

CONDICIONES GENERALES DE RESPONSABILIDAD ENTRE LA ASESORA DE VIAJES Y EL CLIENTE

De conformidad con las disposiciones legales permanentes contempladas en la Ley de Turismo de Panamá, de Venezuela y de los países donde residen nuestros Operadores Corresponsales (USA, México, España entre otros), sus Reglamentos, sus Decretos y demás disposiciones legales aplicables tanto en el territorio nacional como en el extranjero se emiten las presentes condiciones generales y de responsabilidad que más adelante se señalan, las cuales regulan las prestaciones de servicios por una parte entre el pasajero o usuarios de los servicios que en lo sucesivo se denominará "**EL CLIENTE**", por otra parte la empresa TUR-VEN Asesores S.A., en lo sucesivo se denominará "**LA ASESORA**", y por otra parte los entes prestatarios de los servicios, tales como Líneas Aéreas o Chárter, Hoteles, Restaurantes, Transportistas, Guías y Otros Servicios conexos con el turismo y que estén relacionados con el presente contrato, en lo sucesivo denominados "**PRESTATARIOS**".

REQUISITOS OBLIGATORIOS DE INSCRIPCIÓN

- ✓ Llenar a través de la Pagina web, www.tur-ven.com y enviar, la Planilla de Inscripción debidamente llena y firmada como acuse de aceptación de las condiciones del viaje. Proseguir siempre en dicha web, con el pago por PayPal del depósito de Inscripción, llenando los datos requeridos y procesando el pago. Seguidamente les llegara un recibo por email y a TUR-VEN la copia. También se puede hacer el pago de dicho depósito de inscripción a través de las tarjetas de crédito con cupo Cadivi, o en cheques debidamente endosados a nombre de TUR-VEN Asesores C.A.
- ✓ Enviar la fotocopia de la C.I de "EL CLIENTE" o de un representante, y copia del Pasaporte, escaneados, vía email a nuestra oficina en Caracas y comprobar su recepción, "TUR-VEN" seguidamente enviara las condiciones generales para su aprobación y debida firma.
- ✓ Sin las "Condiciones Generales" debidamente firmadas por el Representante, "EL CLIENTE" no podrá realizar el viaje. Este requisito es obligatorio para la inscripción de la viajera/o. Luego se podrá verificar la correcta inscripción al llamar a nuestra oficina.

REQUISITOS PARA VIAJAR

- ✓ Pasaporte valido con mínimo de 6 meses de vigencia antes de la fecha de salida.
- ✓ Conocimiento, aceptación y firma de las Condiciones y Normas Generales de nuestros Tours y Paquetes.
- ✓ Verificación de los datos personales del pasajero y pago total del viaje.

- ✓ Permiso de viaje del menor notariado (original y copia) + Copia Partida de Nacimiento y Copia de las Cédulas de ambos padres con sus huellas dactilares y sus firmas respectivas.
- ✓ Poseer visa americana para viajeros del Programa - Quinceañeras a USA, de lo contrario tramitarla en el periodo establecido en la planilla de "Precios y Formas de Pago". **(Responsabilidad de cada viajero)**
- ✓ Poseer cualquier otra Visa necesaria para el viaje que va a realizar en caso de ser requerido **(Exclusiva responsabilidad de cada viajero)**.
- ✓ En cuanto al Pasaporte, este documento debe tener validez de seis meses para la fecha de regreso al país, y en caso de no cumplir estas condiciones, o tener el pasaporte vencido, entrar a la página web, www.saime.gov.ve y pedir la solicitud de "Nuevo Pasaporte".
- ✓ En cuanto al Permiso de Salida de Menores, el "CLIENTE" por ser menor de edad, necesita sacarse un Permiso de Salida del país, notariado por los Padres o Representantes. Les estaremos enviando un modelo, el cual deberá ser avalado y firmado por un abogado de confianza, y dependerá de los Órganos de Inmigración, la aprobación de la salida del "CLIENTE". "LA ASESORA" no será responsable de dicho Permiso ni de cualquier decisión de los Oficiales de Emigración en el Aeropuerto.
- ✓ En relación a las Maletas y Equipaje: el equipaje del "CLIENTE" viaja bajo las condiciones y restricciones de los diversos **"PROVEEDORES de SERVICIOS (Líneas Aéreas, Cruceros, Autopullmans entre otros)"** y autoridades extranjeras a lo largo del viaje, y bajo su propio riesgo. Por ninguna circunstancia puede ser imputada la "ASESORA" cualquier responsabilidad por el extravío o por la posible pérdida del mismo.

