCUMENTACIÓN

Pasajeros argentinos:

Si viaja a países limítrofes: DNI o cédula del Mercosur de la Policía Federal Argentina o Pasaporte.

Si viaja a países No limítrofes: Pasaporte y requisitos del país de destino

Pasajeros extranjeros con residencia en la República Argentina:

Pasaporte de origen y cédula del MERCOSUR de la Policía Federal Arg. o D.N.I.

Menores que viajan con ambos padres: Libreta de matrimonio o Acta de nacimiento original de los menores y el documento de identidad y/o pasaporte correspondiente.

Menores que viajan con alguno de los padres: Autorización del padre que no viaja,

certificada por Escribano Público y legalizada ante Colegio de Escribanos; el documento de identidad y/o pasaporte correspondiente (original y fotocopia) y Acta de Nacimiento (original y fotocopia)

Menores que viajan solos: Autorización de AMBOS PADRES certificada ante Escribano Público y legalizada ante Colegio de Escribanos que contenga: país de destino, nombre, apellido, número de documento y domicilio del receptor o acompañante mayor de edad, según corresponda por la edad del menor; verificar en cada caso. Documento de identidad y/o pasaporte correspondiente (original y fotocopia)

Menores que viajan con Padre o Madre viudo/a: Libreta de Matrimonio o Acta de nacimiento de los menores, si no consta en la libreta la viudez deberá presentar Acta de Defunción del cónyuge y el documento de identidad y/o pasaporte correspondiente.

La documentación deberá estar en perfecto estado de conservación y vigente al día del embarque. Verifique no tener impedimentos legales para viajar al exterior.

Reconfirmación de vuelo: No olvide que toda reserva para vuelos de prosecución y/o regreso deberá ser reconfirmada por lo menos 72 hs. previas al vuelo. La no reconfirmación habilita a la Compañía Aérea a la cancelación de la reserva en caso de existir demanda que lo justifique.

Recordamos controlar toda la documentación necesaria par viajes (validez mínima del pasaporte requerida por el país receptor, visas, vouchers, tickets, seguros, etc..) a fin de evitar todo tipo de inconvenientes en el transcurso del mismo.