

CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES PURO VIAJES.

Responsabilidades: PURO VIAJES (Empresa de Viajes y Turismo - Legajo 15923 – Resolución 256/00. CUIT: 30-71169991-7, en adelante El ORGANIZADOR, declara explícitamente que actúa únicamente como intermediario entre las agencias de viajes, los pasajeros y las entidades o personas que prestan los servicios comprendidos en el tour o los servicios contratados (operadores, organizadores, empresas de transporte, hoteles, etc.) limitando su responsabilidad a efectuar las reservas y a pagar las mismas, informando debidamente a la agencia y/o al pasajero de cuantas gestiones realice, declinando en consecuencia toda responsabilidad por deficiencias en la prestación del servicio, como así también por los daños, accidentes, heridas, retrasos o irregularidades que en la ejecución del contrato de viaje y/o durante el mismo pudieren ocurrir a las personas que por su intermedio efectúen el viaje, como asimismo declina responsabilidad en cuanto al equipaje y demás objetos de su propiedad, por haber ya informado debidamente al pasajero a cerca del equipaje que puede éste llevar durante su viaje.

El ORGANIZADOR no se responsabiliza por daños producidos en la persona o en los bienes del pasajero, o excursiones y/u otros servicios contratados que, en todo o en parte, no pudieran ser llevadas a cabo por fenómenos climatológicos, hechos de la naturaleza, o por causas de fuerza mayor ello, por estar el pasajero debidamente informado sobre las condiciones climáticas generales en los lugares de destino al tiempo de su viaje.

El ORGANIZADOR no admite ninguna responsabilidad por la pérdida total o parcial, daños de cualquier naturaleza, extravíos y/o cualquier otro problema suscitado con el equipaje y demás bienes del pasajero, dejando constancia que ha informado debidamente a la agencia y/o al pasajero sobre la existencia de seguros que amparan total o parcialmente a las personas y su equipaje; por lo que el pasajero libera totalmente al ORGANIZADOR de cualquier responsabilidad relacionada con el equipaje, quedando el pasajero en libertad para optar por las coberturas mencionadas. Por consiguiente, cualquier reclamación y/o entendimiento o trámite entre el pasajero y los aseguradores, autoridades, etc. quedará bajo la exclusiva responsabilidad del pasajero afectado. A todo evento, habiendo el ORGANIZADOR informado debidamente sobre la existencia de coberturas de los servicios de asistencia al viajero el ORGANIZADOR no asumirá ninguna responsabilidad por las contingencias que por hipótesis pudieran ocurrir, en tanto que si el pasajero decide no contratar seguros, se entiende que se ha convertido en autoasegurador de eventuales daños a su persona o sus bienes.

Toda vez que la agencia y/o el pasajero ha sido debidamente informado por el ORGANIZADOR de todo el detalle del viaje hasta el momento de su salida. PURO VIAJES no se responsabiliza por las alteraciones en los horarios, postergaciones y/o cancelaciones, de las empresas transportadoras, por lo que PURO VIAJES no asume responsabilidad alguna en tales servicios, más allá de la debida información.

En caso de transporte, cuando se lleve a cabo por medios aéreos, terrestres, de locomoción, lacustre, fluviales o marítimos, el viajero se somete expresamente al Contrato de Transporte y a la legislación vigente en el país donde se hallare o correspondiere por derecho, renunciando a cualquier otra reclamación al ORGANIZADOR, por lo que las indemnizaciones a que hubiere lugar y que pudieren pagar los responsables, serán abonadas a los beneficiarios, interesados o representantes legales directamente, en la moneda, oportunidad y lugar que determine el correspondiente país. En ningún caso el ORGANIZADOR responderá frente a los Pasajeros por los daños indirectos o lucro cesante alegado por ellos mientras no se trate de hechos en los cuales los funcionarios, empleados o autoridades de la empresa no hayan tenido participación en ellos. El ORGANIZADOR no será responsable por la falta de entrega de las "Condiciones Generales del contrato de Servicios Turísticos" pertinente a las otras empresas intervinientes en la cadena de contratación toda vez que ello no sea debidamente exigido por escrito por el pasajero.

Los precios incluyen

El alojamiento en los hoteles mencionados en la documentación de viaje que se entrega al pasajero o similares, ocupando habitaciones conforme la contratación efectuada con impuestos locales incluidos. El régimen de comidas, visitas, excursiones, traslados y manejo de equipaje serán los detallados en la documentación de viaje.

