

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Lo que sigue son las condiciones generales de ventas que rigen nuestros servicios, los cuales deberán ser leídos, comprendidos y aceptados al momento de confirmar la reserva de nuestros servicios para su viaje.

a) COTIZACIONES, RESERVACIONES Y PAGOS:

→ La cotización que enviamos a vuestra solicitud está sujeta a modificaciones hasta la aprobación del programa final por ambas partes, al cabo del cual deberá enviarnos el Formulario de Reserva

→ Toda reserva se hará por escrito utilizando el “Formulario de Reserva” el cual debe ser llenado y enviado por e-mail o fax. Se recomienda a los pasajeros verificar que sus documentos estén actualizados y en regla: nombres correctos, pasaportes vigentes, etc. para evitar problemas durante el viaje.

→ El precio del paquete turístico es por persona y está calculado en base a un determinado número de participantes y a base de habitaciones dobles, a menos que se especifique en el programa otra modalidad. La categorización de los hoteles se rige bajo estándares locales y el precio incluye impuestos de ley y los servicios necesarios indicados en el programa. Los precios están expresados en la moneda indicada en el programa correspondiente.

→ **Por toda reserva con al menos 03 meses de anticipación a la fecha de viaje se pagará un anticipo equivalente al 20% del monto total del itinerario. Por toda reserva con 01 mes de anticipación a la fecha de viaje se pagará un anticipo equivalente al 50% del monto total del itinerario. Este anticipo será enviado por transferencia bancaria a nuestra cuenta y deberá ser comunicado a Pachamama por correo electrónico adjuntando el comprobante de la transferencia. El costo de la transferencia será asumido por el cliente en su integridad.**

→ El pago del saldo será efectuado a su llegada a Lima, en la moneda indicada en el programa ó su equivalente en otras monedas según el tipo de cambio vigente del día en el mercado local. En caso de pagos en efectivo, Pachamama acepta Nuevos Soles, Dólares Americanos y/o Euros. Hacemos de conocimiento, que en el Perú no se aceptan billetes rotos, quemados, rasgados o con cualquier daño físico, así como tampoco los billetes de serie CB, BC de \$100 dólares ni los billetes de € 500 euros; por lo que recomendamos a los clientes no aceptar billetes de estas condiciones.

→ En caso de pagos por transferencia bancaria, el cliente asume las comisiones bancarias que genere la transacción.



Pachamama
TURISMO ALTERNATIVO PERÚ



→ Los precios sólo podrán ser alterados en caso de variación o incremento de tarifas áreas, hoteleras y otros servicios contratados para el grupo, ajenas al control de PACHAMAMA. Dicha variación de precios no superará el 10% del costo total, salvo situaciones excepcionales.

DATOS DE CUENTAS BANCARIAS

Pachamama Empresa de Turismo Responsable S.A.C.

Dirección: Av. Dominicos Mz “C” Lt. 11 Urb. Las Praderas del Sol – II Etapa –S.M.P
Lima 31 - Perú

Tel. : ++51-1-575 18 51

E-mail: info@pachamamaturismo.org

Para pagos en EUROS

CUENTA EUROS (EUR, €)

Banco: Banco BBVA Continental

Dirección: Av. Republica de Panamá 3055 San Isidro

Beneficiario: Pachamama Empresa de Turismo Responsable S.A.C.

Cta. Nro. : 0011-0130-0100056353-24 **Código SWIF:** BCONPEPL

Para pagos en DOLARES

CUENTA DOLARES (USD, \$)

Banco: Banco Internacional del Perú

Dirección: Av. Eduardo de Habich 499 - Urb. Ingeniería

Beneficiario: Pachamama Empresa de Turismo Responsable S.A.C.

Cta. Nro. : 082-3000150407 **Código SWIF:** BINPPEPL

b) LOS PRECIOS INCLUYEN:

El precio de los paquetes turísticos incluye los siguientes servicios a menos que se indique lo contrario en el programa.

