

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al reservar o participar en un viaje con Serena Blues (Serena Blues o “la agencia”), usted acepta estos **Términos y Condiciones**.

1. RESERVA DEL VIAJE:

1.1: Para reservar un viaje usted deberá realizar una seña o solicitud de reserva, según la cantidad correspondiente indicada, y enviar dicho recibo por correo electrónico a la Agencia para que éste sea corroborado. Tras esta solicitud, la agencia debe confirmarle el depósito de la reserva. Luego de recibir dicha solicitud de reserva, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de cupos disponibles y al período para el que se ha solicitado.

Serena Blues acepta la reserva comprendiendo que el pago completo del viaje fue/será recibido en la fecha correspondiente.

1.2: Es responsabilidad de usted, realizar las reservas de hospedajes correspondientes a días extras que estén por fuera del itinerario propuesto por Serena Blues.

1.3: Es responsabilidad de usted, comprar los pasajes aéreos y asegurarse de que los mismos están correctos. Serena Blues lo asesorará y podrá cotizar los mismos, pero no se hace cargo de los incidentes de retrasos y demás que puedan surgir.

2. PRECIO DEL VIAJE

2.1: El precio publicado del viaje o de cualquier producto o servicio relacionado ofrecidos por la Agencia está sujeto a cambiar en cualquier momento, antes o después de la confirmación de su reserva, hasta 20 días antes de la salida.

La Agencia se reserva el derecho de cambiar el precio del viaje teniendo en cuenta cualquier recargo que pueda surgir como incrementos en los costos de transporte, hospedaje, tours, tipos de cambio, tasas e impuestos, así como incrementos del gobierno que impacten en el precio, y en cualquiera de los servicios incluidos. Entendiéndose así la necesidad de la agencia de poder incrementar o bajar el precio si lo requiere, dando así un aviso a los consumidores lo más pronto posible.

2.2: El precio se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos que las empresas operadoras que trabajen con la agencia le hayan brindado a la fecha. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

2.3: Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato.

2.4: La agencia se reserva el derecho a bajar el precio del viaje en caso de implementar una estrategia de publicidad o de marketing como ofertas o promociones a realizarse hasta 15 días antes del viaje. Por lo tanto es posible que los participantes paguen diferentes precios por el mismo viaje, encontrándose al momento de la solicitud de reserva con una promoción del mismo.

3. FORMAS DE PAGO - PAGO TOTAL

El pago completo del viaje así como las cuotas deberán realizarse según las fechas estipuladas por la agencia, de lo contrario se aplicará un recargo por vencimiento de fecha de pago. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en el plazo que corresponda. **No cumplir con los plazos de pago puede significar la pérdida del derecho a viajar. Cada viaje tiene sus condiciones de fechas de pago y según estas se aplicará un recargo del 5% ante el incumplimiento de los plazos.**

3.1: Modalidades de pago: Usted podrá realizar los pagos mediante los siguientes medios: ****

3.1.1: Si usted realiza los pagos con tarjeta de crédito en cuotas, **los mismos deberán ser cumplidos en fecha.** La agencia no aplicará recargos a los pagos con tarjeta de crédito, pero estos pueden llegar a incurrir en gastos para el cliente dependiendo de la tarjeta que utilice y el banco emisor de la misma.

3.1.2: Receptoría de pagos on line: Si usted opta por realizar el pago del precio por medio de nuestro receptor de pagos online, deberá tener presente que el mismo se encuentra ubicado físicamente en España. Por ello, dependiendo de su tarjeta y de su banco, puede que el receptor cobre una tasa adicional al precio por servicios prestados en el extranjero, de la cual en dicho caso, en nada participa, ni en su determinación ni en su percepción, Serena Blues. Por lo tanto la agencia no se hace responsable de los gastos que se incurran por dicha transacción, imputables por completo al receptor de pagos.