Nuestros servicios no incluyen

Tasas de aeropuertos, tasas de puertos, IVA, DNT, propinas, cargos por excesos de equipaje, gastos de comunicación, consumos de ninguna naturaleza, alojamiento por mayor cantidad de tiempo al estrictamente contratado, como así tampoco servicio/s que no esté/n expresamente especificado/s en la documentación de viaje particular del pasajero, entendiéndose que la presente descripción es meramente enunciativa. Queda explícitamente acordado que todos los gastos

no incluidos expresamente en los servicios a prestar por EL ORGANIZADOR, quedan a cargo de cada pasajero y deberán ser abonados por los mismos en forma directa a los prestadores en el momento y lugar de su prestación, sin intervención ni responsabilidad alguna del ORGANIZADOR, ni de sus representantes.

Inscripciones

La AGENCIA interviniente en la contratación de los servicios y los pasajeros son solidariamente responsables por la autenticidad de la información que suministran al ORGANIZADOR respecto de los nombres completos de los pasajeros, su tipo y número de documento, y su CUIT o CUIL relevando al ORGANIZADOR de toda responsabilidad por las consecuencias que la información suministrada fuera inexacta.

Para inscribirse, el pasajero en forma directa o a través de la agencia, deberá abonar al ORGANIZADOR el 30% del importe total de la tarifa, a cuenta del costo total del viaje, como derecho de inscripción, debiendo abonar el saldo por lo menos treinta días antes de la fecha de iniciación de la prestación de los servicios (excepto para aquellos casos en que las condiciones especiales del servicio, determinen condiciones de pago más estrictas). Si se hubiera abonado el derecho de inscripción y, a los treinta días antes de la primera prestación de servicios no se hubiera abonado el saldo total, el ORGANIZADOR considerará, sin ninguna comunicación previa de su parte, que el pasajero desiste voluntariamente del servicio, rigiendo por consiguiente las condiciones que se establecen en el apartado "Devoluciones, anulaciones y reclamos" del presente.

Aceptación de los términos de contratación

El hecho de efectuar el pago del derecho de inscripción, implica por parte del/de los pasajeros, y de la agencia interviniente, el pleno conocimiento y conformidad de su parte de estas Condiciones Generales. El agente de viajes que intermedia en la venta, asume la total responsabilidad de información frente al pasajero. Todas las Condiciones Generales de contratación se encuentran asimismo publicadas en el sitio web www.puroviajes.com.ar, por lo que se entenderán como conocidas por el pasajero que contrata los servicios.

Horarios

El ingreso al alojamiento en servicios de hotelería, se prevé entre las 12hs. y las 16hs., y el horario de egreso es a las 10hs. del día de salida contratado o previsto en el tour.

En cuanto a los horarios, tanto de los vuelos regulares como de los servicios de vuelos chárter, al ser efectuados a través de líneas aéreas comerciales que operan en aeropuertos habilitados, sujetos a condiciones de tráfico, operatividad y clima, se establecen en horarios aproximados. El pasajero deberá cumplir estrictamente los horarios pautados por las líneas aéreas en cuanto a su presentación a los mostradores de embarque. En consecuencia, el pasajero se notifica expresamente que los horarios de partida y arribo son tentativos y podrán modificarse conforme decisión de la transportadora. Por tanto, el ORGANIZADOR no asume ninguna responsabilidad por los cambios de horarios que las mismas produzcan y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero.

Paquetes aeroterrestres con condiciones especiales, charter, par charter o similares: inscripciones y cancelaciones

Para los casos de circuitos especiales, programas aeroterrestres con condiciones de emisión de pasajes aéreos sujetos a restricciones especiales de grupos, contrataciones utilizando vuelos charter, al momento de la contratación los pasajeros deben abonar la totalidad del servicio de transporte más la suma de los servicios terrestres incluidos, y el contrato de transporte aéreo se regirá por las reglas de vuelos chárter.

No se considerará inscripto al pasajero que no haya cumplido con lo indicado en el párrafo anterior. Atendiendo a la normativa específica de vuelos chárter, en caso de desistimiento o cancelación por cualquier causa por decisión del pasajero, cualquiera fueran los motivos, aun en casos de fuerza mayor, el pasajero perderá la totalidad de lo abonado en concepto de transporte y solo tendrá derecho a la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres deducidos los cargos que origine la cancelación para cada uno de los servicios.

