



**FINISTERRE VIAJES** de **MATÍAS ISMAEL DE LUCA**. CUIT 23-26356094-9, es una agencia de viajes y turismo constituida en la República Argentina y debidamente inscripta ante la Secretaría de Turismo de la Nación mediante legajo 13588 Disposición 1255/11 del mismo organismo y su actividad se encuentra regulada por La ley Nacional de Agentes de Viaje Nro. 18.829, su decreto reglamentario y demás Resoluciones de la Secretaría de Turismo de la Nación en adelante "LA AGENCIA".

Las presentes Condiciones Generales conjuntamente con la documentación emitida constituyen el contrato de viaje. Deben ser previamente leídas por Ud. antes de solicitar reservas y en caso de ser aceptadas Ud. deberá suscribir un ejemplar. En caso que su compra no sea presencial, le solicitamos su mail a fin de realizar su envío. Con la recepción de su conformidad procederemos a reservar los servicios que Ud. nos solicite.

#### **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN:**

**SOLICITUDES Y PAGOS:** a) 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 cambio previstos, por causas no imputables a las partes. b) 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 vouchers (ordenes de servicios) y la facturación correspondiente. c) 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. El incumplimiento en la forma y plazos previstos ocasionará la anulación de la reserva confirmada y la pérdida total de la seña abonada, sin derecho a reintegro ni reclamo alguno. Respecto a las líneas aéreas, cada operación aérea se registrará por las condiciones especiales de la tarifa, clase y segunda cada compañía aérea. **DATOS PERSONALES:** El pasajero deberá informar sus datos personales en forma veraz, exacta y vigente. Siendo responsable el pasajero de la veracidad y autenticidad de los mismos.

**LOS PRECIOS INCLUYEN:** 1) Los servicios que específicamente se informen en cada itinerario. 2) En los casos que se incluyan transporte este se brinda de acuerdo al medio elegido e itinerario. Los tours aéreos programados pueden ser operados en líneas de vuelos regulares, vuelos especiales, no regulares o chárter y de acuerdo a escalas y/o conexiones. 3) En caso de servicios terrestres contratados serán 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 o a compartir. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se informen. Traslados hasta y desde los aeropuertos, terminales y hoteles, cuando así específicamente se indique en cada programa. 4) 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, dependiendo de los destinos y servicios contratados. 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.

**Nota 1:** LAS CATEGORIAS DE LOS HOTELES SON LAS OFICIALES OTORGADAS POR LAS AUTORIDADES DEL PAIS DE DESTINO. Su calificación y criterio es propia de cada país y de carácter administrativo. Razón por la cual LA AGENCIA no asume responsabilidad alguna sobre criterios que rijan ese otorgamiento. Se informa al pasajero que en caso de contratarse habitaciones triples, en la mayoría de los hoteles estas no existen como tales, sino que se agrega una cama adicional y dichas habitaciones son de dimensiones reducidas.

**Nota 2:** Las tarifas turísticas que imponen los prestadores dependen de variables como promociones estacionales, anticipación de compra, y en caso de las aéreas de restricciones. En consecuencia pueden variar su costo rápidamente siendo la agencia totalmente ajena a dicha modificación.

**SERVICIOS Y RUBROS NO INCLUIDOS:** a) Extras; bebidas, lavado de ropa, extras en los hoteles, propinas, gastos de comunicaciones o reservas, tasas de embarque, tasas sobre servicios; IVA y otras tasas e impuestos vigentes o que se creen en el futuro y cualquier otro servicio, tasa, etc. que no se encuentre incluido en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA. b) Peajes, excesos de equipaje; gastos de visado, excursiones opcionales, entradas a parques; aranceles aduaneros y/o migratorios; seguros personales y/o de asistencia ni ningún otro servicio; tasas y /o impuesto que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por LA AGENCIA; c) Estadías, comidas y gastos adicionales originados y/o derivados por cancelaciones y/o demoras en las salidas o llegadas de bus, que se contempla en el apartado siguiente) el reembolso de los importes abonados por el pasajero, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. e) Gastos e intereses en las contrataciones a crédito.