3.2:

El monto estipulado en cada pago es el que debe llegar a la Agencia, teniendo que hacerse usted cargo de las comisiones que se requieran para dicha transacción (comisión por transferencia bancaria desde el exterior, por giro a través de Western Union, por giro de Abitab, etc).

En todo caso deberá coordinar previamente la fecha de giro, depósito o pago por cualquier otro medio con la agencia a los efectos de no generar costos sobrevinientes o detracciones del pago. En caso contrario, el pago fuera del tiempo acordado, habilitará a la agencia a no tener por completo el precio en caso de generarse dichos sobrecostos o descuentos, hasta que la diferencia generada por los mismos sea cubierta por usted.

4. INFORMACIÓN PERSONAL, RIESGOS Y FICHA MÉDICA DEL PASAJERO

4.1: Usted acepta que se encuentra apto física, psicológica y psíquicamente y carecer de contraindicaciones para desarrollar todas las actividades propuestas en el viaje, o, en caso contrario, estar en condiciones de discernir la conveniencia de participar o no en alguna de ellas, asumiendo voluntariamente sus riesgos y consecuencias.

4.2: Para participar en el viaje, es indispensable completar y proporcionar correctamente a la agencia todos los datos requeridos como sus documentos requeridos para viajar escaneados y otros siendo previamente chequeados por su cuenta; así como realizarse los chequeos y controles médicos correspondientes. Es

usted el único responsable de informar a la agencia sobre cualquier tipo de enfermedad, alergias, medicación, u otra índole relacionada a su salud, que pueda afectar al desarrollo del viaje e influir en actividades del itinerario. Debe brindarle a la agencia la ficha médica correspondiente con los datos solicitados actualizados firmada por un médico, aceptando completar la misma honestamente y reflejando allí toda la información médica relevante de forma legible y completa.

4.3: La agencia se reserva el derecho a requerir mayor información o una opinión médica profesional si fuera necesario, para su seguridad o la del viaje.

La Agencia se reserva el derecho de negarle el permiso a viajar o participar en cualquier aspecto de un viaje y en cualquier momento en el que la Agencia determine que su condición física o mental no es la adecuada para viajar o que representa algún tipo de riesgo para usted o para el viaje y sus otros participantes.

4.4: Es indispensable para participar en el viaje enviar dicha información previamente a la fecha solicitada por la Agencia, caso contrario la Agencia se reserva el derecho a cancelar su reserva aplicando los recargos que correspondan por dicha cancelación.

Usted entiende que la empresa no se hará responsable por inconvenientes inherentes a su salud que no hayan sido reflejados en la ficha médica y que no se hayan informado a la empresa con anterioridad.

4.5: Usted es responsable de considerar si el viaje es recomendable para usted o no. Debe consultar a su médico o responsable de salud si usted está en condiciones de viajar y realizar las actividades planeadas. Usted debe buscar los consejos y prevenciones médicas de su médico. La agencia no proveerá asistencia médica o consejos médicos. Es responsabilidad de usted asumir los riesgos y requerimientos del viaje según sus características físicas, limitaciones y requerimientos médicos.

4.6: Viajar con la Agencia puede implicar visitar regiones remotas o en desarrollo, donde la atención médica no sea de fácil acceso y las facilidades médicas no sean del mismo nivel que en su país. Las condiciones de facilidades médicas y sanitarias en los países que puedas visitar con el viaje pueden variar y la Agencia no otorga ninguna garantía en relación a la disponibilidad o de los niveles de las facilidades médicas en esas regiones.

4.7: Los coordinadores no tienen conocimientos médicos ni son responsables de la salud de los participantes del grupo. Sí estarán disponibles a ayudar y a llevarlos al centro de atención médica más próximo, pero todos estos costos deberán ser cubiertos por usted y su seguro médico.