Tarifas

Las tarifas incluyen sólo los servicios detallados en cada caso, y han sido calculadas sobre la base de los precios y tipos de cambio vigentes en la fecha de cotización de cada programa, quedando por lo tanto sujetas, sin previo aviso, a las modificaciones que pudieren producirse.

Pagos

Todos los importes recibidos en un único o varios pagos son percibidos en concepto de reserva de inscripción, por lo

que no pueden ser considerados como que implican la confirmación definitiva de los servicios, hasta tanto se confirmen expresamente.

Los pagos hechos a través de una Tarjeta de Crédito u otro método de pago, solo se acreditará el mismo cuando las sumas se encuentren acreditadas en la cuenta bancaria del ORGANIZADOR. La falta de acreditación por cualquier motivo obliga al pasajero a arbitrar los medios de pago que le permitan cumplir con los plazos que requiere la contratación efectuada. En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses.

El ORGANIZADOR no se responsabiliza por los pagos que el pasajero efectúe a la agencia minorista interviniente. Solo se tendrán por efectivamente pagados los importes que consten en los recibos oficiales que EL ORGANIZADOR emita. No se reconocerán pagos que no estén documentado por el Recibo Oficial del ORGANIZADOR.

Modificaciones

El ORGANIZADOR, o sus operadores en destino tendrán el derecho de alterar el recorrido del tour o efectuar las modificaciones necesarias cuando razones de fuerza mayor, o mejor organización debidamente justificadas obliguen a ello. El ORGANIZADOR declina toda responsabilidad por retrasos, cambios de horarios, o anulaciones que se produzcan por parte de las líneas aéreas o empresas transportistas involucradas, aun cuando las mismas se hayan contratado a través del ORGANIZADOR, aun los llamados programas Aero terrestres, quedando a cargo del pasajero todos los gastos que dicha situación origine y los perjuicios que pudieran ocasionarle. El ORGANIZADOR se compromete a prestar asistencia técnica al pasajero para poder continuar su viaje, siempre que el pasajero asuma los cargos económicos que tal circunstancia origine.

Cancelaciones

Para los casos de cancelaciones originadas en que la excursión no llegase al mínimo de pasajeros previstos o por cualquier otra causa justificada, los pasajeros inscriptos tendrán únicamente el derecho a la devolución de las sumas pagadas hasta el momento de la notificación, renunciando en forma expresa a cualquier otra reclamación. El ORGANIZADOR podrá anular cualquier tour si se configurare alguna de las circunstancias previstas en el Art. 24 del Decreto 2182/72. Los pasajeros que durante el viaje y en forma voluntaria desistan de utilizar cualquier servicio contratado no tendrán derecho a exigir la devolución de suma alguna ni compensación por los servicios desistidos voluntariamente.

Reembolsos

Los reembolsos por servicios no utilizados sólo se harán por intermedio de la agencia de viajes minorista. Para todo reclamo que pudiera formular el pasajero, la agencia y el ORGANIZADOR, se someten a los Tribunales Ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción. Las anulaciones se ajustarán al artículo 21 del Decreto N° 2.182/72 que se transcribe a continuación: "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 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 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 correspondieren dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la liquidación respectiva".

Los establecimientos hoteleros y las aerolíneas disponen sus propias políticas de cancelación, las que se informarán en cada caso, a fin del conocimiento de la agencia para su debida información al pasajero. En caso de salidas grupales, estas condiciones podrán ser variadas debiendo los pasajeros tomar conocimiento de las mismas por intermedio del agente vendedor.

Los plazos para anulaciones comenzarán a contarse a partir del momento en que el ORGANIZADOR reciba por medio fehaciente en sus oficinas de Buenos Aires, la comunicación de anulación del viaje. Las sumas que resulten de la aplicación de penalidades por anulaciones en cualquier circunstancia o las señas, no serán reembolsables y no se compensarán ni aplicarán a ulteriores contrataciones. Para el caso de venta de **pasajes aéreos**, rigen las normas del Contrato de Transporte aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por las líneas aéreas en la base tarifaria adquirida por el pasajero, todo lo cual le ha sido debidamente explicitado.

Para el caso de viajes en los que se contraten servicios marítimos, rigen además, las condiciones establecidas por el Agente Armador y/o explotador del buque, en todo lo relativo a las condiciones de viaje.

