

Condiciones generales del contrato

1. COSTOS Y CONDICIONES

Los servicios (de viaje, estadía y de transporte) son proporcionados por Delizia Viajes srls, con sede en Cupra Marittima, via D.M. Di Girolami 9, P. Iva 02302660440, autorizada a proveer servicios turísticos on-line, partner de Hermes Travel Service de Hermes Viaggi sn con sede en Ascoli Piceno en Largo Crivelli 6/7, iscrizione REA-AP-198075 Póliza RC ERV EUROPAISCHE REISEVERSICHERUNG AG NR 62130140 que ha sido autorizada al ejercicio de actividad de producción, organización de viajes, estadías y de intermediación de dichos servicios.

2. DEFINICIONES

A los fines del presente contrato se entiende por:

- a) Organizador u operador del viaje: el sujeto que se obliga en propio nombre y con una compensación a tanto alzada, a proveer a terceros paquetes turísticos, realizando la combinación de los elementos que siguen en el siguiente artículo 3 ofreciendo al cliente, a través también de un sistema de comunicación a distancia, la posibilidad de realizar autónomamente la compra de tal combinación.
- b) Intermediario: el sujeto que, también no profesionalmente, vende o se obliga a proveer paquetes turísticos realizados según el art. 3 por una compensación a tanto alzada.
- c) Cliente o representante de un menor: el adquirente, el cesionario de un paquete turístico o cualquier otra persona que satisfaga todas las condiciones requeridas para el servicio.
- d) Viajero: toda persona que se beneficia del compromiso aludido en los párrafos 2 ó 3, sea que el contrato esté

concluido o que el precio sea pagado por ella o para ella.

3. SERVICIOS

Los servicios indicados en el contrato pueden ser relativos a :

-transporte

-alojamiento

-a servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento

Los servicios en objeto constituyen un “paquete turístico” , así queda definido por el Art. 34 del Código del Turismo (Italia), solo en el caso en que sean el resultado de la establecida combinación de al menos dos de los elementos antes citados y vendidos a un importe a tanto alzado. En el frente, además, están indicados los servicios relativos a la eventual reserva y pago de un aéreo low cost

4. FUENTES LEGISLATIVAS

La venta de paquetes que tienen como objeto servicios en territorio italiano y/o internacional, está disciplinada por la L.27/12/1977 n°1084 y ejecución de la Convención Internacional relativa al contrato de viaje firmada en Bruselas el 23.4.1970 y por el código del Turismo y sus sucesivas modificaciones.

5. DISCIPLINA DEL CONTRATO

El contrato está disciplinado por Pactos especiales (notas informativas y ficha técnica) indicados en el contrato y por las condiciones generales aquí escritas.

6. ESPECIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Todas las informaciones relativas a los servicios que son objeto del contrato están especificadas en el contrato y en

todos los medios de divulgación provistos al turista, el cual da acto de haber recibido todas las informaciones necesarias para la contratación de los servicios requeridos.

7. SERVICIOS DE TRANSPORTE

Para los servicios de transporte (avión, tren, colectivo) el operador realiza solo y exclusivamente una actividad de intermediación de pago con las empresas públicas o privadas italianas que establecen los precios, horarios y condiciones de viaje.

8. CUOTA DE PARTICIPACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJE Y DE ESTADÍA

La cuota de participación es establecida por el Operador en base a los costos de los servicios a la fecha de redacción del presupuesto en el cual están indicados los servicios en objeto. La cuota de participación puede ser modificada luego de una variación significativa de: costos de transporte, incluido el carburante, de los derechos y de las tasas, como la de embarque y desembarque en los aeropuertos, y también de los valores de cambio. El operador no puede variar las cuotas en los veinte días anteriores al viaje. Para la participación a determinados servicios puede ser necesario el pagamento de una cuota de inscripción. Tales gastos deben ser realizados al acto de solicitar la participación y nunca son reembolsables.

