

DE ALLENDE VIAJES Y TURISMO SRL

Dirección: Humberto Primo 670, piso 4 Oficina 42 - Capitalinas - Córdoba
Consultas (llamadas y whatsapp)
(+54) 351-2799371 / (351) 2799371 / (351) 5391934

WWW.DEALLENDEVIAJES.COM



De Allende Viajes y Turismo S.R.L.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION:

Las solicitudes de servicios de parte del cliente (en adelante el “Pasajero”) a esta compañía (en adelante la “Agencia”) se regirán por los términos y condiciones generales que a continuación se detallan:

Sr. Pasajero, le pedimos leer atentamente y ante cualquier inquietud que pudiera surgir, nos consulte. Estamos a su disposición para asesorarle y brindarle la información que sea necesaria.

Las presentes condiciones generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el contrato de viaje (en adelante el “contrato”), como así también la información necesaria para el pasajero. La suscripción del presente o su recepción vía electrónica sin observación alguna antes de realizar su viaje, importará la aceptación expresa de estas condiciones. Estas Condiciones Generales se entregan al pasajero en formato papel o por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp u otro soporte electrónico).

El pasajero reconoce y acepta, por haber sido debidamente informado, que la Agencia actúa únicamente como intermediaria entre los servicios y las entidades o personas que presten servicios y el pasajero, efectuando las operaciones por cuenta y orden del prestador de los servicios y a requerimiento exclusivo de cada pasajero.

La Agencia y el pasajero podrán celebrar el contrato mediante medios electrónicos, telefónicos u otros medios a distancia, teniéndose por válida la contratación digital al igual que la presencial (art. 1106 Código Civil y Comercial de la Nación, en adelante CCCN). La instrumentación del contrato podrá realizarse de forma presencial o electrónica, según la opción de las partes, amparada en la normativa vigente (arts. 1106, 1017, 1021, 1038 y concordantes CCCN, art. 288 CCCN).

A continuación, se detallan las cláusulas que regirán la relación contractual entre la Agencia y el pasajero. Ante cualquier inquietud, la Agencia se encuentra a disposición para brindar el asesoramiento necesario.

1. Solicitud de Servicios y Reservas

1.1. Solicitud inicial: La solicitud de servicios turísticos por parte del pasajero se considera una oferta de contratación que se regirá por estas Condiciones Generales. Dicha solicitud puede instrumentarse por escrito, en formulario electrónico o por cualquier medio habilitado. La Agencia acusará recibo de la solicitud y procederá a gestionar la reserva de los servicios requeridos (pasajes, alojamientos, excursiones, etc.) ante los prestadores correspondientes.

1.2. Pago a cuenta – confirmación de reserva: Salvo pacto en contrario, todo pago efectuado antes de la confirmación definitiva opera como señal o pago a cuenta del precio total del viaje. La confirmación definitiva de los servicios y el precio final se producirá únicamente una vez abonado el total del precio convenido y emitidos los correspondientes comprobantes de viaje (pasajes, vouchers). En caso de pagos parciales, el pasajero se obliga a cancelar el saldo en los plazos y condiciones establecidos; la falta de pago en término podrá implicar la cancelación de la reserva con la pérdida de la señal abonada, según las condiciones de cancelación informadas (ver cláusula Cancelaciones).

1.3. Modificaciones de tarifas y disponibilidad: La cotización y/o reserva de los servicios que componen el tour se encuentran sujetas a eventuales variaciones sin previo aviso antes de la confirmación final, en caso de alteraciones en los servicios, modificaciones de costos o tipos de cambio por causas no imputables a las partes. La Agencia se compromete a informar al pasajero de inmediato cualquier cambio en tarifas o disponibilidad que ocurra durante el proceso de reserva. Solo con el pago total y la emisión de la documentación de viaje la tarifa quedará consolidada; hasta ese momento, podrán existir variaciones en el precio por disposiciones de los prestadores o fluctuaciones cambiarias.

1.4. Reservas onerosas y gastos administrativos: Algunos servicios pueden requerir el pago de gastos de gestión o reservas previas no reembolsables. En tal caso, la Agencia lo informará claramente al pasajero antes de confirmar la reserva. Si la operación fuera financiada mediante tarjeta de crédito u otro medio de financiación ofrecido por la Agencia, el pasajero deberá reunir los requisitos de la entidad financiera correspondiente. La Agencia podrá cobrar los cargos administrativos acordados y trasladar al pasajero los costos financieros involucrados, los cuales serán informados en forma previa y transparente.

1.5. Información provista al pasajero: Como parte de sus obligaciones, la Agencia brindará información sobre los productos y servicios ofrecidos, incluyendo el detalle del itinerario, condiciones de cada prestación. Se deja constancia de que, al momento de cotizar, la Agencia mostrará u ofrecerá la tarifa más económica disponible encontrada en los sistemas de reservas globales, advirtiéndolo cuando dichas tarifas promocionales no permiten cambios o reembolsos, o solo lo permitan con penalidades impuestas por los prestadores. El pasajero, al optar por tarifas con restricciones (p. ej. tarifas “no reembolsables” o “superflex”), reconoce las condiciones particulares de esas tarifas en cuanto a cambios y devoluciones, definidas por cada transportista u operador.

