



Alcance

Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta Sudameria Incoming Solutions SRL y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas, ni a las condiciones especiales que cada Proveedor Turístico haya definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. Sudameria Incoming Solutions SRL no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.

Las solicitudes y prestaciones de servicios entre Sudameria Incoming Solutions SRL, en adelante la **Empresa**, por una parte y el solicitante o contratante de los servicios contratados, en adelante el **Cliente**), se registrarán por las condiciones que a continuación se detallan, en lo que hace a los siguientes servicios:

- Aéreos.
- Terrestres.
- Hotelería.
- Seguros de asistencia al viajero.
- Alquiler de vehículos.
- Experiencias.

Tomo conocimiento y me notifico que las solicitudes de servicios se registrarán por las condiciones particulares de cada prestador y/o por las generales que a continuación se detallan, a menos que se disponga lo contrario.

A) SOLICITUDES Y PAGOS:

1) La **empresa** actúa como intermediaria entre el **cliente** y los prestadores de los servicios solicitados por el pasajero. La **empresa** puede elegir libremente los medios para ejecutar la tarea de intermediación, pudiendo valerse de terceros para la tarea encomendada. 2) Los pagos recibidos por la **empresa** antes de la confirmación definitiva de los servicios serán en concepto de reserva a cuenta. La confirmación definitiva de los servicios y precios finales

respectivos, se producirá con el pago total del precio convenido en la moneda convenida, la emisión de pasajes y/o vouchers y la emisión de la facturación correspondiente. 3) Operaciones con tarjeta de crédito: el pasajero deberá cumplimentar el pago del precio y de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación con las entidades que financien, sean bancarias, billeteras virtuales, etc. 4) El **cliente** debe informar profesionalmente a sus pasajeros todos los productos y servicios que contrata a la **empresa**, el detalle del viaje y requisitos referidos a la documentación personal de los pasajeros para ingresar o transitar en el destino elegido, y los requerimientos referidos a visados y demás trámites migratorios. 5) Al momento de cotizar, el sitio y/o el ejecutivo de ventas mostrará, desplegará y/u ofrecerá la tarifa más económica disponible al momento de la cotización que ofrece el sistema de reservas del operador o compañía aérea al momento de la consulta que, en general, no permiten cambios ni reembolsos y, a criterio exclusivo del prestador, podrían admitir cambios con penalidades y/o diferencias tarifarias o reembolsos con penalidades que no dependen de la voluntad de esta **empresa**. En virtud de la existencia de denominación similar, el pasajero reconoce que adquiere dicha tarifa promocional con las condiciones y limitaciones que dispone el transportador, operador o prestador de los servicios, todo de acuerdo con lo dispuesto en el decreto 809/2024. 6) Las cotizaciones de los servicios terrestres serán en moneda extranjera cuando los mismos se presten en el exterior (cfr. Res. 7/2002). Los pagos se recibirán en la o las monedas vigentes al momento de recibirlo. Si el pago se realiza en pesos, se tomará al tipo de cambio vigente en el horario del día de su efectiva acreditación en las cuentas informadas por esta **empresa** y se deducirán como pago a cuenta del total cotizado en la moneda extranjera. Para el caso que el pasajero opte por pagar en moneda extranjera, ante la eventualidad de desistimiento o cancelación de los servicios, los reembolsos serán en la moneda de curso legal (cfr. Art. 765 CCyCN 7). Los que abonen servicios que se presten en el exterior, toman conocimiento de las restricciones cambiarias por medidas gubernamentales ajenas a esta **empresa**. Los **clientes** son los responsables del cobro de las percepciones que les corresponda aplicar a sus pasajeros.

B) LOS PRECIOS INCLUYEN:

Todos los servicios que se especifican en los vouchers correspondiente a lo contratado por el **cliente**. A saber: Transporte de ida y vuelta, cuando este servicio esté expresamente incluido en el detalle de servicios, con el tipo, características y categoría que conste en dicho detalle y de acuerdo a los destinos con o sin escalas y/o conexiones; asistencia al viajero conforme las condiciones del servicio en caso de corresponder y/o su modalidad que esté expresamente indicada en el voucher respectivo; alojamiento en los hoteles, hosterías, lodges, etc mencionados en los itinerarios, en habitaciones simples, dobles o triples, según la cantidad de pasajeros alojados, con baño privado e impuestos incluidos, salvo estipulación expresa en contrario y/o salvo en ciudades y/o países que cobren tasas de pernocte directamente al pasajero; régimen de comidas, según se indique en cada oportunidad; visitas y excursiones que se mencionen. Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y/u hoteles, cuando se indique. La cantidad de días de alojamiento prevista en el voucher de servicios, considerando que el día de alojamiento hotelero se computa desde el horario de check in hasta el de check out que informe el alojamiento, independientemente de la hora de llegada y de salida y/o de la utilización completa o fraccionada del servicio de hotelería. Pasado el límite horario, el pasajero deberá abonar al hotel la tarifa

correspondiente, conforme las que se encuentren vigentes en el mostrador, que podrá variar respecto de la abonada al **cliente**.

