

## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE NUESTROS SERVICIOS

### RESPONSABILIDAD

- El viajero reconoce que **S. & S. International Travel S.R.L. y su marca comercial Aventurate.pe** en adelante **“LA AGENCIA DE VIAJES”**, declara explícitamente que actúa como intermediaria entre el usuario y demás entidades prestadoras de servicios ofrecidos tales como líneas aéreas y transporte aéreo, operadores de servicios y rentadoras de autos y demás similares, que sin ser excluyente o limitativo se refería a cualquier proveedor de Servicios de Viajes y Turismo.
- Si por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, los proveedores de servicios contratados no pudieran cumplir parcial o totalmente, **“LA AGENCIA DE VIAJES”**, solo gestionara por cuenta del usuario el reembolso del importe que el prestador de servicios reconozca como procedente, excluyendo cualquier otro compromiso. Bajo este escenario, el usuario pasajero y/o cliente deberá presentar la documentación que acredite su reclamo.
- **“LA AGENCIA DE VIAJES”**, así mismo declina toda responsabilidad por daños, heridas, accidentes, retrasos, pérdidas o irregularidades que durante la ejecución de los servicios pudieran ocurrir al usuario, que por su conducto hubiera contratado los servicios del viaje y turismo.
- **“LA AGENCIA DE VIAJES”** no es responsable ante el pasajero por deficiencia de servicios, así como cualquier daño, accidente, atraso o irregularidades que pudieran afectar al pasajero que efectúa el viaje por su intermedio, inclusive pérdida de equipaje y demás objetos personales. Los operadores responden por algunos de estos incidentes de acuerdo a sus propias regulaciones y/o las regulaciones internacionales.
- El operador del tour se reserva el derecho de cancelar o modificar, sin previo aviso, cualquiera de los servicios por causa de fuerza mayor o eventos fortuitos que por su naturaleza así se declaren.
- Nuestras tarifas aéreas, cuando son preferenciales o cuentan con descuentos comerciales (Promociones y Ofertas), se encuentran sujetas a disponibilidad de espacios y cupos y no están sujetas a reembolsos por tramos no utilizados.
- La contratación de los servicios y/o tours por parte del pasajero implica la aceptación de estas condiciones generales.

### DOCUMENTACIÓN

- En ningún caso será responsabilidad de **“LA AGENCIA DE VIAJES”** la imposibilidad de viajar del pasajero debido a la falta de documentación en regla, cualquiera que sea la naturaleza de esta.
- Menores de 18 años: Es responsabilidad de los padres o tutores el que los menores viajen con documentación en regla, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes tanto para vuelos Nacionales como Internacionales.

### SERVICIOS NO INCLUIDOS

- Obtención de visas, pasaporte y/o documentos personales.
- Inscripciones a eventos, congresos, ferias, espectáculos, o similares que no se encuentren detallados en el Itinerario de Viajes y su Liquidación Económica.
- Ningún otro gasto que tuviera el pasajero salvo que esté expresamente incluido en el programa contratado o voucher de servicios.

## CANCELACIONES

- Si el programa incluye boleto aéreo y el pasajero cancela su viaje, el reembolso por este servicio estará sujeto a las regulaciones de la Línea Aérea, pudiendo ser el reembolso parcial, total o estar sujeto a la pérdida del valor del boleto.
- En caso de servicio de cruceros las cancelaciones son reguladas por las propias líneas de navegación. Según la fecha en que se anuncie la cancelación se establecen penalidades, las mismas que llegan a la totalidad del valor del crucero si la anticipación establecida no es cumplida. La cancelación debe ser reportada por escrito en nuestras oficinas para poder transmitidas de inmediato al operador, sin responsabilidad para nuestra empresa, los plazos de respuesta del tramite estan sujetos a lo indicado por el proveedor operador del servicio.
- En los hospedajes las cancelaciones deben ser comunicadas con una anterioridad no menor de 7 días (dependiendo de la temporada y regulaciones aplicables). En el caso de tours o paquetes turísticos los operadores establecen sus propias regulaciones de cancelación y estas son distintas para cada destino (A consultar según sea la necesidad).
- También los operadores de hoteles imponen sanciones en el caso de grupos, si este no es reservado en su totalidad y de acuerdo las regulaciones del contrato de servicios firmado.
- El cliente esta obligado a formular oportunamente las consultas sobre cambios de fecha de vuelo, fecha de utilización de servicios de hotelería y cruceros. Nuestra empresa trasladará dichas consultas sin costo para el pasajero, sin embargo deberan cubrirse de ser el caso las diferencias tarifarias que se impongan por los operadores y/o líneas aéreas a la solicitud de registro de cambios.
- Los reembolsos se efectuarán luego que el operador turístico y/o línea aérea envíe a **“LA AGENCIA DE VIAJES”** el importe del reintegro correspondiente y en el plazo que dure el tramite.