FORMA DE PAGO Y TARIFAS (Consultar específicamente las Condiciones, Precios y Forma de Pago del Paquete seleccionado)

- ✓ Depósito de Inscripción, en base al Paquete escogido (NO REEMBOLSABLE!!)
- ✓ El 65 % del monto restante descotando el "depósito de inscripción", debe ser pagado entre los 120 días y 90 días antes del viaje, dependiendo del tour seleccionado.
- ✓ El 35% restante debe ser pagado entre los 89 días y 45 días antes de la salida del viaje.
- ✓ ** En base a los últimos acontecimientos con las Líneas Aéreas locales, por los momentos y hasta nuevo aviso, la Porción Aérea y sus tarifas saliendo desde Venezuela, están cotizadas únicamente en moneda extranjera (\$US o Euros) y sus impuestos están sujetos a modificaciones. Entre estos impuestos están contemplados los de los aeropuertos que visitan, los de gasolina y seguridad, y los de las disposiciones gubernamentales en Venezuela así como en los países que visitaran durante el tour.
- ✓ En cuanto a las tarifas de la Porción Terrestre las mismas son contratadas por nuestra casa matriz en Panamá y tienen que ser canceladas a dicha empresa o a los prestatarios de servicios, por regulaciones gubernamentales locales, en dólares (\$US o en Euros).

- ✓ Los pagos del programa de cualquiera de las porciones ofertadas en otra moneda, podrán ser realizados únicamente con tarjeta de crédito internacional y/o directamente a nuestra casa matriz en Panamá o directamente con el Operador en su país de origen, según sus condiciones y regulaciones vigentes.
- ✓ Los depósitos en cheque serán acreditados una vez sean confirmados en nuestra cuenta, aplicándose la penalidad correspondiente en caso de devoluciones.
- ✓ Los datos de cancelación de cada cuota o pagos realizados deben ser notificados por escrito vía mail, especificando lo siguiente: Nombre del viajero, # de cedula de identidad, Ciudad, # de cheque del depósito, # de depósito, monto y a su vez anexando planilla del mismo.

****Guarde su planilla de depósito como constancia de pago.**

- ✓ Los pagos con cheques en dólares (\$US) o tarjetas de crédito internacionales, se recibirán directamente en nuestra oficina para su debido proceso. La información de las Tarjetas de Crédito para ser procesadas puede ser enviada por correo electrónico.

NOTA IMPORTANTE SOBRE CHEQUES EN US\$: No somos responsables del envío de los cheques a nuestros Bancos para que sean debidamente depositados y acreditados a la cuneta del viajero/a. La empresa hará todo lo posible para llevarlos a Estados Unidos y depositarlos debidamente.