1.6. Moneda y tipo de cambio: Salvo indicación en contrario, las cotizaciones de servicios prestados en el exterior podrán expresarse en moneda extranjera (dólares estadounidenses u otra moneda de curso internacional). Conforme normativa vigente, cuando el pasajero abone en moneda local (pesos argentinos), se aplicará el tipo de cambio vendedor vigente al día y hora de pago para convertir el importe. El importe abonado en pesos se considerará pago a cuenta del precio en moneda extranjera cotizado, y cualquier saldo pendiente se recalculará al tipo de cambio vigente al momento de la acreditación final de pago. Si el

pasajero optase por pagar directamente en moneda extranjera, reconoce que ante eventuales reembolsos por cancelación, la devolución se realizará en moneda de curso legal argentina equivalente (art. 765 CCCN). Los pagos en efectivo en moneda local estarán sujetos a la normativa fiscal aplicable, debiendo el pasajero cumplir con los requerimientos impositivos que correspondan.

2. Servicios Incluidos en el Precio

La contratación se refiere a un viaje de turismo, cuyos servicios incluidos se detallan en la documentación de viaje entregada al pasajero (itinerario, vouchers, boletos, etc.). Salvo indicación expresa en contrario, el precio total convenido puede incluir los siguientes servicios y rubros básicos, de acuerdo con lo consignado en la confirmación de reserva:

- **Transporte principal (ida y vuelta):** Cuando el paquete lo contemple, se incluye el transporte aéreo, terrestre o marítimo de ida y regreso desde/hacia el destino, según el medio, categoría y condiciones especificadas. Si el transporte estuviera expresamente incluido, se respetará la modalidad contratada, con las escalas o paradas acordadas en el itinerario.
- **Alojamiento:** Están incluidas las noches de alojamiento en los hoteles o establecimientos indicados en el programa. Las habitaciones serán simples, dobles o triples según la reserva (u otro tipo de unidad de alojamiento equivalente).
- **Régimen de comidas:** Se incluyen las comidas (desayuno, media pensión, pensión completa, todo incluido, etc.) únicamente cuando así se indique expresamente en el itinerario o voucher de servicios. De lo contrario, se entiende que el plan no incluye comidas o que solo incluye las mencionadas en la documentación de viaje.
- **Traslados de entrada y salida:** Cuando el servicio lo contemple, está incluido el traslado desde aeropuertos, terminales u hoteles al inicio y fin del viaje, según se indique en la confirmación.
- **Excursiones y visitas guiadas:** Se incluyen únicamente aquellas excursiones, paseos o visitas detalladas como “incluidas” en el programa o voucher. Cualquier excursión marcada como “opcional” o no mencionada expresamente se considera no incluida en el precio.
- **Asistencia al viajero básica:** Si el paquete lo prevé, puede incluir un servicio de asistencia al viajero o seguro de viaje estándar, conforme las condiciones de la póliza contratada, lo cual se indicará en la documentación entregada. De lo contrario, se informará al pasajero la conveniencia de contratar un seguro de viaje por su cuenta (ver cláusula de Seguros y Asistencia).
- **Impuestos y tasas:** Se incluyen los impuestos nacionales al consumo (IVA) aplicables a los servicios contratados dentro de Argentina, y las tasas aéreas cuando así se indique en el boleto si fueron integradas en el precio total. En caso

de paquetes internacionales, no se incluyen impuestos o tasas de salida/ingreso que deban abonarse en aeropuertos o fronteras (ver Servicios No Incluidos).

- **Cantidad de días de viaje:** La duración del tour, a efectos de servicios incluidos, se computa por noches de alojamiento o días completos según corresponda, iniciando el día de partida y finalizando el último día según la fecha de regreso. Las llegadas matutinas o salidas nocturnas no generan alojamiento extra salvo que esté expresamente previsto.

Todo servicio o rubro que no esté mencionado explícitamente como incluido en la documentación de viaje se considera excluido del precio y será a cargo del pasajero. A continuación, se detallan los principales conceptos no incluidos en la contratación, para mayor claridad.

3. Servicios y Rubros No Incluidos

Salvo pacto expreso en contrario, no están incluidos en el precio del viaje los siguientes gastos y servicios, que corren por cuenta del pasajero:

- **Extras personales:** Gastos de índole personal en hoteles o medios de transporte, tales como bebidas y comidas no incluidas en el régimen contratado, servicios a la habitación, lavandería, planchado, comunicaciones, propinas, y en general cualquier consumo personal.
- **Exceso de equipaje y equipaje no acompañado:** Cualquier cargo por exceso de peso o volumen de equipaje por encima del límite permitido por la compañía transportista. Tampoco se incluye el costo de envío de equipaje por separado ni tasas por equipaje especial, salvo que se indique lo contrario.
- **Tasas e impuestos no especificados:** Tasas de embarque no integradas al ticket, impuestos turísticos locales, tasas aduaneras o migratorias, contribuciones especiales, cargos por peajes en rutas durante servicios terrestres, penalidades por no realizar *check-in* online cuando la aerolínea lo exige, entre otros ítems similares.
- **Visados, trámites y vacunaciones:** Los costos y gastos asociados a la obtención de visas consulares, autorizaciones electrónicas de viaje, pasaportes, certificados de vacunación internacional o pruebas médicas exigidas por autoridades sanitarias para el destino o el reingreso a Argentina. Estos trámites son responsabilidad del pasajero (ver cláusula Documentación).
- **Seguros de viaje y asistencia al viajero:** Salvo que expresamente se hubiera incluido un seguro en el paquete (ver Servicios Incluidos), el pasajero deberá contratar por su cuenta un servicio de asistencia al viajero adecuado. El costo de dichos seguros o asistencias no está incluido en el precio base si no se indica explícitamente. *Importante:* La Agencia recomienda enfáticamente la contratación

de un seguro de asistencia al viajero con cobertura amplia (incluyendo contingencias de salud, accidentes, COVID-19, y eventual cancelación o interrupción del viaje) – ver cláusula Seguros y Asistencia.

