

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## CLÁUSULA PRIMERA – Definiciones

- **Agencia:** EAL Group denominada “Agencia” para todos los efectos previstos en estas Condiciones Generales, es la sociedad que ejerce los derechos y asume las obligaciones en ellas contenidas, en carácter de intermediaria de la prestación de bienes y servicios del contrato con fines turísticos para uso del pasajero.
- **Suscriptor:** es quién suscribe y asume el pago del presente contrato de servicios turísticos pudiendo coincidir con el pasajero, o ser quién ejerza la responsabilidad parental y/o un tercero.
- **Pasajero/Pax:** es el usuario de bienes y servicios como destinatario final del presente contrato con fines turísticos.
- **Asistencia:** La asistencia al viajero es el servicio prestado por la empresa contratada por la AGENCIA encargada de la gestión y asistencia solución y atención por cualquier inconveniente que se presente durante el viaje, como enfermedades y/o accidentes, que se rige por los términos y condiciones de la cobertura contratada que se entregará al pasajero.
- **Grupo/tour:** Es el contingente que viaja con el pasajero en el viaje contratado a la agencia.
- **Habilitación para viajar:** es la documentación exigida por los Estados, sean exigidos en función de partida, arribo, tránsito y/o cualquiera otra, de naturaleza migratoria, visa, sanitaria, fitosanitarias, aduaneras, autorizaciones, ingreso y egreso de mercaderías, con más las condiciones de ingreso o egreso de cada Estado con sus restricciones y prohibiciones, con la custodia de la misma a lo largo del viaje, que cada pasajero se obliga a su exclusiva responsabilidad cumplir.
- **Lugar de destino:** son los destinos turísticos contratados para la visita del pasajero con fines turísticos, incluyendo los transbordos.
- **Prestadores locales:** son los proveedores de bienes y servicios en los lugares de desti-

no.

- **Transporte aéreo:** es la compañía que presta servicio que realiza el transporte aéreo de personas humanas.
- **Traslados y servicios terrestres:** son los servicios en el país de destino del contrato con fines turísticos que específicamente se detallan en la cláusula.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: Objeto**

El presente es un contrato de servicios turísticos entre la “AGENCIA” que se obliga, en carácter de intermediaria, a contratar bienes y servicios prestados por terceros a favor del pasajero, para su aprovechamiento con fines turísticos, a cambio de una prestación de dar en especie dólares estadounidenses por parte del Suscriptor.

### **CLÁUSULA TERCERA: Aplicación subsidiaria**

El contrato se rige por:

- i. las condiciones particulares de la oferta ofrecida por la AGENCIA de contratación que detallan los servicios, bienes y precios contratados y,
- ii. en subsidio, en todo lo no incluido, en especial las formas de pago, cancelaciones, documentaciones incluidas, obligaciones y responsabilidades asumidas por la AGENCIA, se rige por las condiciones previstas en las condiciones generales de contratación previstas en el presente.

### **CLÁUSULA CUARTA: No conformación del grupo**

En caso de no integrarse el cupo mínimo previsto de quince (15) pasajeros por la AGENCIA para la realización del viaje, la Agencia notificará dicha circunstancia al Suscriptor, quien podrá optar por la realización de otro viaje ofrecido por la Agencia o por la devolución de la totalidad de las sumas abonadas, la cual será restituida dentro del término de sesenta (60) días contados desde la notificación del mismo modo en que el pasajero haya ejecutado el pago del viaje que iba a realizar, ya sea, lo haya hecho en un solo pago o en cuotas.

## **CLÁUSULA QUINTA: Perfeccionamiento del contrato**

La suscripción del presente por el Suscriptor, junto con el pago de la Cuota Reserva que refiere la cláusula siguiente, implica el pleno conocimiento y total conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente.