- ✓ El atraso en el pago de alguna de las cuotas especificadas en las fechas límite o la omisión del reporte del mismo, generará una penalidad de acuerdo a las políticas establecidas en " Precios y Formas de Pagos", del Paquete escogido.
- ✓ "EL CLIENTE" recibirá por correo electrónico la información de su usuario y contraseña para que a través de nuestra página Web: www.tur-ven.com en el link, MI CUENTA, pueda acceder y ver sus aportes y estado de cuenta al día.
- ✓ Los pagos, vouchers o planillas entregadas a los vendedores o representantes fuera de la oficina principal no son responsabilidad de "LA ASESORA" sin su recibo membretado, sellado y firmado por la misma.
- ✓ "EL CLIENTE" deberá estar provisto de su pasaporte y Visas necesarias para el viaje que va a realizar, y en caso de ser requerido las Vacunas y los Permisos Sanitarios correspondientes. El incumplimiento de lo anteriormente expuesto por parte de "EL CLIENTE" pudiese ocasionar la pérdida de parte o de la totalidad del tour. Cualquier reembolso no tendrá efecto por dicha omisión. Si por razones similares no le es permitida la entrada o salida, de cualquier país, por parte de las Autoridades, esto es única y total responsabilidad del "CLIENTE".

Nota Importante: El Cliente al realizar Transferencias Bancarias a alguna de nuestras Instituciones, es fundamental que las mismas se originen desde el mismo Beneficiario y/o alguna de sus empresas. Si este fuese el caso, favor enviar el registro de las mismas ya que el Banco pudiese solicitarlo. No se podrán recibir transferencias de otra índole, vía terceros de personas naturales o jurídicas.

CLAUSULAS QUE RIGEN ESTE ACUERDO:

PRIMERA: El presente contrato se origina por la solicitud de servicios que "EL CLIENTE" ha adquirido a "LOS PRESTATARIOS" y ha escogido como intermediario de la ejecución de dichos servicios a "LA ASESORA" y a "LOS PRESTATARIOS". Los daños que pudiera sufrir "EL CLIENTE", como consecuencia de las malas condiciones atmosféricas y/o demás sucesos que pudieran ocurrir fuera del control de los "LOS PRESTATARIOS" como de "LA ASESORA", por ejemplo cancelación de vuelos y/o chárter y retrasos de los mismos por hechos fortuitos, fuerza mayor o causas ajenas, mal tiempo, no podrán ser imputables a ninguna de ambas partes.

SEGUNDA: En caso de reclamo de cualquier índole como consecuencia directa de la prestación de los servicios a "EL CLIENTE" por "LOS PRESTATARIOS", "LA ASESORA" colabora como intermediación, a solicitud de "EL CLIENTE", a fin de que este obtenga exclusivamente de "LOS PRESTATARIOS" la cuota parte del reembolso de las cantidades pagadas por los servicios prestados en forma insuficiente o no prestados en su totalidad. Pero en ningún caso "EL CLIENTE" podrá pretender y en efecto renuncia a ello expresamente, a solicitar indemnización de cualquier tipo por tales circunstancias, salvo el reembolso antes aludido. "EL CLIENTE" está en conocimiento y acepta que la prestación de los servicios, tanto de "LA ASESORA" como de "LOS PRESTATARIOS" tiene carácter netamente civil o mercantil, y por ende renuncia "EL CLIENTE" expresamente a intentar acciones o denuncias penales contra ellos por causa de cualquier incumplimiento justificado según arriba indicado y sus divergencias serán tratadas entre las partes en la mejor manera y forma posible.

TERCERA: "LA ASESORA" actúa únicamente como intermediador de paquetes turísticos, tours, giras, reservaciones de vuelos etc. y consolidando servicios prestados por "LOS PRESTATARIOS". "EL CLIENTE" acepta estas condiciones previstas en las distintas cláusulas indicadas y se registrará en consecuencia a los términos en este contrato, acordados.

CONDICIONES DE RESERVACIÓN DE ULTIMA HORA: Las reservaciones de "último momento", para utilizar cualquier paquete turístico que ofrece "LA ASESORA", deberán ser efectuadas por lo menos con [30] días antes del inicio del viaje.

- ✓ "LA ASESORA" se reserva el derecho a exigir a "EL CLIENTE" un depósito del VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del paquete turístico contratado y el pago restante total, 7 días después de la inscripción, como fecha tope.
- ✓ En caso de retiro y posterior reserva, la misma debe ser notificada por escrito o mediante correo electrónico, el cliente perderá el depósito de inscripción (por su retiro previo y según las condiciones estipuladas) y por ende le será abonado el saldo restante a la fecha, teniendo que cancelar nuevamente el monto de inscripción. El costo del tour será el último disponible al cierre de la temporada.