9. PAGOS

Los pagos se realizan cancelando en su totalidad el presupuesto acordado o en cuotas. En el caso de pagar en cuotas, ellas se determinan caso por caso y su número puede variar según los meses de antelación de la reserva. El pago se realiza en pesos, de un presupuesto final fijado en dólares

establecido a la estipulación del contrato y que puede variar según el art. 7. . El incumplimiento por falta de pago de TRES (3) cuotas consecutivas o CINCO (5) alternadas dará derecho al operador de cancelar el presupuesto y programa acordado entre las partes. La devolución de las cuotas abonadas en porcentaje y tiempo será especificado en el programa de viaje. Las tasas de cambio se actualizan cada mes según lo informado por el Banco de la Nación Argentina y/o por el Banco Supervielle. En el caso en que el saldo no se realice 30 días antes a la partida, el contrato se entiende resuelto por derecho y el organizador retiene, a título de penal, las cuotas versadas. Si se contratan los servicios en los treinta días anteriores a la prestación de los servicios el cliente deberá pagar en una única solución todos los gastos. En la hipótesis que se contraten los servicios de viaje entre los seis y los dos meses de anticipación y que el plan incluya los pasajes aéreos internacionales el operador puede exigir una cuota inicial de participación igual a la mitad del total del paquete, o según requieran los casos y las entidades de los vuelos.

10. CANCELACIÓN Y MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS DE ESTADÍA QUE NO CONSTITUYEN PAQUETES

Salvo estipulación en contrario de las partes, el viajero podrá hacerse reemplazar por otra persona a los fines de la ejecución del contrato, con tal que esta persona satisfaga las exigencias específicas relativas al viaje o a la estadía y que el viajero indemnice al organizador de viajes todos los gastos causados por este reemplazo, incluidas las sumas no reembolsables debidas a terceros. Los aéreos ya pagados por el operador no pueden ser modificables debiendo el cliente pagar uno nuevo. El operador puede, con tempestiva comunicación, anular, sin indemnización, el contrato, totalmente o parcialmente, antes o

después la ejecución del contrato, según el Art. 10 de la Convención Internacional de Bruselas que establece que el organizador de viajes puede rescindir sin indemnización el contrato, total o parcialmente, cuando, antes o durante la ejecución del contrato, se manifiesten circunstancias de un carácter excepcional que el organizador de viajes no podía conocer en el momento de la celebración del contrato y que, si las hubiera conocido en ese momento, le habrían dado razones válidas para no celebrarlo. En caso de anulación del contrato antes de su ejecución, el operador debe reembolsar al cliente la cuota de participación pagada relativa al servicio o a la parte del servicio objeto a la anulación. Si la anulación depende de causas de fuerzas mayores (guerras, epidemias, huelgas...) el operador puede retener el 5% de la cuota de los servicios anulados, a título parcial de reembolso. En caso de anulación, total o parcial, el operador toma todas las iniciativas necesarias en el interés del cliente; en este caso viajero y operador se indemnizan mutuamente según equidad. El operador puede, sin indemnización, a su discreción y en cualquier momento, también durante la ejecución de los servicios, modificar el programa y/o sustituir los servicios mismos con otros de similares características y calidad, en el caso en que sea necesario por exigencias operativas o de fuerzas mayores.

11. CANCELACIÓN Y MODIFICACIONES DE PAQUETES POR PARTE DEL OPERADOR

a) El operador, sin indemnización, puede anular, en todo o en parte, antes o después de la ejecución, el paquete turístico, con hipótesis de causas de fuerza mayor o por incumplimiento por parte del viajero de las cuotas de participación. La anulación debe ser inmediatamente comunicada al cliente.

b) El cliente tiene derecho únicamente a la restitución de las cuotas de participación y en el monto por él versado; él no puede presumir al operador otro derecho, ni de indemnización por daños, ni a otro título.

c) En la hipótesis que, después del inicio del servicio, el operador no sea en grado de proveer (por cualquier razón, menos que por culpa del cliente o con exclusión de fuerza mayor) una parte esencial de los servicios, el mismo operador debe predisponer de soluciones satisfactorias alternativas para la prosecución del viaje. Si tales soluciones conllevan servicios de valor superior a lo estipulado, el operador no puede requerir al cliente otro suplemento a la cuota. En el caso contrario, el cliente debe ser reembolsado en los límites de la diferencia de valores entre los servicios previstos y aquellos recibidos, con excepción de la indemnización de ulteriores daños mayores. En el caso en el que el operador no pueda, o no sea en grado de predisponer de satisfactorias soluciones alternativas para la prosecución del viaje, o en el caso en el que el cliente rechace, por válidos y determinados motivos, las soluciones propuestas, el operador, si materialmente posible, pone a disposición del cliente un medio de transporte equivalente por el retorno en el lugar de inicio de los servicios o el lugar que se convenga. La diferencia entre el valor de los servicios del paquete y el de los servicios provistos hasta el momento del regreso anticipado, debe ser reembolsada por el operador al cliente dentro de los siete días a partir de la fecha de retorno, o en todos casos, en el menor tiempo posible.