- **Excursiones y entradas opcionales:** Las entradas a museos, parques nacionales, sitios arqueológicos, espectáculos, parques temáticos y excursiones opcionales que no figuren como incluidas en el itinerario, deberán ser abonadas por el pasajero en destino si decide realizarlas. Del mismo modo, cualquier visita o actividad adicional contratada durante el viaje no prevista originalmente será por cuenta del pasajero.
- **Propinas y gastos adicionales por demoras:** No están incluidos los eventuales gastos extra originados por demoras en los medios de transporte (por causas meteorológicas, técnicas, huelgas, etc.) tales como noches adicionales de hotel, comidas no planificadas, traslados extras, ni compensaciones por la pérdida de conexiones o tiempo vacacional. Tampoco cubre gastos por cancelaciones o reprogramaciones ajenas a la Agencia (ver cláusulas Cancelaciones y Responsabilidad).
- **Prolongaciones voluntarias o forzosas de estadía:** Cualquier extensión de la estadía por decisión voluntaria del pasajero o por causas de fuerza mayor (por ejemplo, cuarentenas, cierre de fronteras, desastres naturales) no está incluida y sus costos serán afrontados por el pasajero. Esto incluye noches adicionales de alojamiento, alimentación y otros gastos que surjan por permanecer más tiempo del previsto, ya sea por gusto personal o por circunstancias fuera del control de la Agencia.
- **Equipamiento no incluido en alquileres:** Si el viaje incluye el alquiler de un vehículo u otro equipamiento, no estarán incluidos el combustible, seguros opcionales, franquicias por daños, GPS u otros extras, salvo que se indique expresamente lo contrario en las condiciones del alquiler.
- **Selección de asientos en vuelos:** Salvo que la tarifa aérea contratada lo permita sin costo, la Agencia no incluye el cargo por selección anticipada de asientos en aviones. A pedido del pasajero, la Agencia puede gestionar la solicitud de asientos preferidos, pero la confirmación depende exclusivamente de la aerolínea y puede implicar un cargo adicional que abonará el pasajero. La Agencia no garantiza la asignación de asientos específicos por parte de la aerolínea.

En general, cualquier servicio que no esté expresamente detallado como incluido en la confirmación escrita de la Agencia se considera no incluido. La Agencia se esforzará por asesorar al pasajero sobre estos posibles costos extra antes o durante el viaje. El pasajero asume la responsabilidad de los gastos adicionales en los que incurra por estos conceptos.

4. Documentación del Pasajero

Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal necesaria y vigente para realizar el viaje, de acuerdo con las exigencias legales del país de destino, de los países de tránsito y de las autoridades argentinas al regreso. La Agencia informará clara y fehacientemente, con la debida anticipación, los requisitos documentarios y sanitarios que le consten para el destino contratado. No obstante, el pasajero debe complementar dicha información consultando por sí mismo las fuentes oficiales y se compromete a cumplir todos los requisitos necesarios.

4.1. Documentos de identidad y de viaje: El pasajero deberá presentar documento de identidad válido (DNI para traslados internos, pasaporte para el exterior) y, en su caso, pasaporte vigente con los visados requeridos para cada país a visitar. Es obligación del pasajero verificar la vigencia mínima que exige el país de destino (muchos requieren pasaporte válido por 6 meses posteriores al viaje) y gestionar los trámites con suficiente antelación. La Agencia podrá brindar orientación general, pero no asume responsabilidad por trámites personales. Cualquier inconveniente derivado de **documentación deficiente o incompleta** (pasaporte vencido, visas omitidas, permisos de salida de menores no tramitados, etc.) será imputable al pasajero, quien soportará las consecuencias de no poder iniciar o continuar el viaje, sin derecho a reembolso por los servicios no utilizados en esos casos.

4.2. Requisitos sanitarios (vacunas, tests): El pasajero deberá consultar y cumplir las exigencias sanitarias de cada destino. Esto incluye la aplicación de vacunas obligatorias, la obtención de certificados o pase sanitario, presentación de pruebas COVID-19 negativas, seguros médicos especiales, cuarentenas u otros requisitos que las autoridades locales o nacionales dispongan. La Agencia informará aquellos requisitos sanitarios que estén vigentes al momento de la contratación y le sean conocidos; sin perjuicio de ello, el pasajero se compromete a revisar las actualizaciones normativas cerca de la fecha de viaje, dado que estas pueden cambiar (especialmente en contexto pandémico). La Agencia no será responsable por perjuicios derivados del incumplimiento de requisitos sanitarios por parte del viajero o por cambios regulatorios de último momento que le impidan viajar.

4.3. Menores de edad: Si viajan menores de 18 años sin ambos padres, se deberá contar con la autorización de viaje correspondiente emitida por autoridad competente, además de la documentación de identidad del menor. Es responsabilidad de los padres o tutores informarse y gestionar dichos permisos. La Agencia puede asesorar acerca de los lineamientos generales, pero el cumplimiento formal recae en los interesados. Se recomienda consultar el sitio oficial de la Dirección Nacional de Migraciones para conocer los requisitos actualizados para la salida de menores del país. La falta de la documentación exigida implicará la imposibilidad de viajar para el menor, aplicándose en tal caso las penalidades de cancelación correspondientes (ver cláusula Cancelaciones).

4.4. Información adicional y deber de actualización: El pasajero se compromete a proporcionar a la Agencia todos los datos necesarios para la emisión de pasajes o reservas (nombre completo tal como figura en documento, número de DNI/pasaporte, fechas de nacimiento, nacionalidad, etc.) y verifica que sean correctos. Cualquier error u omisión en la información proporcionada que conlleve reemisión o corrección de documentos de viaje podrá generar costos adicionales a cargo del pasajero. Asimismo, el pasajero deberá mantenerse informado acerca de eventuales cambios en las condiciones de ingreso/egreso del destino. La Agencia brindará asistencia dentro de lo razonable, pero no puede garantizar la actualización instantánea de cada nueva disposición legal extranjera, por lo que la diligencia del pasajero en este aspecto es esencial.