4.8: El embarazo es considerado una condición médica y debe ser comunicado a la Agencia en el momento de la reserva. La Agencia puede negar la participación de cualquier mujer con más de 2 semanas de embarazo a viajar, y de cualquier persona que tenga ciertas condiciones médicas

5. INFORMACIÓN SOBRE EL VIAJE Y SUS CARACTERÍSTICAS

5.1: Usted asume que debido a las características del viaje puede verse afectado por situaciones adversas, ya sean por factores climatológicos, desastres o fenómenos naturales, inestabilidad política o social, enfermedades, delincuencia, entre otras, las que podrían provocar modificaciones del itinerario o la suspensión de algunas actividades y, eventualmente, perjuicios materiales o personales.

5.2: Usted tiene la responsabilidad de leer la información correspondiente del viaje previo a la contratación del mismo, pudiendo requerir a la agencia mayor información si así lo necesita. **Usted es el único responsable de informarse sobre**

el itinerario, destinos, precio y qué incluye / qué no incluye, actividades, hospedajes, propuesta de convivencia, filosofía del viaje, para evaluar si van de acuerdo a sus gustos.

A su vez es entonces responsabilidad suya asegurarse de haber entendido la logística y dinámica del viaje: cantidad de noches en cada lugar, actividades a realizar, tipo de transporte a utilizar, etc. Usted se compromete a leer detenidamente la información, para luego poder evacuar dudas previas al viaje.

5.2: La información es brindada por la Agencia a través de la página web del "tour", del cual también puede haber un documento pdf.

La agencia proveerá una vez confirmado su lugar en el viaje, más información relevante.

Al solicitar la reserva a una excursión con un destino preestablecido usted reconoce haber tomado conocimiento de las particularidades del destino y conocer la cultura y hábitos imperantes en el mismo.

5.3: La Agencia brindará consejos e información básica de los lugares a visitar previamente al viaje, pero es responsabilidad del cliente informarse más o a su gusto. La agencia no se hace responsable de contratarle servicios fuera del itinerario. Simplemente de recomendarle. Usted es el único responsable de contratar actividades alternativas al itinerario y de todo lo que pueda suceder en las mismas.

5.4: Los consejos y recomendaciones de la Agencia sobre cuánto dinero llevar, a dónde ir a comer, etc, son solo tomados como recomendaciones para facilitar el viaje del pasajero. Serena Blues no se hace responsable de que un cliente gaste más dinero del recomendado por la agencia o de qué un servicio recomendado no tenga buen desempeño.

6. SEGURO DE VIAJE DEL PASAJERO

Es un requisito para viajar contar con un seguro de viaje con un mínimo de cobertura de U\$S 30.000 en accidentes para viajes en Sudamérica, y con un mínimo de cobertura de U\$S 80.000 para viajes en Europa, África o Asia, que cubra durante toda la estadía del tour.

Este seguro debe cubrir emergencias médicas. Antes del viaje es necesario que usted le brinde a la Agencia su seguro médico.

Es su responsabilidad asegurarse de que cuenta con suficiente cobertura para realizar el viaje teniendo en cuenta el tipo de viaje y las actividades a realizar.

7. DOCUMENTOS PARA REALIZAR EL VIAJE

Es su responsabilidad asegurarse de tener su pasaporte válido y en condiciones, contar con las visas necesarias, permisos o certificados para el viaje correspondiente. Serena Blues no se hace responsable de los problemas, demoras o permisos denegados en caso de que usted no cuente con los documentos necesarios para el viaje.

8. COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO Y OTROS PUNTOS DURANTE EL VIAJE

8.1. Usted acepta cumplir con las guías e indicaciones de los coordinadores y guías de Serena Blues durante el viaje y de los trabajadores de Serena Blues, y con las leyes y normas de los países visitados durante el viaje; incluyendo sus costumbres y restricciones culturales.

8.2. Pueden haber momentos en los que los coordinadores y guías de Serena Blues tomen una decisión por la seguridad y por el interés o bienestar grupal.