NORMATIVAS y REGLAS sobre CANCELACIONES de VIAJE y sus PENALIDADES:

****Nota Importante: Cuando se habla de Cancelación y Penalidades, es sobre la Porción Terrestre y la Inscripción que es "No Reembolsable e Intransferible", del Paquete Turístico comprado. (Regirse por las Condiciones de "Formas y Periodos de Pagos").**

Cualquier cancelación solo será aceptada en el caso de que "EL CLIENTE" la comunique por ESCRITO a "LA ASESORA". El día que se reciba la comunicación, sea por email o por carta, será considerado el día "oficial" a ser usado para el cálculo de las penalidades que aplican y el debido reembolso, en caso de que aplique. En base a la fecha de cancelación y basándose en la fecha en que se reciba la notificación por parte de cliente de su cancelación, las reglas que aplican para el reembolso son las que aquí abajo se detallan.

Cuando "EL CLIENTE" desista de la realización del Viaje " LA ASESORA" hará reembolsos según las normas siguientes:

- a)** Si la Cancelación se realiza antes de los Noventa (90) días de la salida, se devolverá la totalidad abonada menos los puntos 1, 2, y 3 abajo mencionados.
- b)** Si la Cancelación se realiza en un periodo de Noventa (90) días antes de la fecha de salida, se devolverá la totalidad abonada menos el 30% en base al abono realizado.
- c)** Si la Cancelación se realiza en un periodo de Sesenta (60) días antes de la fecha de salida, se devolverá la totalidad abonada menos el 50% en base al abono realizado.
- d)** Si la Cancelación se realiza en un periodo dentro de los Treinta (30) días antes de la fecha de salida, la penalidad será del 100% es decir la totalidad de Paquete Turístico.

Consideraciones adicionales importantes para el cálculo del monto a reembolsar por parte de " LA ASESORA".

Para los casos (a), (b) y (c), se deducirán adicionalmente a los montos arriba indicados, los siguientes costos:

- 1.-** El Depósito de Inscripción
- 2.-** Gastos por anulación, por un monto equivalente al 10% del total de la porción terrestre.
- 3.-** Gastos Administrativos, por un monto equivalente al 15% del total de la porción terrestre.

NOTAS: En caso de no presentarse en el aeropuerto a la hora del viaje "EL CLIENTE" perderá el valor total de la excursión. En caso de anulación del viaje por causas de Fuerza Mayor (enfermedad, deberá presentar informe médico), Guerra, Mal Tiempo, Desastres Naturales, no se ejecutará las penalidades intrínsecas a la fecha de Cancelación y se ajustarán a la situación según mejor se pueda.

En caso de Visados Negados (USA, Europa y/u otros países), "EL CLIENTE" deberá acogerse a las alternativas ofrecidas por "LA ASESORA" si está dentro de los Periodos de Penalidades. Si "EL CLIENTE" decidiese cancelar el Viaje se aplicará el Reembolso correspondiente a la fecha de cancelación ya que a "LA ASESORA" no le compete ni es responsable por dichos trámites.

REEMBOLSOS: se tratará a través de "LA AGENCIA" o "LA ASESORA" directamente, en el mismo momento en que "EL CLIENTE" comunique por escrito su voluntad de dejar el viaje, a fin de obtener el reembolso previo al cumplimiento de las condiciones pertinentes. No se reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados voluntariamente por "EL CLIENTE". "LOS PRESTATARIOS", necesitan recibir toda la documentación relacionada con el reembolso solicitado dentro de treinta (30) días siguientes final de los servicios. Si "LA ASESORA" o "LOS PRESTATARIOS" se vieran obligados a cancelar o suspender parte de los servicios después de haber comenzado el viaje, "EL CLIENTE" tendrá solamente derecho al reembolso de la parte no realizada y los servicios cancelados pero no recibidos. Los reembolsos se transmitirán siempre a través de "LA AGENCIA" y/o "LA ASESORA" donde se tramitaron los servicios originalmente. Es expresamente convenido, acordado, y así aceptado por "EL CLIENTE" que los reembolsos que haga "LA ASESORA" se realizarán únicamente en la moneda utilizada como forma de pago, dependiendo la forma de pago se realizará dicho reembolso.