En síntesis, la falta de documentación en regla o el incumplimiento de requisitos oficiales por parte del pasajero será considerado causa imputable al mismo. Si por tal motivo el pasajero debiera cancelar o modificar su viaje, se aplicarán las condiciones previstas en la cláusula de Cancelaciones (pudiendo perder pagos efectuados según políticas de proveedores). La Agencia declina toda responsabilidad por las consecuencias de la inobservancia de estos deberes por el pasajero.

5. Comportamiento del Pasajero y Derecho de Permanencia

El pasajero, asume el compromiso de comportarse de manera que no altere el normal desarrollo del viaje ni cause molestias graves a los demás viajeros o terceros. Tanto la Agencia como los prestadores de servicios (guías, operadores locales, transportistas, hoteles, etc.) se reservan el derecho de excluir o hacer abandonar el tour en cualquier punto del itinerario a aquel pasajero cuya conducta resulte disruptiva, violenta, irrespetuosa o peligrosa, poniendo en riesgo la seguridad, la salud o la armonía del grupo. Esta medida extrema se aplicará en casos graves y debidamente fundamentados, procurando siempre la convivencia en estándares de buena fe, respeto y cortesía.

Constituyen ejemplos de comportamiento inaceptable: provocar altercados o peleas, negarse reiteradamente a seguir instrucciones de seguridad, ocasionar daños intencionales en bienes de terceros o de las instalaciones, hostigar a otros pasajeros o al personal, o incumplir normas sanitarias obligatorias poniendo en riesgo a la comunidad viajera. En tales supuestos, la Agencia (o el operador) podrá cancelar los servicios restantes al pasajero infractor, quien deberá abandonar el tour. Las consecuencias económicas de la expulsión (gastos de regreso anticipado, penalidades, pérdida de servicios no usados) serán a cargo del pasajero, aplicándose las penalidades correspondientes según la sección de Cancelaciones. El pasajero excluido no tendrá derecho a reembolso por la porción de viaje no realizada debido a su conducta, y la Agencia quedará liberada de cualquier responsabilidad al respecto.

Es condición esencial de este contrato que el pasajero obre siempre de buena fe, con respeto hacia las personas, sus bienes y las normativas de cada lugar visitado. El pasajero se obliga a acatar las indicaciones razonables de los coordinadores o guías del tour, y a respetar los horarios y puntos de encuentro fijados para las actividades. Cualquier gasto

ocasionado por retrasos injustificados o actuaciones individuales contrarias al itinerario correrá por su cuenta.

Asimismo, el pasajero deberá respetar y cumplir las medidas sanitarias y de seguridad vigentes en cada destino, establecimiento o medio de transporte. Esto incluye el uso de elementos de protección personal (barbijo/mascarilla) cuando sea exigido, cumplimiento de protocolos de higiene, distanciamiento u otros que establezcan autoridades locales o proveedores durante el viaje. Si el pasajero presentara síntomas de enfermedad contagiosa en curso del viaje, deberá notificarlo de inmediato y seguir las instrucciones médicas y de las autoridades (incluyendo aislamiento si corresponde), utilizando su seguro de asistencia para cubrir los costos implicados. La Agencia cooperará en brindar ayuda logística dentro de lo posible, pero los gastos derivados de cuestiones de salud o seguridad serán afrontados mediante los seguros del pasajero o por el propio pasajero si no estuviera asegurado.

En resumen, la permanencia del pasajero en el servicio está supeditada al cumplimiento de estas pautas de convivencia y seguridad. La Agencia procurará que todos los pasajeros disfruten del viaje en un entorno seguro y agradable, y ejercerá las facultades aquí previstas solo en caso necesario, preservando siempre los derechos del consumidor pero también los del resto de los viajeros a una experiencia satisfactoria y segura.

7. Cancelaciones, Desistimientos y Reembolsos

Esta cláusula establece las condiciones aplicables en caso de cancelación del viaje o de servicios por parte del pasajero, así como las políticas de reembolso correspondientes. Dado que la contratación de servicios turísticos involucra a múltiples prestadores (aerolíneas, hoteles, operadores), las penalidades por cancelación variarán según las condiciones fijadas por cada uno de ellos. La Agencia actuará conforme a dichas políticas y a la normativa protectoria del consumidor vigente.

7.1. Cancelación antes del viaje (desistimiento del pasajero): Si el pasajero decide cancelar o desistir del viaje antes de la fecha de partida, deberá notificarlo de manera fehaciente a la Agencia a la mayor brevedad posible. Los reintegros que pudieran corresponder estarán sujetos a las condiciones contractuales de cada proveedor involucrado (aerolínea, hotel, operador turístico), conforme a la tarifa o modalidad contratada. En todos los casos, la Agencia podrá retener un importe en concepto de gastos administrativos y comisión por los servicios efectivamente contratados a terceros, hasta un máximo del 10% del valor de dichos servicios. Este porcentaje se aplicará sobre los componentes del viaje que sean reembolsables; si algún servicio es no reembolsable según sus propias condiciones, el pasajero no tendrá derecho a recuperar el importe de ese servicio en particular.

Los plazos temporales y penalidades estándar que aplicará la Agencia en ausencia de condiciones específicas más gravosas (las cuales serán comunicadas previamente) son los siguientes, contados regresivamente desde la fecha de inicio del viaje (o del primer servicio contratado):

- Cancelaciones con más de 30 días corridos de anticipación: cargo del 40% del total del viaje.
- Cancelaciones entre 29 y 15 días antes de la salida: cargo del 50% del total del viaje.
- Cancelaciones entre 14 y 5 días antes: cargo del 70% del total del viaje.
- Cancelaciones con 4 días o menos de anticipación (incluyendo no presentación el día del viaje): cargo del 100% del valor total, sin reintegro.