**CANCELACIONES - REEMBOLSOS - PLAZOS:** a) En caso que el pasajero decidiera desistir y/o cancelar el viaje contratado, deberá notificar a LA AGENCIA de manera fehaciente su decisión. Esa fecha será la establecida como fecha de cancelación. b) Si el pasajero que desiste hubiese abonado algún importe a cuenta o en concepto de reserva, y LA AGENCIA hubiese contratado en firme servicios de terceros (excepto el transporte aéreo regular, que se registrará por las condiciones de las respectivas empresas aéreas y chárter aéreo y transporte no regular en bus, que se contempla en el apartado siguiente) el reembolso de los importes abonados por el pasajero, estará sujeto a las condiciones contractuales de las prestatarios de los respectivos servicios. LA AGENCIA podrá descontar de los importes a reembolsar el precio de los gastos incurridos al efectuar las contrataciones con terceros, más una comisión del diez por ciento sobre el costo total de los servicios ya contratados con estos, en concepto de indemnización. c) Sin perjuicio de lo contemplado



en el apartado anterior, en las operaciones a crédito, además, no habrá reembolso de los importes abonados en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses.-

**Artículo 21, Decreto 2182/72: Art. 21.-** Cuando se trate de desistimientos que afecten 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 caso de que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para sí, hasta un diez (10) por ciento de los mismos.

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.

Las cancelaciones, cambio de fecha o cambio de nombre del Pasajero comunicadas por escrito a LA AGENCIA darán lugar a las siguientes retenciones en concepto de cláusula penal aplicables sobre el valor total del viaje contratado y abonado.

Días antes de la Salida	60 o más	59 a 30	29 a 15	15 a 1
Cancelación	Sin Cargo	10%	30%	100
Modificación de Fecha	Sin Cargo	10%	30%	50%
Cambio de Nombre	10%	10%	10%	10%

Una vez comenzado el viaje, los clientes que voluntariamente desistan de utilizar cualquier servicio incluido en el programa no tendrán derecho a exigir devolución por lo servicios no utilizados. **Reembolsos:** Todas las reclamaciones de reembolso deberán ser dirigidos a LA AGENCIA dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la terminación del tour.

**Nota Importante:** Atento el carácter de intermediario de LA AGENCIA, el pasajero debe saber que todo cambio y/o cancelación se registrarán por las determinaciones del Proveedor turístico. Sin perjuicio de ello LA AGENCIA asume el compromiso de realizar las gestiones necesarias de presentación y seguimiento pero la decisión final proviene siempre del proveedor. Recuerde que cada proveedor o prestador define las penalidades sin intervención de LA AGENCIA.

**TRANSPORTE NO REGULAR - CHARTER:** Si la plaza del transporte aéreo/terrestre hubiese sido confirmada al pasajero y este desiste, el importe correspondiente al billete de pasaje no le será reintegrado al pasajero. Si por razones de clima o fuerza mayor, el transportador no pudiera cumplir con los horarios e itinerarios previstos y los pasajeros decidieran cancelar el viaje contratado y totalmente abonado, no tendrán derecho a reclamar el reintegro del precio del pasaje e indemnización alguna. El precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería; pensión; excursiones) serán reintegrados según la modalidad con que operen los prestadores de servicios. Para que esta cláusula sea válida, deberá determinarse en el primer documento entregado al pasajero la calidad del transporte.

**PRESENTACION AEROPUERTO:** El pasajero deberá hacerse presente al despacho respectivo en el aeropuerto el día previsto y con 2 horas de anticipación a la hora indicada en la documentación de viaje, para vuelos nacionales y para vuelos internacionales deberá ser al menos 3 horas de anticipación. Para su conocimiento los horarios que se reflejan en su ticket corresponden a la hora local del país de escala y/o destino. Los pasajeros podrán requerir a LA AGENCIA su preferencia de asiento en la aeronave. La responsabilidad de LA AGENCIA se limita a informar a la compañía aérea la ubicación solicitada pero no asume responsabilidad si los mismos no coinciden con lo solicitado. Recuerde siempre consultar en destino el horario de su vuelo.

**REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS:** Por razones ajenas a LA AGENCIA, las compañías aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios, podrían demorarlos y/o cancelarlos. LA AGENCIA informara al pasajero de dichas modificaciones, le informará alternativas posibles y solo procederá a confirmar las modificaciones con su previa conformidad.

Las compañías aéreas determinan que las tarifas mas económicas son aquellas que no permiten cambios, cancelaciones ni devoluciones y aun cuando lo permitieran dichos cambios o cancelaciones están sujetos a penalidades. Recuerde que el pasaje aéreo es nominativo, personal e intransferible. Si su pasaje posee algún error de nombre la línea aérea podría no dejarlo embarcar. Si Ud. Desea realizar un reclamo puede formalizarlo en [www.anac.gov.ar](http://www.anac.gov.ar), organismo que fiscaliza y certifica la actividad aeronáutica comercial en la República Argentina.

**CESION Y TRANSFERENCIA:** El derecho que confiere al cliente, el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta TREINTA días antes de la fecha de salida debiendo ser comunicado en forma fehaciente a la agencia. Dicha cesión y/o transferencia estará supeditada a las condiciones generales del TRANSPORTADOR o PRESTADORES de servicios en tierra. En los supuestos que varíen las edades de los pasajeros cesionarios (mayores - menores) se ajustará el precio según corresponda. En todos los casos de cesión o transferencia, LA AGENCIA percibirá una comisión del DIEZ POR CIENTO sobre el precio total.-

**NO SHOW:** Si el pasajero no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y hora convenidas o llega con atraso no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial de lo abonado.



**DERECHO DE RETRACTO:** El pasajero podrá ejercer el derecho de retracto. El Art. 1110 del Código Civil y Comercial de la Nación indica que en los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial y a distancia el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato. Dicho retracto conforme art. 1112 del Código citado debe ser notificada al Proveedor por escrito o medios electrónicos o similares.

**IMPORTANTE:**

Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, el pasajero debe tener presente que el transporte Aerocomercial se encuentra regido por un plexo normativo conformado por El Convenio de Montreal de 1999 Ley 26.451; el Código Aeronáutico, Resolución 1532/98 del Ministerio de Obras y Servicios públicos y la normativa de la International Air Transporte Asociación (IATA). Estas normas no contemplan el derecho de retracto y/o arrepentimiento de la compra, por lo que las líneas aéreas se encuentran facultadas para establecer libremente las condiciones de cancelación, lo cual es ajeno a la intermediación de la Agencia.

**LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:** LA AGENCIA 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, puedan provocar peligro o causar molestias a los restantes pasajeros, malogrando de ese modo el normal desarrollo del tour.-

**DOCUMENTACIÓN:** Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad de LA AGENCIA, informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los respectivos destinos que incluye el tour y de nuestro país. Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal en regla y en estado de conservación, que exijan las autoridades antes mencionadas. En tal sentido LA AGENCIA declina toda responsabilidad respecto a los casos en que los pasajeros no puedan realizar dicho trámite por no contar con la documentación personal en regla, como así también por la carencia de visados exigibles según nacionalidad. Sera cargo del pasajero todos los gastos generados por demoras o abandono del tour motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria.

A título orientativo se menciona: Los pasaportes deben contar con una vigencia no inferior a 6 meses y DNI. Menores de edad de 18 años: además de la documentación personal, cuando viajen en compañía del padre y de la madre deberán presentar partida de nacimiento, debidamente legalizada. Cuando viajen acompañados por uno solo de sus padres deberán presentar autorización de ambos padres (o quienes ejerzan la patria potestad). En ambos casos la autorización debe ser extendida ante escribano público y debidamente legalizada por el colegio de escribanos de la localidad y/o provincia. Para todo viaje dentro del territorio de la República Argentina es necesario DNI. Toda la documentación mencionada deberá estar vigente a la fecha de embarque en perfecto estado de conservación y con fotos actualizadas.

Puede Ud. Consultar las siguientes web: [www.aduanaargentina.com](http://www.aduanaargentina.com) . Y [www.migraciones.gov.ar](http://www.migraciones.gov.ar) para cerciorarse de la documentación requerida y [www.msal.gov.ar](http://www.msal.gov.ar) y [www.cancilleria.gov.ar](http://www.cancilleria.gov.ar) perteneciente a la cancillería argentina respecto de los requisitos sanitarios para cada destino sin perjuicio de lo informado por La Agencia.