Si el reembolso tiene que ser efectuado por El Operador, El Hotel, La Casa Matriz o algún Prestatario de Servicios, el mismo será realizado en la moneda en que fue cancelado y donde lo indique "EL CLIENTE" siempre que no tenga conflicto con las regulaciones y leyes existentes en Venezuela.

****En caso de cancelación y retiro del viaje, pasado un año fiscal desde la fecha de cancelación por escrito, si no hay un reclamo del debido reembolso, el mismo no se podrá hacer más efectivo.**

NOTA: En caso de solicitar una "devolución" o algún reverso de cargos con tarjetas internacionales, el mismo debe realizarse como máximo en los siguientes 30 días, es decir dentro del periodo del 01 al 30 del mes en proceso en el que se solicitó la mencionada devolución, de lo contrario el punto de venta no podrá generar el reverso.

RESPONSABILIDADES: "LA ASESORA" declara explícitamente que obra únicamente como intermedio entre "EL CLIENTE" Y "LOS PRESTATARIOS", es decir las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en los itinerarios, por consiguiente declina toda responsabilidad por cualquier daño, herida, accidentes o irregularidades en los vuelos y horarios que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen el viaje por su mediación así como el equipaje y demás objetos de sus propiedades, por las malas condiciones atmosféricas naturales y por cualquier motivo que constituya caso fortuito o de fuerza mayor y por ende no pueda ser imputable a la voluntad de cualquiera de las partes.

El billete del pasaje aéreo constituirá el único compromiso entre dichas compañías de transporte y/o "EL CLIENTE". En consecuencia, se regula conforme a las condiciones del contrato que se encuentran impresas en el mismo y "LA ASESORA" no interviene ni es responsable en dicho contrato.

Todo gasto incurrido por medicinas y/o accidentes durante el viaje, deberá ser cancelado por el cliente, el mismo deberá guardar facturas, recibos y récipes que se emitan, los cuales a su vez deberán ser entregados a "LA ASESORA" para la compensación del seguro.

TARIFAS: Normalmente los precios indicados en nuestros folletos y pagina Web están basados en la monedas del país donde se realizara el Tour, así como los impuestos vigentes a la fecha y están sujetos a modificaciones como consecuencia de la fluctuación de la moneda y el mercado cambiario. En consecuencia "EL CLIENTE" se compromete a pagar cualquier diferencia que se produzca con respecto a la variación de las tarifas de los servicios contratados hasta el momento de iniciar la prestación de los mismos (** Únicamente para los casos en que aplique).

CAMBIOS DE ITINERARIO, VUELOS Y HOTELES: "LA ASESORA" o "LOS PRESTATARIOS" podrán por razones de caso fortuito o de fuerza mayor o de mal tiempo, modificar tanto el itinerario como los hoteles por otro de la misma categoría y confort, así como también el horario de salida de los paquetes, vuelos o chárter contratados.

ACEPTACIÓN: "EL CLIENTE" declara aceptar las condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda rectificadada por medio de uno o cualquiera de los siguientes actos:

- a) **El pago de los servicios contratados antes del inicio del viaje de cualquier forma.**
- b) **La aceptación del recibo de los servicios contratados en forma directa por "EL CLIENTE" o por cualquier persona dependiente de él directamente.**
- c) **Mediante el uso de una porción cualquiera de los servicios contratados.**
- d) **Aceptación y firma del Contrato**

Nombre Legible, C.I y Firma del Cliente