Estas penalidades se aplican salvo que las condiciones específicas de un proveedor establezcan diferentes términos. En tal caso, prevalecerán las condiciones informadas al momento de la reserva para esos servicios especiales. Cualquier seña o pago anticipado entregado para asegurar la reserva se considerará parte de las sumas sujetas a penalidad y no será reembolsable si la cancelación ocurre en un plazo en que corresponda retenerla.

7.2. Procedimiento de reembolso: Los reembolsos que correspondan (luego de aplicadas las penalidades indicadas) serán gestionados por la Agencia ante los proveedores y se reintegrarán al pasajero una vez recibidos efectivamente los fondos por parte de dichos proveedores. La Agencia tramitará el reintegro diligentemente, pero advierte que los plazos de devolución dependen de terceros. En cualquier caso, la Agencia no retendrá sumas que deban ser restituidas y proporcionará al pasajero comprobantes de las penalidades aplicadas. Los importes de señas, cuando proceda devolución parcial, se deducirán de los reembolsos finales. Los gastos administrativos, costos financieros, impuestos ya abonados y otros cargos incurridos no son reembolsables, salvo que la normativa imponga lo contrario.

7.3. Cancelaciones de servicios individuales: Si el pasajero, ya iniciado el viaje, opta por no utilizar algún servicio contratado, no tendrá derecho a reintegro por las porciones no utilizadas de forma voluntaria. La no utilización parcial no genera crédito ni compensación. No obstante, la Agencia procurará asistir técnicamente al pasajero en lo que necesite si decide interrumpir su viaje por razones personales, aunque cualquier costo extra será a cargo del pasajero.

7.4. No presentación (“no show”): Se considera *no show* la inasistencia del pasajero a la salida del viaje o al inicio de cualquiera de los servicios en la fecha y hora estipulada, sin notificación previa. En tal supuesto, se tendrá por cancelado el viaje en forma total, aplicándose una penalidad del 100% (pérdida total del pago). Las compañías de transporte suelen cancelar los tramos posteriores del viaje si un pasajero no se presenta al primero, por lo que es fundamental cumplir con cada embarque a tiempo. Si ocurriese un *no show* por una causa involuntaria justificable, el pasajero deberá informar inmediatamente a la Agencia para explorar si algún proveedor admite reintegro o reprogramación. Sin embargo, no se garantiza ningún reembolso en estos casos, dada la estricta política *no show* de las aerolíneas y hoteles.

7.5. Cancelación por parte de la Agencia o prestadores: La Agencia se reserva el derecho de cancelar un tour o servicio en forma previa a la salida por circunstancias justificadas, tales como no alcanzar el número mínimo de pasajeros previstos para operar el viaje o causas de fuerza mayor que hagan imposible la realización del itinerario. En tales casos, el pasajero tendrá derecho al reembolso íntegro de las sumas abonadas, sin penalidad, o bien a aceptar voluntariamente un programa alternativo de igual o superior calidad que se le ofrezca en sustitución. La Agencia no tendrá responsabilidad ulterior más que la devolución de lo pagado. Esta devolución liberará a la Agencia de cualquier otra obligación, renunciando el pasajero a reclamos por indemnización de daños y perjuicios.

7.6. Cancelación de vuelos y servicios por terceros: En caso que algún tramo de transporte aéreo o terrestre sea cancelado por la empresa transportista, se aplicarán las condiciones del contrato de transporte correspondientes. Para vuelos regulares regirá la normativa aerocomercial (Convención de Montreal, Ley 26.451) y las políticas de la aerolínea para cambios, devoluciones o compensaciones. La Agencia asistirá al pasajero en los reclamos ante la aerolínea, pero no asumirá directamente la devolución de pasajes cuando la responsabilidad recaiga en el transportista (quien emitió el billete es quien debe reembolsarlo). De igual modo, si un hotel cierra o no puede prestar servicio, la Agencia gestionará con el operador/hotel la relocalización o el reintegro que corresponda, actuando como intermediaria en defensa del interés del pasajero.

7.7. Desistimientos en operaciones a crédito: Si el viaje fue financiado mediante un crédito o plan de pagos y el pasajero se arrepiente o cancela, los importes abonados en concepto de intereses, costos financieros, sellados u otros gastos propios de la financiación no serán reembolsables por la Agencia, ya que corresponden a entidades bancarias o costos administrativos ya devengados. El pasajero deberá además seguir los procedimientos de cancelación del crédito según lo pactado con la entidad financiera.

7.8. Comunicación de la cancelación: Todos los plazos y derechos mencionados en esta cláusula se computarán a partir de la notificación fehaciente de cancelación por parte del pasajero (o de la comunicación de la Agencia en caso de cancelación por esta). Se recomienda al pasajero realizar la notificación por escrito (correo electrónico con confirmación de lectura, carta documento, etc.) indicando claramente su decisión de cancelar y la fecha, para dejar constancia y punto de partida del cómputo de penalidades.

7.9. Situaciones especiales (eventos, ferias, temporada alta): En determinadas fechas o eventos, los prestadores suelen estipular condiciones de cancelación más rígidas (incluso “non-refundable” desde mucho antes de la salida). En tales casos extraordinarios, la Agencia informará al contratar las políticas específicas aplicables, las cuales prevalecerán sobre las generales aquí listadas.