La duración del tour será indicada en cada caso, tomando como primer día el establecido en la documentación de viaje, y como último, el día de salida del destino, independientemente de los horarios de salida o de llegada, de origen y a destino, respectivamente. Servicios de hotelería: los establecimientos hoteleros informarán en la reserva el tipo de cama contratada liberando a la **empresa** de cualquier responsabilidad al respecto. La **empresa** no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento, ya que expresamente se detallan en las condiciones particulares de contratación.

C) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS

Los precios no incluyen: 1) Extras, bebidas, gastos de índole personal (entre ellos, lavado, planchado de ropa, comunicaciones, propinas, etc.), visas, tasas de embarque o de aeropuerto, tasas sobre servicios, IVA y otros impuestos y/o todo servicio o gasto que no se encuentre expresamente indicado en el voucher. 2) Los gastos por prolongación de los servicios por deseo voluntario de los pasajeros como así tampoco la estadías, comidas y/o gastos adicionales y/o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte o por razones imprevistas ajenas a la **empresa** y/o derivados de causas de fuerza mayor o fuera de control de la **empresa**. 3) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 4) En caso de alquiler de autos, no están incluidos los gastos de combustible, los peajes, GPS, impuestos franquicias o deducibles por accidente, daño, robo y seguros optativos u obligatorios, salvo indicación expresa y descripción de los mismos en sentido contrario. 5) No están incluidos los cargos por elección de asientos en aviones o equipaje adicional. Cuidar que la tarifa elegida contenga la pieza de equipaje que desee.

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) DOCUMENTACIÓN

La documentación y visado necesarios para viajar son de índole estrictamente personal siendo, por ello, responsabilidad exclusiva del pasajero contar con los documentos, pasaportes y visados en perfecto estado y vigencia. La **empresa** no será responsable por inconvenientes que sufrieran los pasajeros que carezcan de tal condición. En caso de que algún pasajero no pudiera viajar por estas razones, perderá el total de los servicios contratados, sin derecho a reclamo alguno; lo mismo en caso que las autoridades de cualquier país se rehusaran a permitir la entrada del pasajero. El pasajero deberá informarse en el Consulado pertinente sobre los requisitos vigentes que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias del país al que tengan programado viajar. Es responsabilidad del pasajero atender especialmente a las informaciones ofrecidas por el agente de viajes (**cliente**) sobre el destino elegido. Es responsabilidad del pasajero

informar debida y correctamente a la agencia de viajes (**cliente**) la totalidad de sus datos personales y de las personas que viajen con él, tanto en cuanto a nombres completos y correctos, nacionalidad, números y tipo de documento requeridos, y demás datos que se le soliciten de acuerdo al destino; deberá informar si los pasaportes y/u otra documentación exigida para viajar están debidamente actualizados y encontrarse en condiciones adecuadas, legibles y en buen estado, además de los datos de contacto necesarios y solicitados por las aerolíneas y/o transportadores y/u operadores, por cuestiones de seguridad y conforme las normas internacionales vigentes en materia de PNR. Es obligación esencial del pasajero informar por escrito a la agencia de viajes (**cliente**) sobre necesidades especiales que requiera tanto en vuelo como en aeropuertos y excursiones. De acuerdo con el destino de viaje elegido, podrían existir sitios, excursiones y/o lugares con dificultad o imposibilidad de acceso para personas con movilidad reducida, razón por la cual podría ocurrir que alguna/s excursión/es no puedan ser brindadas por el operador turístico local por imposibilidad fáctica. En tales casos, de conformidad con lo establecido en la ley 25.643, se informará sobre cuál o cuáles paseos o excursiones podrían verse impedidos de realización y/o afectados en su desarrollo. Los servicios no prestados por dicha circunstancia no son reembolsables.

F) CANCELACIONES

En caso de desistimiento de operaciones contratadas a crédito no tendrán reembolso los importes abonados por los Pasajeros en concepto de gastos administrativos, sellados e intereses. En caso de desistimientos que afecten servicios contratados en firme por la **empresa**, el reembolso correspondiente estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios los prestadores respectivos (hoteles, transportes, etc.). En todos los casos de reintegros, la **empresa** podrá retener del precio abonado, los gastos administrativos, bancarios, sellados, etc incurridos. Una vez iniciados los servicios, no se efectuará devolución alguna por cancelación total o parcial de los servicios contratados.