## IMPORTANTE

- Sírvase conservar el Boleto Aéreo (Cupón de Pasajero) el cual representa el **Comprobante de Pago** que servirá para sustentar gastos o costos para efectos tributarios y le permitirá ejercer el derecho a crédito fiscal (R.S.067-93-E.F-SUNAT.)
- La emisión y entrega electronica de los boletos, vouchers, tickets y demas comprobantes de servicio, reemplaza el procedimiento de entrega fisica de dichos documentos, los cuales seran enviados via correo electronico a la direccion que el cliente proporcione para dicho fin.
- En los casos que existan Pre-Reservas que contengan condiciones especificas de pago, se debera cumplir con dichas condiciones para toda confirmacion de servicios.
- **“LA AGENCIA DE VIAJES”**, presentara como documento de cobro el correspondiente “Documento de Cobranza Electronico” como instrumento para cancelacion.
- En el caso que El Cliente solicite factura sobre servicios previamente facturados o inafectos, estos estaran sujetos al Art. 02 Numeral 1 Inciso B del Reglamento de la LIGV, o en su defecto tendran un cargo adicional de 18% por concepto de IGV.
- **“LA AGENCIA DE VIAJES”**, se reserva el derecho que iniciar acciones legales contra cualquier persona natural o juridica que realice actos que atenten contra la Imagen Institucional y/o Reputacion de la compañía, entendiend de esta forma que toda accion que represente expresiones y exposicion negativa en Medios de Comunicación y Redes Sociales de cualquier indole, seran considerados atentados directos a S. & S. International Travel S.R.L., a su marca comercial Aventurate.pe y a sus representantes legales, entendiend asi que la compañía tiene derecho a solicitar el correspondiente resarcimiento economico, que producto de estos actos, afecten a su Imagen Institucional y/o Reputacion.

## TERMINOS DE PRESTACION DE SERVICIOS

- Toda Cotización debe ser pre-pagada por el pasajero una vez solicitada la reserva, la cual es no reembolsable.
- La agencia no se responsabiliza por datos proporcionados erróneamente por el cliente relativo a, Numeros de Pasaportes, Numeros de DNI y Nombres, los cuales deben constar según datos de dichos documentos.
- Las tarifas se encuentran sujetas a variación y cambio sin previo aviso, hasta no emitir los servicios.
- **Los Queues e impuestos aéreos están sujetos a variación por la línea aérea hasta la emisión del boleto.**
- **Los impuestos de salida de cada país son sujetos a cambios hasta la fechas de viaje y/o emisión del boleto.**
- Se puede realizar el pago con tarjeta de crédito VISA y Mastercard sujeto a cargo adicional (consultar), a través de nuestro POS delivery (previa coordinación) ó envío de formulario de autorización vía e mail.
- Se puede realizar el pago vía Safety Pay, “**LA AGENCIA DE VIAJES**” genera un código para que puedan realizar el pago por banca online ó ventanilla, debiendo indicar el concepto **pago de servicios**, Asimismo deberán consultar con su Banco temas relacionados con acumulación de millas y/o cargos extras.
- Si el cliente solicita factura, esta debe ser solicitada antes de la emisión de los tickets o boletos aéreos. Una vez emitidos no se permiten cambios. Solo el ticket aéreo esta afecto a IGV, los servicios prestados en el extranjero son inafectos según Art. 02 Numeral 1 Inciso B del Reglamento de la LIGV.
- **El pronóstico de Clima, Sargazo y/o Fenómenos Tropicales, Estacionales ó Naturales que ocurran durante la prestación de los servicios NO son responsabilidad de “LA AGENCIA DE VIAJES”.**
- Algunas aerolíneas no permiten asignar asientos hasta el proceso de Check in. En caso de Grupos NO es responsabilidad de “**LA AGENCIA DE VIAJES**” la asignar espacios a todos los pasajeros juntos.
- La aerolínea puede variar sus vuelos y/o horarios sin previo aviso, la agencia asistirá en todo momento a los pasajeros.
- Ciertas tarifas de líneas aéreas no permiten acumular millas, es responsabilidad del pasajero brindar su número de viajero frecuente antes de iniciar el viaje. La acumulación de millas no es automática.
- Los precios no incluyen: Gastos personales, servicio a cuartos, llamadas telefónicas, lavandería, maleteros, propina, o cualquier otro cargo o consumo no especificado en el Itinerario de Viaje. (Consultar Detalle de Servicios)
- Los boletos y vouchers pueden ser entregados hasta 48 hrs. Antes de la salida.
- Es responsabilidad unica de los pasajeros, viajeros y/o clientes la presentacion oportuna en los Aeropuertos y demas Puertos de Embarque según regulaciones Nacionales e Internacionales, “**LA AGENCIA DE VIAJES**” **No se hace responsable por la Presentacion Tardía o No presentacion, según los plazos que cada Aerolinea o Compañía de Transporte especifique para el inicio del servicio, esto incluye además la llegada oportuna de cualquier tipo de equipaje a su destino final.**

### ANULACIONES

- **Una vez emitido el boleto aereo NO aplica devolución.**
- Una vez confirmada la anulación se indicará las penalizaciones correspondientes de acuerdo a políticas de la línea aérea y servicios.
- Anulaciones dentro de los 30 días previos al inicio del viaje, se penalizará con el 100% del costo total del servicio.