## **CLÁUSULA SEXTA: Cuota Reserva**

1. La Cuota Reserva tiene carácter de seña y posee un valor de QUINIENTOS DÓLARES ESTADOUNIDENSES (500 U\$D). Una vez abonado, el precio se congela en moneda extranjera y la agencia se obliga a brindar los servicios contratados.
2. En caso de no abonar la Cuota Reserva de forma íntegra, la AGENCIA se encuentra facultada a rescindir el contrato con este pasajero sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial previa, con cargo al solicitante según lo detallado en la cláusula Cancelaciones.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA: Precio y modalidades de pago**

1. **Precio:** El precio incluye la cotización del viaje a realizar, cargos administrativos e impuestos y tasas.
2. **Variaciones de precio:** El precio estimado y ofrecido por la AGENCIA en el momento de la solicitud de servicios y/o reservación de estos quedan sujetos a modificaciones sin necesidad de notificación previa cuando se produzca una alteración en los servicios y/o modificaciones en los costos y/o en los tipos de cambio previstos en los países de destinos.
3. **Modalidades de pago:** La AGENCIA podrá ofrecer otras alternativas de financiamiento y pagos, que se regirá por lo ofrecido en las cláusulas y condiciones particulares, así como las políticas de cancelaciones. En caso de que el pasajero opte por el pago total del precio en un solo pago, este obtendrá los siguientes beneficios:
  - A. **3% de descuento** en los casos en donde el pago se abone totalmente y en efectivo.
  - B. **Dos pagos del cincuenta por ciento (50%) del precio total.** El primer pago del 50% deberá abonarse durante el primer mes, y el segundo pago del 50%, durante el mes

consecutivo, sin recargos adicionales.

**C. Financiación:**

I. **Opción 1 (Cuota reserva + dos cuotas):** Pago inicial de cuota RESERVA de 500 USD más dos cuotas de los cuales se componen del 50% restante.

II. **Opción 2 (Cuota reserva + tres cuotas):** Pago inicial de cuota RESERVA de 500 USD más tres cuotas del treinta y tres coma tres por ciento (33,3%) del precio total cada una.

4. **Condiciones de pago:** Las cuotas serán mensuales, consecutivas y por pago adelantado entre el día 1 al 10 de cada mes. El Suscriptor puede optar por abonar las cuotas por adelantado. En todo caso, se regirán por las condiciones particulares de contratación ofrecidas para esta modalidad de pago. Es facultad de la agencia otorgar esta facilidad de pago, pudiendo negarse a discreción.
5. **Plazo:** Salvo pacto expreso en contrario, el PASAJERO deberá tener cancelado la totalidad del costo del viaje 60 DÍAS previos a la partida del viaje.
6. **Pago en moneda extranjera:** El precio será abonado en dólares estadounidenses pagadero en especie, rechazando cualquier otra forma de pago.

La AGENCIA **no aceptará** DÓLARES CARA CHICA, NI BILLETES CON ENMIENDAS, TACHADURAS Y/O RAYADURAS SIN EXCEPCIÓN ALGUNA.

La AGENCIA, como cláusula facultativa, podrá aceptar el pago pesos argentinos al tipo de cambio que la AGENCIA fije al momento oportuno del pago efectivo en función de las condiciones cambiarias de la República Argentina al tiempo del ejercicio de la opción y en función de la readecuación de los costos de los bienes, servicios y costos administrativos. En caso del ejercicio de la opción, el Suscriptor puede aceptar la cotización ofrecida o abonar en dólares estadounidenses.

7. **Mora:** La mora se producirá de manera automática y sin necesidad de notificación judicial o extrajudicial alguna, y el incumplimiento en el pago facultará a LA AGENCIA para proceder a la resolución y a la baja y cancelación del viaje en los términos previsto por la cláusula SEXTA inc. 3, por exclusiva culpa del PASAJERO.
8. **Intereses:** El pago de cuotas fuera del plazo establecido para su vencimiento, que no produzcan como efecto la cancelación del plan y baja del viaje, deberán ser ingresadas

junto con los intereses resarcitorios, los cuales serán de un 3%.

