

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Por las presentes condiciones, aceptadas debidamente, el comprador de servicios turísticos declara haber sido debidamente informado, conocer y aceptar las obligaciones y derechos que le asisten.

Las condiciones se componen de dos documentos: I) las condiciones generales, que se definen seguidamente, y II) las condiciones particulares del servicio, que constituyen la descripción del servicio contratado y otras especificidades en el caso concreto. En caso de diferencias, primarán las condiciones particulares del servicio.

PRIMERO: Definiciones: En las presentes condiciones:

Agencia “Serena Blues”: es la parte proveedora del servicio de intermediación entre el pasajero, comprador o no, y los prestadores sustanciales de servicios turísticos (transporte, alojamiento, etc.).

Prestadores sustanciales: son las empresas nacionales o extranjeras que proveen servicios turísticos al pasajero y que son reservados por Serena Blues.

Pasajero: es el comprador y/o destinatario del servicio turístico contratado que el comprador designe.

Comprador: es quien adquiere el servicio turístico y asume el pago del precio correspondiente.

Intermediación: es la actividad del agente consistente en conectar, de manera onerosa, al pasajero con el prestador sustancial o con otro intermediario que contacta a los prestadores sustanciales.

Tour: total de los servicios contratados mediante la intervención de “Serena Blues”, sin que por el hecho de referirse a él de manera conjunta, implique comercialización como un único servicio. Será servicio combinado en aquellas ocasiones en que se identifique como tal en las condiciones particulares.

SEGUNDO: Servicio y precios:

2.1. El precio y/o reserva de los servicios que componen el tour quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso y sin responsabilidad para “Serena Blues” cuando se produzca:

- a. Una alteración en los servicios desarrollados por el prestador sustancial.
- b. Modificaciones en los costos o en los tipos de cambio aplicables a las monedas en que se expresa el precio.
- c. Fuerza mayor, caso fortuito o cumplimiento de las leyes o reglamentos.
- d. Medidas de seguridad, en particular, las aeroportuarias y de aeronavegación.
- e. En general, por causas no imputables a “Serena Blues”.

2.2. En particular “Serena Blues” declara y el comprador acepta que aquel opera como intermediario en servicios de transporte aéreo, solo cuando se incluyen en el precio, y que las condiciones de dicho servicios son establecidas unilateralmente por la compañía de transporte aéreo.

2.3. 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. Desde ese momento en adelante, la responsabilidad de “Serena Blues” por el mantenimiento de precios ofrecidos por operadores sustanciales se limitará a las posibles modificaciones que existieren en caso de retardo en la emisión imputable a “Serena Blues”.

2.4. Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos fijados para las mismas y estarán además, sujetas a las condiciones que establezcan la legislación vigente y los emisores de dichos medios de pago. En caso de insuficiencia o rechazo de los medios de pago, el comprador deberá abonar lo adeudado dentro de las 24 horas de reclamado. “Serena Blues” queda habilitada en tales casos, a cancelar los servicios contratados a los prestadores sustanciales, sin perjuicio de la responsabilidad del comprador por las penalidades previstas en este contrato y/o las que apliquen los prestadores sustanciales por la violación de las condiciones especiales.

2.5. Los precios incluyen todos los servicios detallados en las condiciones particulares.

2.6 No quedan incluidos en el precio, salvo mención expresa en las condiciones especiales: 1) impuestos, tasas y cargos de transporte, salvo que así lo disponga en las condiciones particulares. 2) 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 la ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

2.7 Limitaciones: el comprador asume la carga del comportamiento propio y de los pasajeros incluidos en la contratación. En consecuencia, es responsable y reconoce el deber de cumplimiento de las políticas de conducta que establecen los prestadores sustanciales de servicios turísticos, así como las reglas de urbanidad, moralidad y convivencia generalmente aceptadas o reconocidas en los lugares de destino. “Serena Blues” y los prestadores sustanciales del servicio turístico contratado, se reservan el derecho de hacer que cualquier pasajero abandone el tour en cualquier punto del mismo cuando la conducta de éste, su modo de obrar, estado de salud u otras razones fundadas a juicio de aquellas, provoque peligro o cause molestias injustificadas a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o viaje, o el normal desarrollo de la misma.

TERCERO: Documentación y autoridades migratorias: Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada país de destino. Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación que exijan las autoridades mencionadas anteriormente, así como el cumplimiento de los requisitos de fondo o de forma para el ingreso o permanencia en el Estado correspondiente. “Serena Blues” asistirá al pasajero, brindándole toda la información que le solicite respecto de los documentos exigibles por las autoridades de destino. “Serena Blues” no garantiza el mantenimiento de criterios, políticas o normas migratorias en los países de destino.

CUARTO: Políticas de cancelación: Salvo que las condiciones particulares lo permitan, los servicios contratados o reservados se consideran en firme. Las sumas abonadas en forma adelantada por servicios desistidos, serán asignadas al pago de penalidades a los prestadores sustanciales así como a la indemnización y/o retribución de los servicios prestados por “Serena Blues”. Se pacta anticipadamente que el monto asignado a la retribución e indemnización de “Serena Blues” asciende al 15% del monto total pactado por cada servicio, ya sea al contado o mediante instrumentos de crédito. Las acciones del pasajero para evitar el pago de estos cargos si hubieren sido abonados con tarjeta de crédito, en caso de ser ejercido injustificadamente será considerado incumplimiento grave y generará una multa acumulativa con los daños y perjuicios causados y las retenciones y pagos dispuestos en esta cláusula, equivalente al 100% del precio de los servicios contratados y desistidos.

Los reembolsos de los anticipos, cuando estuvieren previstos, estarán sujetos a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas.

En caso de cancelaciones por fuerza mayor como por situaciones de Pandemias, Riesgo Sanitario, Cambio Climático, políticas, epidemiológicas o desastres naturales, que impidan realizar el viaje en las fechas estipuladas:

Se podrá posponer o realizar corrimiento del viaje sin costos adicionales. En caso de cancelar o solicitar devoluciones se podrán perder hasta el 70% de lo recaudado para el viaje.

QUINTO: Cesión: Salvo previsión expresa en las condiciones particulares, los servicios contratados no son cedibles a ningún título.