d) En el caso en el que el paquete, antes del inicio del servicio, venga cancelado por el operador por cualquier razón, excepto que por las hipótesis del punto a), o sea por culpa del cliente, este tiene derecho, en vía alternativa, de gozar, sin ningún suplemento, de otro paquete turístico de igual calidad y valor

o de un paquete de calidad y valor inferior previa restitución de la diferencia o del reembolso de la cuota de participación, dentro de los siete días de la fecha de receso o de la comunicación de anulación.

12. MODIFICACIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE VIAJES POR PARTE DEL CLIENTE

Cada pedido de modificación de los servicios de viajes y de estadía que venga formulada por el cliente antes del inicio de los servicios, debe ser considerada como anulación del contrato, salvo diferente acuerdo, escrito o consensuado por las dos partes. Después de la partida, los servicios pueden ser modificados, a pedido del cliente, solo en caso de expresa aceptación del operador, el cual, en tal hipótesis, debe recibir el eventual suplemento de cuota, el reembolso de los gastos sostenido por la modificación y de la indemnización por eventuales daños conseguidos al cambio.

13. RECESO DEL CONTRATO POR PARTE DEL CLIENTE

Además que en el caso disciplinado por el art.10, el cliente podrá rescindir unilateralmente el contrato, con telegrama certificado enviado a Delizia Viajes SRLS o a uno de sus representantes designados por la empresa. En tal hipótesis, al cliente que ejerce el derecho de receso le serán devueltas un 50% de sus cuotas de participación abonadas devengándose en la devolución los costos de transferencia bancaria, sellados, impuestos y/o cambio de moneda que debiese pagar el operador. En el caso de haberse abonado con antelación la totalidad del viaje se procede de igual manera. En ambas hipótesis, no hay devolución alguna de dinero en los casos que, de manera expresa y clara, constarán en el programa y presupuesto de viaje que se adjunta al presente contrato. Los

aéreos no son nunca reembolsables salvo que se haya estipulado una póliza de cancelación. El cliente toma acto que las reglas antes citadas valen también por viajes organizados a distancia u online.

14. OBLIGACIONES DEL VIAJERO

a) el viajero se ve obligado a:

- dotarse de pasaporte o de otra documentación necesaria para el viaje
- dotarse de eventuales visas de ingreso, de tránsito o de estadía para gozar de los servicios del contrato
- realizar las vacunas y otros controles sanitarios requeridos para el uso de los servicios
- proveer, antes de la partida, a informarse sobre los datos proporcionados por el operador
- cumplir con el pago de las cuotas del presupuesto en tiempo y forma

b) el cliente, tanto antes como durante el uso de los servicios debe:

- cumplir escrupulosamente todas las disposiciones emanadas por el operador en relación a los servicios
- uniformar su propio comportamiento a los datos, a las noticias, a las informaciones y a las indicaciones provistas por el operador
- asumir comportamientos inspirados en el cumplimiento de las reglas de prudencia y de la diligencia.

En caso de incumplimiento, el cliente deberá indemnizar el operador de todos los daños ocurridos.

15. CONTENIDOS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

El cliente da acto que los servicios, incluidas las modalidades para su uso, indicados en el presupuesto, son exactamente los

requeridos por él.

16.SUSTITUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJE Y DE ESTADÍA, ASÍ COMO DE LOS PROVEEDORES POR PARTE DEL OPERADOR

El operador, sin indemnización, a su discreción y en cualquier momento, también durante la ejecución, puede reemplazar los servicios en objeto o los proveedores de los servicios mismos con otros de análogas características y calidad, en la eventualidad que esto se haga necesario por causas de fuerza mayor o por otras exigencias operativas o por otros razonables motivos.