9. **Tarifas aéreas:** Cada operación aérea se registrará por las condiciones especiales de la tarifa y compañía aérea correspondiente en sus términos y condiciones.

### **CLÁUSULA OCTAVA: Políticas de Cancelación**

1. **Comunicación fehaciente:** En el caso de cancelación del viaje por parte del pasajero el mismo deberá comunicarse a la agencia por escrito a través de correo electrónico: [administracion@dealgrouptravel.com](mailto:administracion@dealgrouptravel.com), o a través del número telefónico: 343-155261619 y/o mediante notificación fehaciente al domicilio de la AGENCIA.
2. **Revocación de la aceptación:** Si la contratación es a la distancia, el Suscriptor puede revocar la aceptación en el **plazo de diez (10) días**, contados desde la reserva y/o primer pago, lo que ocurra antes, y tiene el derecho al reintegro de la totalidad de lo abonado sin costo alguno.
3. **Devoluciones:** Una vez vencido el plazo de diez (10) días, estipulado en el párrafo anterior, o en caso de que la modalidad de contratación sea presencial **la cuota reserva NO ES REEMBOLSABLE**. La Agencia retendrá las sumas de dinero abonadas en concepto de pago por el trabajo realizado, costos administrativos, costos aéreos y terrestres, servicios adquiridos y políticas de cancelaciones de prestadores locales. Las devoluciones de dinero en caso de haber saldado el viaje de un solo pago, serán devueltas en un solo pago y en un plazo máximo de sesenta (60) días corridos. En caso de haberlo abonado en diversas cuotas, las sumas serán restituidas de igual manera y en la cantidad de cuotas realizadas por el PASAJERO. La devolución se realizará según las siguientes condiciones:
  - A. **PAGO DE TOTALIDAD O ENTREGA EN DOS (2) CUOTAS:**
    - I. No recibirá NINGÚN REEMBOLSO. A excepción de realizar la cancelación dentro de los diez (10) días de revocación del contrato.
  - B. **PLANES DE TRES (3) CUOTAS:**
    - I. Si la cancelación se produce luego de abonar la primera cuota, no recibirá REEMBOLSO.
    - II. En caso de producirse luego de abonar la SEGUNDA CUOTA, la devolución es del cincuenta por ciento (50%) de la cuota abonada.
    - III. En caso de producirse luego de abonar la TERCERA CUOTA, no recibirá REEMBOLSO.

### **CLÁUSULA NOVENA: Cambio de salida grupal, penalidad**

En caso de que EL PASAJERO manifieste a la AGENCIA su intención de querer cambiarse y/o modificar su paquete grupal de viaje a otra salida grupal distinta a la contratada, lo tendrá que comunicar de manera fehaciente mediante un correo electrónico a [administracion@ealgrouptravel.com](mailto:administracion@ealgrouptravel.com) con una antelación de (180) días previos a la salida contratada, caso para el cual no habrá penalidad alguna. Para el caso de que dicha comunicación sea pasado el plazo de los (180) días previamente manifestados, deberá comunicarlo de manera fehaciente a la AGENCIA, enviando un correo electrónico a [administracion@ealgrouptravel.com](mailto:administracion@ealgrouptravel.com). Dicho cambio estará sujeto a una multa económica equivalente a la suma de CIEN DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD 100), más la diferencia del valor del paquete al cual quiere adherirse.

### **CLÁUSULA DÉCIMA: Servicios incluidos**

**1. Enumeración:** En general, salvo lo ofrecido y excluido en las condiciones particulares, se encuentran incluidos los siguientes servicios: Aéreos internacionales, alojamiento en hoteles especificados en las condiciones particulares, comidas todos los desayunos incluidos, almuerzos y cenas detallados en los itinerarios, entradas incluidas de las actividades mencionadas en los itinerarios, guías locales, seguro médico, sistema de audio, coordinador todo el tour, propinas a guía y chofer.