### CAMBIOS

- Se consideran de condición obligatoria las siguientes Notas para los boletos, vouchers, tickets o similares emitidos: **No reembolsable, No endosable, No trasferible, No se permiten cambios una vez realizado el prepago, No se puede usar como parte de pago de otros servicios.**

### **REQUISITOS PARA EL VIAJE**

- Pasaporte con vigencia mínima de 6 meses.
- Documentación migratoria y VISA vigente (de ser el caso) para todos los países de destino que así lo soliciten.
- Permiso notarial firmado por ambos padres para menor que viaja solo.
- En caso del menor que viaja con uno solo de sus padres, la autorización notarial deberá ser tramitada por el padre ausente.
- Permiso del juez de menores en caso de que uno de los padres estuviese fuera del país.

### **HOTELES**

- Los servicios hoteleros se encuentran en total potestad de realizar cobros adicionales por los siguientes conceptos: impuestos hoteleros, impuestos ambientales, impuestos gubernamentales, impuestos de ciudad, tasas turísticas, resort fee, Urban Fee. Estos impuestos deben ser abonados de manera directa por los pasajeros al momento de su llegada al hotel y así evitar inconvenientes con la entrega de sus habitaciones, **estos cargos no están incluidos en la tarifa, el pago debe realizarse directamente en el destino.**
- El tipo de habitación (ejem. King ó 02 camas Dobles) es sujeta a disponibilidad del hotel, se podrá solicitar como pedido especial el tipo de habitación y ubicación requerida, sin embargo esta no podrá ser garantizada hasta el check in de acuerdo a sus políticas.
- Las habitaciones Dobles y Triples en hoteles todo incluido tienen la misma configuración (02 camas) se podrá solicitar al hotel la implementación de una cama adicional, la cual generalmente se acondiciona como sofá cama o un roller away bed (según disponibilidad).
- Por políticas del hotel NO se garantiza que 02 habitaciones estén juntas y/o cerca, se pondrá la solicitud en reserva pero quedará sujeta a disponibilidad del hotel.
- Existe áreas y/o servicios del hotel que tienen cargos adicionales y no están dentro del sistema todo incluido. Por ejemplo (SPA, deportes acuáticos motorizados, algunos restaurantes temáticos, algunas bebidas Premium etc) lo cual deberá ser consultados por el pasajero durante el Check In.
- Algunos hoteles de acuerdo a noches de alojamiento brindan un límite de reservaciones en restaurantes de especialidades, se deberá consultar directamente en el Front Desk.
- Check in/out: considerar los horarios establecidos de ingreso y salida por los hoteles, si el pasajero llega antes de la hora del check in, es facultad del Hotel garantizar la disponibilidad habitación, por lo que se deberá aguardar hasta la hora establecida para que la entrega de la habitación sea efectiva.
- Los hoteles tienen horas de Check in (generalmente a partir de las 3pm) y Check out (generalmente entre 11am y 12 am), es obligatorio consultar según el caso, si el pasajero desea hacer Late Check out deberá consultar con el hotel la disponibilidad y tarifa complementaria a aplicar.
- El pasajero deberá presentar la siguiente documentación al momento Check in.
  - Pasaporte o documento de identidad vigente
  - Una tarjeta de crédito o efectivo como garantía para gastos extras en los que pueda incurrir durante su estadía.
- El hotel realiza una retención (cargo) en la tarjeta de crédito como garantía, la cual será liberada en el momento que el pasajero se retire del hotel. Al tratarse de Tarjetas de Crédito Internacionales, es facultad de cada Entidad Bancaria emisora el plazo aproximado en el que el cliente podrá verificar la liberación del monto cargado, este plazo puede ser entre 3 y 15 días hábiles según cada entidad.

**TRASLADO:**

- Si a la salida del aeropuerto no se pudiera localizar al conductor/agente, por favor llamar a los teléfonos de emergencia que aparecen en el voucher del servicio de traslado.
- No abandone la zona de recojo sin antes contactar con el operador del servicio porque será considerado como NO SHOW y por lo tanto no reembolsable.
- El traslado en servicio Regular, se refiere al traslado multiple de diferentes pasajeros que hayan contratado este servicio y el cual será compartido dejando y/o recogiendo en multiples hoteles de la zona, a excepción de los traslados operados por el mismo hotel o traslados privados los cuales estaran especificados como tal.

**TARJETA DE ASISTENCIA:**

- Antes de solicitar atencion es obligatorio comunicar al seguro (central de emergencias) y generar un NUMERO DE CASO. En caso de no cumplir con las indicaciones establecidas para el servicio, el seguro NO aplicara la cobertura.
- El seguro no cubre pre existencias o lo que ellos consideren pre existencia.
- El seguro no cubre actividades de deporte extremo o consideradas de riesgo.
- El seguro no cubre gastos de CANCELACIÓN DE VIAJE o NO PRESENTACION (NO SHOW).