→ Alojamiento en los hoteles según la categoría solicitada y de acuerdo al tipo de habitación indicados en el programa. Las habitaciones cuentan con los servicios básicos incluyendo baño privado y agua tibia o caliente, a excepción de los albergues rurales y casas familiares que tienen baños compartidos y podrían carecer de agua caliente o tibia.

→ Visitas y excursiones que se indican en el programa, incluyendo los boletos de ingreso a los lugares turísticos, salvo que se indique lo contrario en el programa.

→ Traslados desde y hasta los aeropuertos, terminales y hoteles según el programa.

→ Traslados en el interior del país como se indican en el programa.

→ Guiado profesional en los lugares turísticos en el idioma indicado según el programa.

→ Régimen de comidas sólo si están expresamente indicados en el programa.

c) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS:

- Alimentación, a menos que se indique expresamente en el programa.
- Gastos personales, bebidas, consumo de friobar, lavado de ropa, propinas, tasas de embarque, otros impuestos, cualquier otro gasto que no se encuentre expresamente indicado en el programa.
- Gastos adicionales producidos por cancelaciones y/o demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, por razones ajenas a PACHAMAMA.
- Los gastos de transferencias y similares por las operaciones financieras relacionados al pago del servicio.
- La tasa de embarque nacional (7.40 USD) y tasa de embarque internacional (31.00 USD) que se cobra en los aeropuertos del Perú, estas tasas están sujetas a cambio.
- Los paquetes turísticos no incluyen seguros de ninguna clase, salvo los seguros contra accidentes que brindan las compañías de transporte. Se sugiere obtener un seguro de viajes en el lugar de origen o comunicar a Pachamama para hacer el trámite respectivo adicionando el costo correspondiente.

d) ANULACIONES DE SERVICIO:

- Toda anulación del viaje debe ser informado por escrito explicando las razones de su anulación.
- Si una anulación se hace 30 días antes del inicio de su programa, el reembolso será del 100% del monto transferido menos los gastos de transferencia, los gastos bancarios y las retenciones por reservas ya efectuadas en los servicios turísticos si los hubiera. Si la anulación es antes de 15 días el reembolso será del 50% del monto transferido sin incluir los gastos de transferencia, los gastos bancarios ni las retenciones por reservas en los servicios turísticos, si los hubiera. Si la anulación es con menos de 15 días de la fecha de llegada a Lima-Perú, no se realizará ningún reembolso y por tanto perderán el total del monto transferido.
- Cuando se trate de cancelaciones que afecte a servicios de terceros contratados por PACHAMAMA, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas.
- En todos los casos de reintegros la agencia podrá retener el costo de los gastos administrativos.

e) RESPONSABILIDAD:

→ Pachamama declara expresamente que actúa con carácter de intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo programa, tales como: hoteles, restaurantes, medios de transportes o otros.

→ Pachamama no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor como problemas sociales, disturbios, catástrofes y fenómenos climáticos o hechos de la naturaleza que acontezcan antes o durante el desarrollo del programa y que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas. En tales casos el programa se ajustará a la reprogramación de las compañías de transporte y de Pachamama hasta completar el itinerario ofrecido, requiriéndose el reintegro del pasajero si hubiera variaciones de precios.

→ Pachamama queda relevada de responsabilidades por los daños personales, heridas, malestares, accidentes, o otras irregularidades por causas ajenas a Pachamama durante la ejecución de los servicios.

→ En caso de retraso en la llegada de los vuelos internacionales, Pachamama no concede ninguna reducción de precio por los días perdidos ni asume los costos adicionales.

→ Pachamama no se hace responsable ni aceptará reclamo alguno por la imposibilidad de realizar el viaje por problemas de documentación, problemas legales, policiales o judiciales, o algún otro problema personal del pasajero.