Todos los bienes y servicios ofrecidos en el itinerario, incluidos los servicios tanto aéreos como terrestres, son tentativos y están sujetos a disponibilidad, pudiendo ser modificados por la Agencia unilateralmente por otros de igual categoría y calidad, sin necesidad de notificación previa. La emisión del billete de transporte aéreo se realizará entre treinta (30) y cuarenta y cinco (45) días previos a las fechas de partida.

La confirmación del alojamiento en los hoteles especificados en las Condiciones Particulares, junto con la emisión de su respectivo voucher, se realizará entre siete (7) a diez (10) días previos a las fechas de partida.

Los servicios de transporte terrestre, así como los servicios de guía y excursión, no incluyen la emisión de vouchers.

**2. Servicios extras:** Todos los servicios extras que se pacten luego de la celebración del contrato, quedan sujetos a estas Condiciones Generales.

**3. Condiciones de transporte aéreo:** Todos los pasajes aéreos son ida y vuelta en clase económica y no son reembolsables salvo que esté especificado de lo contrario. Cualquier cancelación, cambios de itinerario, o el no haber confirmado su espacio, será sujeto a penalidades y/u honorarios percibidos por la aerolínea en el momento de la venta del pasaje.

El billete de avión, aerolínea y horarios de la misma, están sujetos a cambios sin previo aviso. Los pasajes aéreos son intransferibles.

La AGENCIA no se responsabiliza de los cambios en horarios de vuelos, aplicados por las líneas aéreas, ni cualquier otro tipo de cancelación, sobreventa de boletos o actividad incurrida por las líneas aéreas.

Los pasajeros organizando sus propios vuelos son responsables de encontrarse con el grupo.

La AGENCIA no es responsable por cambios en el itinerario de las aerolíneas, que provoquen cambios de última hora en los itinerarios previstos.

Los daños eventuales por dolo, culpa y/o hecho fortuito o fuerza mayor, demoras en embarques o desembarques, huelgas, inclemencias climáticas en ocasión de transporte aeronáutico por transporte aéreo deslinda de responsabilidad a la AGENCIA.

### **CLÁUSULA UNDÉCIMA: Servicios excluidos**

1. **Todos aquellos servicios que no estén incluidos expresamente en el contrato**, se entiende que no forman parte y no obligan a la AGENCIA a su prestación ni contratación.
2. **Enumeración:** Expresamente se encuentran excluidos: i. Extras, lavado de ropa, bebidas y/o comidas, salvo los almuerzos, desayunos, cenas y/o meriendas; ii. estadías, comidas y/o gastos adicionales por apartar se del tour ofrecido o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a la empresa; iii) alimentación en ruta, excepto las incluidas expresamente en los programas; iv) los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

Tampoco se incluyen tributos o peajes a establecidos o a crearse en el futuro por los Estados de salida, entrada, de tránsito o de bandera de la compañía aérea, posteriormente a la contratación de los servicios y que alteren el precio de los productos y servicios contratados o a contratar, salvo que se encuentren indicadas como incluidas en lo ofrecido por la AGENCIA.

### **CLÁUSULA DOCEAVA: Facultades y deberes de la Agencia**

1. **Deber de diligencia:** La Agencia se compromete a la organización de forma diligente del viaje turístico de la solicitud en las condiciones particulares y a la intermediación

de los bienes y servicios requeridos. Es una obligación de medios y no de resultados.