17. EN CASO DE FALTA O INEXACTO CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES POR PARTE DEL OPERADOR RELATIVAS A LOS SERVICIOS DE VIAJES Y ESTADÍA

En caso de falta o de inexacto cumplimiento de las obligaciones asumidas con el contrato, el operador tiene que indemnizar al cliente por los daños ocurridos si no prueba que la falta no es a él imputable, siendo derivada, por ejemplo, por terceros extraños al contrato, por causas de fuerza mayor o por acontecimientos que el operador, en base a la ordinaria diligencia, no podía razonablemente prever, ni evitar. Si la falta o el inexacto cumplimiento depende de hechos imputables a los proveedores de los servicios a los cuales el operador recurre, el operador se ve obligado a la indemnización de los daños sufridos por el cliente, salvo en el caso de reclamar directamente a los proveedores de los servicios.

18. OBLIGACIÓN DE ASISTENCIA

El operador está obligado a proporcionar asistencia al viajero

según el criterio de diligencia profesional con exclusiva referencia a las obligaciones estipuladas en el contrato. El operador y el intermediario están exonerados de las respectivas responsabilidades (art. 10 y 11 de las presentes condiciones generales) cuando la falta o la inexacta ejecución del contrato es imputable al turista o depende de algún hecho de un tercero a carácter imprevisible o inevitable, o causada por un hecho extraordinario o de fuerza mayor.

19. CONTESTACIONES Y RECLAMOS DEL CLIENTE

Durante el periodo de goce de los servicios el cliente debe contestar al operador, por escrito, con inmediatez, a pena de decadencia, cada incumplimiento del operador a las obligaciones contractuales, incluidas las discrepancias o los vicios de los servicios, para que el operador, a través de sus colaboradores y/o proveedores, esté en condición de reparar tempestivamente los problemas y de adoptar soluciones equánimes. Después de la conclusión de los servicios el cliente debe, siempre a pena de decadencia y dentro de los diez días sucesivos al regreso, renovar por escrito el reclamo, mediante el envío al operador de una carta documento que pueda certificar la cumplida entrega de la misma.

20. SEGUROS

El operador se avala de la Póliza RC ERV EUROPAISCHE REISEVERSICHERUNG AG NR 62130140 estipulada por Hermes Travel Service a garantía de sus obligaciones hacia el usuario de los servicios. Si no expresamente incluidos en el precio, es posible, y aconsejable, estipular al momento de la reserva otras especiales pólizas para los gastos de anulación del paquete, por eventuales accidentes o equipaje transportado. Además será posible estipular un contrato de

asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidentes, enfermedades, casos de fuerza mayor. El turista ejercerá los derechos que surgen de tales contratos exclusivamente en relación a las compañías aseguradoras estipulantes, a las condiciones y con las modalidades que prevé la póliza.

21. SERVICIOS DE RESERVA Y DE PAGAMENTO DE LA BOLETERÍA LOW COST

Los servicios de transporte low cost son elegidos por el cliente que delega el operador a la reserva y a la compra de los mismos. El operador actúa solo como intermediario y no recibe ninguna compensación, es obligación del cliente informarse sobre las condiciones generales de las compañías low cost y el operador no podrá ser bajo ningún caso considerado responsable de la calidad del servicio en objeto (reenvío, retraso, cancelación)

22.OBLIGACIONES FISCALES

Al fin del cumplimiento de las obligaciones de comunicación telemática introducida por el art.21 del D.L. 31 de mayo 2010 n°78 deberán estar expresamente indicados en el contrato los nominativos de todos los clientes a los cuales serán provistos los servicios.

23. FORO COMPETENTE

Para cualquier controversia surgida el foro competente será aquel de Ascoli Piceno.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO PARA LA VENTA DE SERVICIOS DE VIAJE Y DE ESTADÍA

Yo suscrito, declaro de haber sido informado y de aceptar que el presente contrato:

-se entenderá terminado en el momento de aceptación de mi pedido por parte del operador

-será disciplinado por los pactos contenidos en el presente contrato, en particular en las condiciones generales, indicadas en el programa de viaje adjunto y a las relativas fichas técnicas.

Además doy acto que los servicios ahí incluidos, son exactamente los requeridos por mi y declaro que se me han proporcionado todas las informaciones relativas a los servicios. Asimismo, en las hipótesis prevista:

-en el art. 21 del presente contrato declaro de haber personalmente elegido e indicado al operador los servicios lowcost y de haber delegado al mismo la realización a mi nombre y por mi cuenta, de la reserva y del pagamento. Declaro por lo tanto de tener conocimiento que Delizia Viajes srls y Hermes Travel Service snc son en todo extrañas a la relación instaurada (entre mi y el vector lowcost) que sigue a las operaciones de reserva y pagamento.