Documentación y permanencia del pasajero

Siendo la documentación del pasajero un elemento de carácter estrictamente personal, éste es responsable de sus

documentos personales y visados. El ORGANIZADOR no asume responsabilidad alguna por deficiencias de cualquier naturaleza en la misma, falta de visados, incorrecciones en los mismos, vigencia o autenticidad de pasaportes o demás documentos de viaje, permisos de menores etc. El pasajero deberá consultar los sitios oficiales de información sobre visados y documentos de viaje, a saber: <https://www.argentina.gob.ar/tramitar-el-pasaporte>, el sitio <http://www.aduanaargentina.com/vs.php> sobre si se requiere visado de ingreso al país de destino. En caso de caso de viaje con menores, los pasajeros deberán llevar toda la documentación exigida por la autoridad migratoria. Al respecto, consulte el sitio web: http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexA.php?doc_pais. Se sugiere a las Agencias que informen a los pasajeros que consulten los servicios oficiales de medicina del viajero <http://msal.gob.ar/viajeros>. PURO VIAJES tendrá el derecho de hacer que abandone el tour y/o los servicios turísticos en cualquier punto del itinerario todo pasajero disruptivo cuya conducta, modo de obrar, estado de salud u otras razones graves a juicio de PURO VIAJES provocaren peligro o causaren molestias a los restantes viajeros y/o que pudiere malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

Domicilio

Para todos los efectos el pasajero fija como domicilio legal el que denuncie a la agencia o al ORGANIZADOR en su caso. EL ORGANIZADOR en Av. Pte. Perón 8725 – 1º piso Of. 28, Parque Leloir - C.P 1713 – Buenos Aires - Argentina

Normativa

El presente, y en su caso la prestación de los servicios, se regirá por estas condiciones generales por la Ley N° 18.829, su decreto reglamentario y normas concordantes. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la Agencia como consecuencia del viaje, conformará el Contrato de Viaje. Se aplican las leyes 24.240 y CCC en materia de servicios terrestres y las normas nacionales y tratados internacionales en materia de transporte aeroterrestre.

INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento del operador turístico con el servicio ofrecido y contratado, *-if the services aren't as you've paid for, you are allowed to contact-* podrá recurrir a la Secretaría de Turismo de la Nación, Suipacha IIII – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Tel.: 0800-555-0015 y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, Julio A. Roca 651 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Tel.: 0800-666-1518.

Conforme lo establecido por la Resol 256/2000 de la Secretaria de Turismo de la Nación se adjuntan las Condiciones de Contratación Generales que complementan las CONDICIONES GENERALES DE PURO VIAJES y que se aplicaran solo para aquellos casos y situaciones no previstos en la Condiciones Generales de PURO VIAJES, bajo las cuales se realiza esta operación

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURISTICOS

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 cambio 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) 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.

b) LOS PRECIOS INCLUYEN: 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. Régimen de comidas según se indique en cada oportunidad. Visitas y excursiones que se mencionen. Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y hoteles, cuando se indique. 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. 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.

c) **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, 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 empresa. 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

d) **LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA:** La empresa 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 provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo de la misma.

e) **DOCUMENTACION:** Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada caso. Es responsabilidad inexcusable de la agencia informar fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas anteriormente.

f) **CANCELACIONES:** 1) En caso de desistimiento de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados en concepto de informe, 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. En todos los casos de reintegros, la agencia podrá retener el precio de los gastos incurridos más la comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros.

g) **TRANSPORTE NO REGULAR O CHARTER:** rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres (hotelería, pensión, excursiones) que

determine el organizador 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 del transporte.

h) CESION Y TRANSFERENCIA: el derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos, podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 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 el precio según tarifarios. En todos los casos de cesión o transferencia, la empresa podrá percibir el sobreprecio del 10% del monto convenido.

i) RESPONSABILIDAD: 1) La empresa 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 transportes u otros prestadores. No obstante ello las responsabilidades de la empresa, sea que intervenga como organizadora o intermediaria de viaje será determinada conforme las disposiciones contenidas en la Convención Internacional Relativa al Contrato de Viaje aprobada por la Ley N° 19.918. 2) La empresa 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 comprometidas por la empresa, de conformidad con lo dispuesto por el Código Civil.

j) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) La empresa se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de 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 otro 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 empresa podrá anular cualquier tour cuando se configure alguna de las circunstancias previstas en el art.24 del Decreto N° 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 a reclamo alguno, reembolso o devolución alguna.

k) CLAUSULA 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. 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.

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 y su reglamentación y por la Convención de Bruselas aprobada por la Ley 19.918. Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el Contrato de Viaje que establece la citada Convención.

Todos los productos son operados de acuerdo a las Condiciones Generales de cada operador las que podrán ser consultadas en sus respectivas paginas web.