2. **Deber de asesoramiento:** La Agencia asesorará al pasajero en los temas ofrecidos en su incumbencia y asistirá a lo largo del viaje a las consultas que realice. Dicha atención será realizada a través de: i) el guía correo contratado al efecto que acompaña al grupo, ii) los horarios de atención telefónicos, iii) correo electrónico y/o whatsapp al público en los horarios de comercio del local ofrecido, iv) por los prestatarios de servicios (compañía aéreas, hoteles, etc). En este último caso, si se acordara alguna modificación en los términos de contratación estos no son vinculantes para con la AGENCIA ni obligan a indemnización alguna en caso de incumplimientos.
3. **Limitación de responsabilidad:** La AGENCIA no se hace responsable por accidentes ocasionados por terceros, ni los generados por los propios pasajeros, cancelaciones de aéreos o servicios terrestres, alojamientos, tour y/o excursiones que sean cancelados por prestatarios de servicios y/o terceros estados derivados de guerras, maremotos, tornados, inclemencias climáticas, catástrofes, inundaciones y/o cualquiera otra causa de caso fortuito o fuerza mayor. En estos casos, la AGENCIA se encuentra facultada a modificar el itinerario para prestar servicios semejantes a los contratados y bajo el mismo costo. LA AGENCIA se encuentra autorizada para ofrecer lugares alternativos de iguales características, lo cual será notificado al pasajero, eligiendo el mismo una de las alternativas. En caso de contratar una excursión cuya realización dependiera del clima y este, al momento de realizarla, no sea el adecuado para la excursión, la AGENCIA no se hace responsable por su cancelación ni del reembolso del pago de la misma. En última instancia, en caso de no aceptar las modificaciones, la AGENCIA unilateralmente podrá tomar las medidas adecuadas para resolver este contrato.
4. **Daños hacia terceros:** Si por cualquier eventualidad, la AGENCIA se viera obligada a sufragar suma de dinero por daños ocasionados por el pasajero a terceros, el Suscriptor deberá reintegrar directamente y en la misma especie que la suma pagada en el plazo de 48 hs, bajo apercibimiento de instarla por las vías legales. En tal caso, se informará de forma oportuna y completa.
5. **Derecho al uso de imagen:** La AGENCIA tiene derecho de uso de fotos, imágenes, conversaciones, videos y audios de los pasajeros que realicen el tour desde su inicio hasta su culminación. Los pasajeros, los suscriptores y los que ejerzan la responsabilidad parental autorizan expresamente el usos de sus fotos, imágenes y videos en redes

sociales y/o medios de comunicación para la difusión y propaganda. El pasajero puede requerir su no uso, notificando de forma expresa, clara y contundente al mail de la AGENCIA tal intención, de forma previa a cualquier publicación. Una vez difundida una imagen sin la reserva expresa de no difusión, no da derecho a reintegro ni reembolso ni reclamo indemnizatorio por ninguna naturaleza. La AGENCIA, en caso de difusión y el pedido posterior de no uso de imagen, arbitrará los medios necesarios y razonables para el cese.

### **CLÁUSULA TERCEAVA: Deberes de los pasajeros**

- 1. Habilitación para viajar (Visa, Pasaporte, Otras):** Es de exclusiva obligación y responsabilidad del pasajero contar con toda la documentación habilitante para viajar al país de destino, visas y cumplir las vacunaciones exigidas en los lugares de destino. Las consecuencias de incumplir con estas normativas son responsabilidades propias del pasajero y serán a su exclusivo costo las consecuencias como pérdidas de pasajes, trámites en embajadas, deportación y/o cualquiera otra. La AGENCIA se limita a prestar asistencia y asesoramiento, salvo que ofrezca específicamente en la oferta la gestión de la visa.
- 2. Derecho de permanencia:** El pasajero se obliga durante el viaje a cumplir las normas de convivencia y las leyes del lugar de destino. En caso de comportamiento inapropiado, daños, molestias, peligro perjudicial para sí, para el grupo y/o para el tour en los establecimientos y/o en los hoteles y/o hacia terceros; no acatando hoteles y/o hacia terceros; no acatando órdenes, recomendaciones o directivas impartidas por el encargado del grupo, malogrando el éxito de la excursión y/o su normal desarrollo, la AGENCIA o los prestadores locales podrán no cumplir con los servicios prestados y tienen derecho a requerir el abandono del tour y los servicios turísticos en cualquier punto del viaje contratado. En todos los casos, es condición esencial que los pasajeros obren de buena fe, respeto por las personas que componen el grupo, sus bienes, las instalaciones de los establecimientos hoteleros, medios de transporte, lugares de visita o excursiones y a los guías, todo de acuerdo con estándares de conducta que permitan y faciliten la convivencia grupal en todo momento.
- 3. Cumplimiento de normas sanitarias:** El pasajero se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad sanitaria que dispongan las autoridades del lugar de destino, hoteles y/o