Es una condición de la reserva que usted cumpla con las decisiones de los coordinadores y guías de Serena Blues, y que acepte cumplir con las mismas. Si usted no cumple o si en la buena fe de la opinión de los coordinadores o guías de la agencia usted no es compatible con el ambiente general del grupo o con un tour en particular (como por ejemplo si usted presenta lenguaje o comportamiento inapropiado, etc), **Serena Blues se reserva el derecho a negarle el permiso de continuar con el tour o con el viaje.**

Usted acepta que Serena Blues tiene el derecho exclusivo a negarle la participación en cualquier tour o de continuar con el viaje en cualquier momento, sin reclamos o quejas de su parte para Serena Blues. En dicho caso Serena Blues no otorgará ningún reembolso, compensación o costos adicionales incurridos por usted.

8.3. Es su responsabilidad estar en los horarios y lugares correctos estipulados previamente por los coordinadores de Serena Blues para el desarrollo del itinerario. En caso de que usted no se encuentre en el horario y/o lugar indicados los coordinadores podrán continuar con el normal desarrollo del itinerario, y si usted pierde en ese caso alguno de los servicios incluidos, cualquier costo extra que implique será responsabilidad y a cargo suyo.

8.4. Usted es responsable del cuidado de sus pertenencias durante todo el viaje, así como de cumplir con los consejos de seguridad que brinda el equipo de coordinación. Los coordinadores y Serena Blues no se harán cargo ni son responsables de la pérdida, robo o daño de las pertenencias de los clientes.

8.5. Los coordinadores de Serena Blues no son guías turísticos: su rol es estar en todos los detalles para que el viaje salga acorde a lo planificado. Sí cuentan con información básica de los lugares y recomendaciones sobre dónde comer o qué actividades realizar. Para más detalles siempre podrán dirigirse al staff de cada hostel, a guías o personas locales que podrán ayudarlos.

8.6. Usted acepta que Serena Blues puede tomar fotografías y realizar videos en donde usted esté mientras se encuentre participando en un tour / viaje de Serena Blues. Usted acepta que estas fotografías y videos puedan ser utilizados como material de marketing/publicidad de la Agencia. Este material fotográfico y audiovisual, podrá ser utilizado por Serena Blues sin requerir de su consentimiento o realizando pago alguno para utilizarlo.

8.7. Usted es el único responsable de sus gastos. Si usted contrae alguna deuda con un compañero del viaje, lo ideal es que sea devuelto durante el viaje. Lo mismo en los hostels, si usted consume algo lo debe pagar en el momento o en el check out. Ni la empresa ni los coordinadores son responsables ni se harán cargo de sus deudas contraídas.

8.8: Serena Blues no se hace responsable por los problemas o conflictos personales que puedan surgir durante la convivencia o dentro del grupo. Cada uno de los participantes es responsable de su propio comportamiento y acepta haber sido informado y previsto por la Agencia sobre el tipo de viaje. Las cuestiones de convivencia no son responsabilidad del coordinador, si bien éste apelará siempre a la buena fe y a la buena atmósfera grupal, no se hará cargo de conflictos internos.

9. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

9.1: Al reservar su viaje usted acepta que la seña no es reembolsable y que la empresa ya comienza a realizar las reservas para su viaje.

9.2: Dado el caso de que el viaje se deba cancelar por parte de la Agencia por no llegar al mínimo de personas para realizar el viaje, la seña será reembolsada.

9.3: Si algo sucede y usted quiere cancelar el viaje, debe comunicarse a través de un mail con el asunto "Cancelación de viaje" a viajes@serenablues.com. Se aplicarán las políticas de cancelación correspondientes a cada viaje, detalladas en la información brindada en la página del viaje, en el sitio web de la agencia.

9.4: Si durante la excursión surge un imprevisto de gravedad o situaciones de fuerza mayor que le impidan continuar con la excursión, se prorrateará el precio del viaje teniendo en cuenta el lapso y las actividades ya desarrolladas, y el tiempo restante para completar el mismo, considerando las reservas ya realizadas que no permiten cancelación ni reembolso para la Agencia. Fuera de estas circunstancias externas, imprevistas y de gravedad, la agencia no reembolsará el precio pago en tono ni en parte si usted decide abandonar la excursión.