**RECUERDE:** a) Que la documentación también puede ser requerida en el territorio de países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. b) Los requisitos varían según su nacionalidad, edad y lugar de residencia. c) Para viajar a cualquier país extranjero en calidad de turista es necesario poseer un billete y/o ticket de retorno a la Argentina y la estadía máxima no puede superar los 90 días (consultar excepciones en el consulado de destino. Asimismo se advierte que podrían solicitarle fondos suficientes para su manutención, dirección del hospedaje y otros). Todo ello debe ser consultado con el consulado correspondiente.

**RESPONSABILIDAD:** a) LA AGENCIA declara expresamente que actúan como intermediaria en la reserva y contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour (hoteles, medios de transporte, restaurantes y otros prestadores). Por consiguiente la empresa declina toda responsabilidad por deficiencias en la prestación de cualquiera de estos servicios incluyéndose los daños y perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas y en los bienes cualesquiera sea la causa que los origine, retraso, postergaciones, cancelaciones y/o irregularidades que pudieren ocurrir durante la ejecución de tour. No obstante ello, la responsabilidad de LA AGENCIA ya sea que intervenga como intermediaria o como organizadora, será determinada conforme las disposiciones vigentes en la Republica Argentina. b) 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 contratadas, ello de conformidad con lo prescripto por el Código Civil y Comercial de La Nación. Asimismo, en caso de programas que incluyan transportes, hoteles, excursiones programadas, las mismas podrán ser postergadas, suspendidas o canceladas si no se completa el número mínimo de pasajeros necesario para el normal cumplimiento del tour, teniendo el derecho los pasajeros a que le sea devuelto el total de lo abonado, sin intereses ni indemnización. c) LA AGENCIA no se responsabiliza por daños en las personas o equipajes, estando esto a cargo de los respectivos prestadores. e) Cuando el transporte se efectúe en autocares propios o alquilados, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carreteras, de la Nación en que se haya matriculado el vehículo.

**ALTERACIONES - MODIFICACIONES:** LA AGENCIA 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. 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 extra para el pasajero. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.- LA AGENCIA podrán anular cualquier tour, cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el artículo 24 del Decreto 2182/72. 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 a reclamo, devolución o indemnización alguna. **Huracanes:** Si ud. Desea contratar un servicio turístico en el Caribe y zonas aledañas, debe saber que dentro de los meses de agosto, septiembre a octubre incluidos, es considerado como "época de huracanes", por lo tanto existe mas alta probabilidad de lo habitual que ello ocurra.





**RECLAMOS:** En caso de existir reclamos o quejas, las mismas serán recibidas por LA AGENCIA, dentro del plazo de 30 días corridos, a contar de la fecha de la finalización del tour.

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, prórroga, modificación, o rescisión del presente contrato, podrá ser sometida por cualquiera de las partes a mediación, o en caso de falta de acuerdo a arbitraje, a través del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Viajes y Turismo o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus regiones.- En caso de sometimiento a esta última jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral.

**NORMAS DE APLICACIÓN:** El presente contrato y en su caso las prestación de los servicios se regirán exclusivamente por las presentes condiciones generales, por la Ley 18.829, su reglamentación y resoluciones complementarias. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformaran el contrato de Viaje.

"En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, podrá recurrirse a la Secretaría de Turismo de la Nación y/o a la Dirección de Defensa del Consumidor"-----  
"In case of breach of the tourist operator with the offered and contracted service, it will be able to appeal to the Tourism Secretary and/or to the Customer Defense Direction" -----  
Secretaría de Turismo: Suipacha 1111 pisos 7º, 13; 20 y 21 Te: 4312-5611/15 -----  
Dirección de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial Ministerio de Economía de la Nación Av. Julio A. Roca 651, piso 4º Sector 4. Ciudad de Buenos Aires Tel.: Gratuito: 0800-666-61518 Tel.: para consultas: 4349-4089/4076/3000.