→ El equipaje y demás efectos personales del cliente viajan por cuenta y riesgo de este, pachamama no se hace responsable por la eventual pérdida de los mismos. Se recomienda contratar un seguro de viaje para cubrir este riesgo. En los viajes en avión podría haber limitaciones para el transporte de los equipajes según el peso y tamaño de éstos.

f) ALTERACIONES O MODIFICACIONES:

→ Modificación de horarios, retrasos y/o cancelaciones de los medios de transporte: PACHAMAMA se responsabiliza del correcto desarrollo del programa de acuerdo a lo convenido con el cliente, sin embargo ante casos de fuerza mayor por razones externas a la empresa, PACHAMAMA no será responsable de las variaciones que ello pueda ocasionar al programa acordado. En tal sentido, no habrá derecho a reembolso o indemnización para el caso en que las aerolíneas y/o líneas de transporte terrestre o acuático generen una reducción o prolongación del viaje o una modificación en el orden de las visitas programadas.

→ En casos de hechos fortuitos como problemas sociales, problemas climatológicos, disturbios, desastres o cualquier hecho que ponga en peligro la seguridad de los pasajeros, PACHAMAMA se reserva el derecho de alterar total o parcialmente el programa diario y/o los servicios que componen el mismo.

→ Una vez confirmada la reserva y enviado el anticipo, toda modificación de fecha, cambios de pasaportes, sustitución de pasajeros, cancelaciones parciales, etc. Estará sujeta a la modificación del presupuesto y Pachamama no podrá realizar ningún reembolso, modificándose solamente el monto a cancelar.

→ Si por motivos de fuerza mayor la persona y/o grupo no pudieran viajar en la fecha programada se podrá hacer el cambio de reserva para otra fecha siempre y cuando haya disponibilidad de cupos en los vuelos aéreos y/o hoteles, en tal caso deberá ser inmediatamente informado a Pachamama con 30 días de anticipación como mínimo, en este caso no se cobrará ninguna penalidad, excepto las retenciones de terceros si hubieran.

→ Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, sólo dará derecho al reembolso de aquellos servicios no utilizados, con los descuentos respectivos.

→ Los hoteles podrán ser cambiados por otros de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para el pasajero, a menos de que exista una condición expresa que lo impida. Respecto de estas variaciones el pasajero no tendrá derecho a indemnización alguna.

→ Es posible hacer cambios en los horarios de los viajes en bus, si el cliente así lo prefiere, siempre y cuando haya disponibilidad de espacios y no afecte la programación posterior del tour, eximiéndose la responsabilidad de Pachamama si este cambio ocasiona perjuicios al pasajero o al grupo.

→ Si el viaje tuviera que prolongarse más allá de lo previsto, todos los gastos y costos serán asumidos por el pasajero en su integridad.

→ En caso de accidentes o otras circunstancias que pongan en riesgo la continuación del viaje, los integrantes del grupo decidirán la interrupción o continuación del itinerario para todo el grupo o parte del grupo, en caso de interrupción Pachamama se compromete a rembolsar por la parte no realizada del itinerario restando las penalidades correspondientes a las reservas de hotel, vuelos nacionales y otros servicios de terceros (rutas endosadas, boletos turísticos, etc.).

g) LIMITACIONES DE SALUD:

→ Las personas que sufren enfermedades, embarazo, estado físico disminuido, o tienen propensión a sufrir problemas de salud de algún tipo, deben hacerlo conocer en el formulario respectivo al momento de confirmar su reserva, de acuerdo a ello se le recomendarán las mejores opciones.

→ Si se presentan situaciones que puedan poner en peligro la salud o la integridad del pasajero o de terceros durante el trayecto o impliquen limitación o impedimento para la prestación de nuestros servicios turísticos, el itinerario podrá ser modificado y Pachamama no reconocerá reclamo o devolución alguna por los conceptos arriba mencionados.



Pachamama
TURISMO ALTERNATIVO PERÚ



→ Para el internamiento en zonas de la Amazonía se requiere la vacunación contra la fiebre amarilla 15 días antes de iniciar el viaje a estas zonas. Es recomendable tomar alguna prevención contra la malaria.