8. Alteraciones o Modificaciones del Viaje

La Agencia y los prestadores se reservan la facultad de introducir alteraciones razonables en el itinerario o servicios, antes o durante la ejecución del viaje, cuando medien razones técnicas, operativas o de fuerza mayor que lo justifiquen. Dichas alteraciones se realizarán

procurando mantener la calidad y características de las prestaciones originalmente contratadas. Cuando estas variaciones se deban a mejoras de servicio o a causas ajenas no imputables, el pasajero no tendrá derecho a compensación por tales cambios equivalentes.

Si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito la Agencia, se viera obligada a cancelar, posponer o modificar sustancialmente un viaje antes de su inicio, ofrecerá al pasajero la opción de (a) reprogramar el viaje para otra fecha, (b) cambiar el destino por otro de precio similar, o (c) recibir el reembolso de las sumas abonadas sin cargo, excluyéndose cualquier otra indemnización dado el carácter extraordinario de la causa (art. 1730 CCCN sobre caso fortuito/fuerza mayor). Se entiende por causas de fuerza mayor aquellas ajenas a la voluntad de la Agencia, imprevisibles o inevitables, que impiden objetivamente el cumplimiento del contrato. En tales eventos, la Agencia no incurre en incumplimiento culpable sino que queda eximida de responsabilidad.

Una vez comenzado el viaje, si el pasajero por razones personales decide suspender, interrumpir o desviarse del itinerario contratado, no podrá exigir reembolsos por los servicios no utilizados a partir de esa decisión. La interrupción voluntaria por parte del pasajero se considera abandono del contrato en la porción no consumida, sin responsabilidad de la Agencia. No obstante, ante situaciones de emergencia o necesidad personal genuina, la Agencia prestará asistencia técnica al pasajero para gestionar su retorno anticipado o los cambios que necesite, dentro de lo que esté a su alcance. Cualquier costo adicional incurrido será afrontado por el pasajero no siendo imputable a la Agencia.

En los casos en que la Agencia cancele un tour completo antes de la salida por decisión comercial se reembolsará al pasajero todo lo pagado. Si la cancelación se produce durante la ejecución por una causa justificada, la Agencia entregará al pasajero la parte proporcional del tour no disfrutada, calculada en función de los servicios pendientes, salvo que el pasajero acepte servicios alternativos de reemplazo. Ningún reembolso corresponderá cuando la suspensión del servicio se deba a causas atribuibles al pasajero (ver *No show* o comportamiento) o a casos fortuitos fuera del control razonable de la Agencia una vez iniciado el viaje.

9. Transporte Aéreo, Terrestre y Marítimo – Condiciones Especiales

Cuando los servicios contratados incluyan transporte aéreo (vuelos regulares o chárter), terrestre (ómnibus, tren) o marítimo (cruceros, ferries), se aplicarán las condiciones generales de las compañías transportistas en cuanto a limitaciones de responsabilidad, horarios, demoras y demás aspectos específicos. A continuación, se resumen algunos puntos importantes relacionados con el transporte, que el pasajero reconoce y acepta:

- **Contrato de transporte aéreo:** El billete o ticket aéreo constituye el contrato directo entre el pasajero y la aerolínea. Dicho contrato se rige por las normas internacionales (Convenio de Montreal 1999, Ley 26.451) y la normativa nacional (Código Aeronáutico y resoluciones de la autoridad aeronáutica). La aerolínea

asume responsabilidad por la ejecución del vuelo, equipaje, demoras y cancelaciones conforme esas normas, dentro de límites indemnizatorios establecidos. La Agencia actúa como intermediaria emisora del pasaje y no asume responsabilidad adicional por incumplimientos propios de la aerolínea, más allá de los deberes de información y gestión de reclamos en representación del pasajero. Es importante destacar que los horarios y equipos de vuelo están sujetos a cambios por parte de la aerolínea por razones operativas o de seguridad; la Agencia informará al pasajero cualquier modificación que reciba, pero no puede evitar dichas alteraciones. En caso de demoras o cancelaciones de vuelos, se estará a lo dispuesto en el Contrato de Transporte Aéreo y la reglamentación aplicable de protección al pasajero aéreo. La aerolínea podrá ofrecer reprogramación, reembolso o compensaciones según corresponda legalmente, lo cual será canalizado al pasajero.

- **Presentación al embarque:** El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto con la anticipación exigida (sugerida 3 horas antes para vuelos internacionales, 2 horas antes para cabotaje, salvo indicación distinta). La no presentación en término que resulte en la pérdida del vuelo (situación de *no show*) implicará la pérdida del pasaje sin derecho a reembolso (ver cláusula Cancelaciones). Si un pasajero no se presenta a un vuelo de ida, las aerolíneas suelen cancelar el tramo de regreso automáticamente; en tal caso, la Agencia tratará de reactivar el regreso si el pasajero lo notifica a tiempo, pero no garantiza su reinstauración sin costo.
- **Equipaje en transporte aéreo:** El equipaje permitido (peso y dimensiones) dependerá de la política de la tarifa aérea contratada. La Agencia informará al pasajero la franquicia incluida (por ejemplo, pieza de 23 kg en bodega, equipaje de mano de 8 kg, etc.). Cualquier exceso será cobrado directamente por la aerolínea en el aeropuerto. La responsabilidad por pérdida o daño del equipaje despachado recae en la aerolínea, quien deberá responder hasta los límites fijados por la Convención de Montreal o normativa aplicable, y mediante sus canales de reclamo. Se recomienda contratar seguros específicos para objetos de valor, ya que la indemnización estándar por valija extraviada es limitada. La Agencia no se responsabiliza por extravíos o daños de equipaje ocurridos durante el transporte, pero asistirá al pasajero en gestionar el pertinente reclamo ante la compañía aérea.
- **Transporte terrestre o fluvial:** En caso de traslados terrestres (buses de turismo, trenes) o fluviales/marítimos (barcos, cruceros), el pasajero estará sujeto igualmente a los términos del transportista. La Agencia tampoco asume responsabilidad por demoras, accidentes o inconvenientes ocurridos durante dichos traslados, más allá de la que legalmente pudiera caberle como intermediaria o organizadora. En el caso de cruceros o viajes marítimos internacionales, suelen regir condiciones contractuales particulares (Convenio de Atenas, reglas del armador) las cuales serán informadas al pasajero en la

documentación de viaje. Cualquier reclamo por pérdidas o daños en ese contexto deberá canalizarse según dichas reglas, sin perjuicio de la asistencia de la Agencia.