G) RESPONSABILIDAD

1) La **empresa** declara expresamente que podrá actuar como mayorista o minorista, según el caso, pero siempre actuará como intermediaria en la reserva y contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour: aéreos, hoteles, asistencias, medios de transportes u otros prestadores. No obstante ello, la eventual responsabilidad 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 nro 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 contratadas. 3) La **empresa** no se responsabiliza por las alteraciones de horarios, postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades, equipos utilizados, etc. de las empresas transportadoras. 4) En ningún caso la **empresa** responderá frente a los pasajeros por daños indirectos o lucro cesante.

H) ALTERACIONES O MODIFICACIONES

La **empresa** podrá justificadamente anular cualquier Tour o viaje individual o colectivo y/o modificar el itinerario y/o los horarios o días de salidas y/o de regreso de los viajes o tours contratados, como así también los hoteles y servicios contratados cuando ocurra cualquiera de las siguientes causas: 1) Si fuere necesario para el mejor desenvolvimiento del Tour y/o si circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito obligaran a ello. 2) Cuando la **empresa**, pese a haber obrado con la debida previsión, no pueda disponer por causas ajenas a su voluntad de la totalidad de las reservas de hoteles, transportes u otros servicios esenciales contratados y siempre que se encuentre al día en sus obligaciones económicas con los que habrían de prestarlos. 3) Cuando la alteración de tarifas o de tipos de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y que ello dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas. 4) Cuando no se haya alcanzado un número suficiente de inscripciones según indica la Ley 18.829. La anulación se comunicará con un mínimo de diez (10) días de anticipación a la fecha de salida, quedando la **empresa** desligada de toda responsabilidad mediante el reembolso de la cantidad recibida.

I) CAMBIO DE FECHA

La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, podrá realizarse una sola vez y de acuerdo con las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de servicios, debiendo abonarse un sobreprecio del 10 % en concepto de penalidad y, en su caso, las diferencias tarifarias por cambio de temporada, si correspondieren. La **empresa** queda eximida de toda responsabilidad en caso de no poder satisfacer los cambios solicitados por el Pasajero, aplicándose en tal caso lo previsto en la cláusula precedente F) CANCELACIONES

J) CLÁUSULA DE ARBITRAJE

Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato, podrá ser sometida por las partes a la resolución del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo. En caso de sometimiento a dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral.

K) NORMAS DE APLICACIÓN

El presente, y en su caso la prestación de los servicios se regirá por las condiciones particulares, estas condiciones generales, así como el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor, conocida por las partes. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la agencia de viajes (**cliente**) como consecuencia del viaje, conformará el Contrato de Viaje, y es información confidencial, protegida por La Ley de Protección de Datos Personales, Ley 25326. En materia aerocomercial, rigen las estipulaciones del Código Aeronáutico, Conv. Montreal y Decreto 809/2024. Respecto de los pagos, rigen las Comunicaciones de BCRA relativas al giro de

divisas al exterior vigentes a la fecha y las normas del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de obligaciones de dar dinero cuando se trate de moneda de curso legal o de dar cosas cuando se trate de moneda extranjera.

L) RECLAMOS - REEMBOLSOS

1) Los reclamos deberán ser presentados dentro de los 15 días de finalizado el viaje, con los respectivos comprobantes. Pasado este término no será atendido reclamo alguno. En ningún caso, la **empresa** costeará los eventuales costos y/o cargos y/o impuestos y/o gravámenes derivados de las transferencias bancarias o similares que se utilicen para realizar cualquier tipo de devolución y/o reembolso y/o reintegro. 2) Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, la **empresa** deberá cursar a las compañías prestatarias de servicios, dentro de los cinco (5) días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el pasajero. 3) En los casos de vuelos regulares, las condiciones de recargos, multas, postergación de fechas y horarios de partida, son de la exclusiva incumbencia de las transportadoras con quien deberá entenderse directamente el Pasajero. La **empresa** no tiene control sobre estas penalidades y políticas de cancelación. 4) En los casos que los servicios aéreos sean a través de vuelos charters o vuelos especiales, las fechas de partida y regresos son inmodificables para los pasajeros. 5) La no presentación en el mostrador con la anticipación necesaria o el no embarque por problemas de documentación, dará lugar a la cancelación y pérdida del vuelo que se trate, sin derecho a reclamación, reembolso o devolución alguna. 6) Las fechas y horarios previstos para partida y regreso son de exclusiva competencia del transportador aéreo, el que podrá modificarla de acuerdo con usos y necesidades a razones técnicas o cualquier otra, propia de la actividad.