hacia terceros; no acatando lugar de destino, los establecimientos hoteleros, las aerolíneas, los transportistas, los restaurantes, etc.

El pasajero se obliga y toma a su cargo hacer los tests sanitarios que exijan autoridades o empresas vinculadas con el viaje. Siempre deberá consultar si el prestador o las autoridades tienen normas sanitarias exigidas como condición de ingreso, de acuerdo con su nacionalidad o condición etaria. Así mismo se obliga a no realizar actividades, excursiones y/o prácticas que no son adecuadas para su salud.

4. **Ficha médica:** El pasajero debe informar fehacientemente y llenar ficha médica en carácter de declaración jurada. Cualquier accidente o daño derivado de la falsedad de declaraciones juradas o incumplimiento de esta cláusula es de exclusiva responsabilidad del pasajero y del Suscriptor.

#### **CLÁUSULA CATORCEAVA: Seguro**

1. **Seguro de asistencia al viajero:** La AGENCIA contratará servicios prestados por compañías habilitadas para la asistencia al viajero de conformidad con las cláusulas de la póliza respectiva. La responsabilidad de incumplimiento respecto a esta es de exclusiva responsabilidad de la prestataria, habilitando al pasajero al reclamo directo.
2. **Tarifas diferenciadas:** El seguro al viajero cuenta con una tarifa estándar hasta la edad de 75 años. Las personas mayores a 75 años, junto con aquellas que declaren tener enfermedades preexistentes, deberán abonar un porcentaje adicional del cincuenta por ciento (50%) de la tarifa del seguro.

#### **CLÁUSULA QUINCEAVA: Régimen aplicable. Arbitraje. Mediación Previa Obligatoria Competencia**

1. **Orden de prelación:** El presente, y en su caso la prestación de los servicios se regirá por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829, su decreto reglamentario y normas concordantes, 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 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 Res. 1532/98 M.E.O.y S.P.

2. **Arbitraje Y Mediación Previa Obligatoria:** Las Partes resolverán de manera amigable toda disputa que surgiera entre ellos en relación con este acuerdo de confidencialidad. En caso de que no se pudiera llegar a una solución amigable dentro del plazo de treinta (30) días desde la propuesta que haga una parte a la contraria mediante vía fehaciente, la disputa será tratada inicialmente ante el mecanismo de mediación obligatoria prejudicial establecido en la Ley N°26.589 de CABA y/o Ley N° 9776 de la Provincia de Entre Ríos, de acuerdo al domicilio que tenga la AGENCIA. Para el caso, de convenir registrarse por la Ley de la Provincia de Entre Ríos, la mediación aquí prevista podrá llevarse a cabo por medios telemáticos y aplicaciones tipo zoom, google meet, y otras que así lo permitan. Finalmente en caso que no se llegue a ningún acuerdo en las instancias previstas anteriormente, se resolverá ante el Tribunal General de Arbitraje de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y/o cualquier otro Tribunal Arbitral que funcione en sus respectivas Asociaciones Regionales en tanto éstos estén conformados. 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 que les será entregada por éste, oportunamente.
3. **Tribunales competentes:** Para todos los efectos derivados del presente contrato, serán competentes los Tribunales Ordinarios que correspondan conforme la legislación vigente.