10. ITINERARIO DEL VIAJE

10.1: El itinerario del viaje puede tener modificaciones y variaciones tanto antes de comenzar el viaje como durante el viaje por factores externos a Serena Blues, aceptando usted esto sin poder dar lugar a reclamaciones de dinero o de tipo "queja" durante el viaje por los cambios. Factores externos son considerados todos los que no sean inherentes directamente a la empresa: climáticos, de tipo naturales, robos, delincuencia, cambios de horarios en transportes contratados, problemas de tráfico, imprevistos de los alojamientos (ejemplo: que en algún momento no haya agua caliente en la ducha), imprevistos en restaurantes (ejemplo: demoras en la comida), cortes de ruta, horarios de guías, impuntualidades de servicios contratados, etc.

10.2: Usted acepta y comprende que la empresa puede decidir realizar pequeños cambios/modificaciones en el itinerario por el bien de la mayoría del grupo antes o durante el viaje.

11: ESTILO DE VIAJE

11.1: Usted es responsable de haberse informado sobre la dinámica del viaje, sabiendo que no son viajes "tradicionales" sino que son viajes de movimiento, en donde se incluyen variados lugares y actividades, sin dar lugar a reclamos posteriores a la empresa por la dinámica o movimiento del viaje. Usted acepta y se ha informado del itinerario y actividades por lo cual sabe de antemano que se utilizarán diferentes medios de transporte, así como habrán también momentos en donde deberá caminar con su equipaje hacia el hospedaje o hacia una terminal de transporte o hacia un local/servicio. Usted acepta estar al tanto del itinerario y estar en condiciones de convivir con personas diferentes y con un coordinador, aplicando siempre el respeto y la tolerancia ante todos.

11.2: Dado el tipo de viaje usted acepta que pueden ocurrir imprevistos y está dispuesto a cooperar y colaborar positivamente al respecto, sin ocasionar conflictos internos con la empresa y sus trabajadores.

11.3: Usted acepta que los servicios contratados por Serena Blues pueden tener imprevistos y está dispuesto a respetar las decisiones de su coordinador y de sus

participantes con buena fe y tolerancia.

11.4: Usted se compromete a respetar a sus compañeros en los alojamientos, y acepta que las habitaciones en donde dormirá serán elegidas al azar y podrán diferir con las de otros compañeros en pequeñas cosas: una habitación un poco más pequeña, luminosa o ruidosa que otra por ejemplo.

11.5: Usted es el único responsable de cargar con su equipaje. Por lo tanto está en su decisión qué tipo de equipaje y cuánto peso cargar. Pero usted acepta que Serena Blues le aconsejó al respecto y le brindó los consejos necesarios sobre qué tipo de equipaje llevar, qué cosas llevar y cuánto peso cargar para el respectivo viaje y su mayor comodidad y adaptación al mismo. No pudiendo haber luego lugar a reclamos o a enlentecer el ritmo del grupo.

12. FUERZA MAYOR

La agencia no será responsable de ninguna manera por muerte, lesiones corporales, enfermedades, daños, demoras u otras pérdidas o perjuicios para la persona o la propiedad, o los costos financieros incurridos directa e indirectamente por cualquiera de éstos, si son causados por motivos de fuerza mayor, entendiéndose todo lo que esté más allá del control razonable de la Agencia; o un evento que la Agencia o el Proveedor Tercero de servicios, incluso con el debido cuidado, no pudo prever.

13: MARKETING Y PUBLICIDAD

13.1: La agencia podrá utilizar promociones de precio como estrategias de Marketing para llenar los cupos del viaje.

13.2: Las imágenes y videos utilizados son material específico para la publicidad y puede que en el momento en que usted vaya a ese lugar no esté exactamente igual a la fotografía por diferencias de clima, etc.