- **Vuelos chárter o especiales:** Si el viaje incluye vuelos no regulares (chárter) contratados por la Agencia o un operador mayorista, se aplicará el régimen específico comunicado por el transportador aéreo para dicho vuelo chárter. Por lo general, los vuelos chárter están sujetos a cambios de horario y eventualmente cancelación si no se llena el cupo, con reembolso limitado al precio del pasaje aéreo en caso de no realizarse. La Agencia informará previamente las condiciones particulares, fechas y horarios sujetos a modificaciones, cláusulas de rescisión, etc., propias de este tipo de transporte. En caso de alteración significativa o cancelación del vuelo chárter, la responsabilidad del transportista se limitará a ofrecer transporte alternativo o devolver el importe correspondiente al tramo aéreo no brindado, quedando la Agencia obligada solo a reintegrar la parte proporcional terrestre como corresponda.
- **Reconfirmación de vuelos y horarios:** Es obligación del pasajero reconfirmar con la aerolínea, 24 a 48 horas antes, los horarios de sus vuelos, especialmente el de regreso, ya que pueden sufrir modificaciones. La Agencia aconseja fuertemente hacer esta gestión (vía web o telefónica con la aerolínea) para evitar contratiempos. Del mismo modo, ante cualquier incidencia durante el viaje, el pasajero debe comunicar a la Agencia o a los contactos de emergencia proporcionados, para coordinar soluciones lo antes posible.

10. Seguros y Asistencia al Viajero

El seguro de asistencia al viajero adecuado es una pieza fundamental de todo viaje. La Agencia informa al pasajero que es indispensable contar con cobertura de asistencia durante todo el viaje, incluyendo prestaciones médicas por enfermedad o accidente, protección ante eventualidades como cancelaciones, interrupciones, retrasos, extravío de equipaje, repatriación sanitaria, entre otras contingencias. En algunos destinos o casos, tener un seguro de viaje no solo es recomendable sino obligatorio, pudiendo ser requisito migratorio para ingresar.

10.1. Ofrecimiento de seguros: La Agencia, al momento de la contratación, ofrecerá al pasajero distintas opciones de seguros de asistencia al viajero provistos por compañías especializadas, para que el pasajero elija el plan que mejor se adapte a sus necesidades. Si el pasajero opta por no contratar el seguro ofrecido a través de la Agencia, deberá suscribir por su cuenta una póliza equivalente. En cualquier caso, el pasajero se compromete a viajar con un seguro vigente que cubra, como mínimo, asistencia médica por enfermedad/accidente, incluyendo COVID-19, y cobertura de cancelación por razones de fuerza mayor. La contratación del seguro de viaje es obligatoria, y si el pasajero decidiera viajar sin uno, asume personalmente todos los riesgos y costos derivados de cualquier eventualidad, liberando a la Agencia de responsabilidad por consecuencias que un seguro habría cubierto.

10.2. Exclusión de responsabilidad por contingencias cubiertas por seguro: La Agencia no será responsable por situaciones dañosas que se encuentren dentro del ámbito de cobertura de un seguro de asistencia al viajero razonable. Esto incluye, entre otros, gastos médicos por enfermedad o accidente durante el viaje, pérdidas de objetos personales, demoras o cancelaciones por causas de salud del pasajero, necesidad de evacuación sanitaria, etc. Al haber sido debidamente advertido el pasajero y teniendo la posibilidad de asegurarse contra esos riesgos, cualquier perjuicio que sufra y que hubiera sido indemnizable bajo un seguro estándar no podrá ser reclamado a la Agencia. Esta cláusula no exime a la Agencia de responsabilidad en casos de negligencia propia o incumplimiento contractual, sino que aclara que la Agencia no responderá por los infortunios inherentes a los riesgos de viajar, los cuales deben cubrirse con seguros específicos.

10.3. Cobertura adecuada: Es deber del pasajero verificar que el seguro contratado cumpla con los requerimientos del destino y con sus circunstancias personales (edad, condiciones preexistentes, tipo de actividades a realizar). La Agencia puede orientar sobre los distintos planes, pero la decisión final recae en el pasajero. En caso de que el pasajero viaje con insuficiente cobertura (por ejemplo, sin cubrir una condición preexistente relevante), asume el riesgo de tener que costear cualquier gasto no cubierto. Se aconseja llevar consigo la póliza y teléfonos de contacto de la asistencia durante el viaje.

10.4. Uso del seguro en caso de emergencia: Ante cualquier incidente cubierto (enfermedad, siniestro) el pasajero deberá comunicarse de inmediato con la central de asistencia de su seguro, la cual indicará los procedimientos (derivar a un prestador médico local, aprobar gastos, etc.). La Agencia brindará apoyo logístico al pasajero (por ejemplo, comunicarse con la aseguradora, con familiares, rearmar itinerario de regreso) en la medida de sus posibilidades, pero no puede sustituir a la compañía de seguros en las decisiones médicas o logísticas. Cualquier dificultad o insatisfacción con el servicio de asistencia deberá canalizarse contra la aseguradora; la Agencia no garantiza el resultado de las gestiones de terceros. No obstante, y especialmente si el seguro fue contratado por su intermedio, la Agencia intercederá en apoyo del pasajero para procurar que reciba la ayuda pactada.

10.5. Seguros de cancelación: Existen coberturas que incluyen la posibilidad de recuperar el dinero del viaje en caso de cancelación por ciertos motivos. La Agencia recomienda la adquisición de estos seguros de cancelación para proteger la inversión del pasajero, habida cuenta de las penalidades que conlleva cancelar un viaje (ver cláusula Cancelaciones). Muchos seguros reembolsan las penalidades aplicadas por los proveedores si la causa de la cancelación está contemplada en la póliza. Esto brinda tranquilidad adicional. De contratarse, el pasajero debe revisar cuidadosamente las causales cubiertas y excluidas.

11. Protección de Datos Personales

La Agencia garantiza la confidencialidad y seguridad de los datos personales proporcionados por el pasajero, de conformidad con la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. Los datos recolectados (nombre, documento, información de contacto, datos

necesarios para reservas) serán utilizados únicamente para la correcta gestión de los servicios turísticos contratados y para cumplir con exigencias normativas.

Solo se solicitarán y tratarán aquellos datos que sean pertinentes y no excesivos en relación con la finalidad del viaje. Estos datos podrán ser comunicados a los proveedores de servicios involucrados (aerolíneas, hoteles, operadores) en la medida indispensable para efectuar las reservas a nombre del pasajero.

El pasajero, como titular de los datos, tiene los derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de sus datos personales contenidos en la base de la Agencia. Podrá ejercerlos en forma gratuita, con intervalo no inferior a seis meses, solicitándolo por los canales habilitados (email o en las oficinas de la Agencia), conforme art. 14 inc. 3 de la Ley 25.326. La Agencia deberá responder a dicha solicitud dentro de los plazos legales y proporcionar la información requerida. Asimismo, el titular puede en cualquier momento solicitar el retiro o bloqueo de sus datos de los bancos de datos de la Agencia con fines de marketing. Toda comunicación de la Agencia al pasajero con fines publicitarios (ofertas, newsletters) contendrá la opción clara para darse de baja o expresar su voluntad de no recibir más comunicaciones, en cumplimiento de la Ley 25.326 y la Ley 26.951.

La Agencia declara que posee registro de sus bases de datos personales según las disposiciones vigentes, y que adopta las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones. En caso de que el pasajero considere vulnerado su derecho a la protección de datos, podrá dirigirse a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales u órgano de control que corresponda, que tiene la atribución de atender denuncias y reclamos relacionados con la ley.

Finalmente, se informa al pasajero que la provisión de sus datos personales es necesaria para la contratación, y al facilitar dicha información el pasajero presta su consentimiento para su tratamiento conforme a la finalidad descripta. La Agencia no hará otro uso de los datos fuera de los aquí autorizados sin recabar nuevo consentimiento.

12. Solución de Controversias y Jurisdicción

La Agencia reafirma su compromiso con la satisfacción del cliente e invita a resolver cualquier diferencia o reclamo de buena fe y mediante diálogo. En caso de suscitarse controversias derivadas de la interpretación o ejecución del contrato de viaje, las partes podrán recurrir a las siguientes vías de resolución:

12.1. Arbitraje de Consumo (opcional): De común acuerdo, las partes pueden someter sus desavenencias al Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo, especialmente a su capítulo de Arbitraje Turístico implementado por Resolución 65/2018 de la Secretaría de Comercio. Este es un mecanismo voluntario, gratuito para el consumidor y de rápido trámite, en el cual un tribunal arbitral especializado dirime el conflicto. La Agencia se encuentra adherida (o manifiesta ahora su voluntad de adherir) a dicho sistema, por lo que cualquier reclamo del pasajero podrá canalizarse, si este lo desea, ante el árbitro de

DE ALLENDE VIAJES Y TURISMO SRL

Dirección: Humberto Primo 670, piso 4 Oficina 42 - Capitalinas - Córdoba
Consultas (llamadas y whatsapp)
(+54) 351-2799371 / (351) 2799371 / (351) 5391934

WWW.DEALLENDEVIAJES.COM



consumo competente. De optarse por esta vía, ambas partes quedan sujetas al laudo arbitral, sin perjuicio de que el consumidor puede desistir antes de la audiencia y optar por la vía judicial si así lo prefiere. Alternativamente, se podrá recurrir al Tribunal de Arbitraje de la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVT) o los tribunales arbitrales de turismo regionales, si estuvieran conformados y las partes acuerdan utilizarlos. En cualquier instancia arbitral acordada, se estará a las condiciones y reglamentos de funcionamiento de dicho tribunal, cuyas normas las partes declaran conocer y aceptar.

12.2. Mediación y reclamos administrativos: Previo a cualquier acción judicial, el consumidor podrá presentar su reclamo ante la autoridad administrativa de defensa del consumidor de su domicilio. La Agencia se someterá a los procedimientos de mediación o conciliación obligatoria que establezcan las leyes aplicables, teniendo voluntad de alcanzar soluciones consensuadas en ese ámbito.

12.3. Jurisdicción judicial: En el supuesto de tener que dirimir el conflicto en sede judicial, las partes acuerdan que será competente los tribunales con competencia ordinaria en materia civil y comercial de la ciudad de Córdoba.

12.4. Ley aplicable: Toda disputa se resolverá de acuerdo con las leyes de la República Argentina, en particular las normas de orden público en materia de defensa del consumidor, turismo y derecho civil.