



## **CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES DE QUINCEAÑERAS**

1. Término
2. Requisitos obligatorios de inscripción
3. Requisitos para Viajar
4. Forma de Pago y Tarifa
5. Retiros y Reembolsos
6. Penalidades
7. Permisos de Menores de Edad
8. Normas durante el viaje
9. Referentes a los Hoteles, Transporte Aéreo, Marítimo, Terrestre y otros Servicios
10. Responsabilidades de La Empresa

### **TÉRMINO**

De conformidad con las disposiciones legales permanentes contempladas en la Ley de Turismo de la Republica Bolivariana de Venezuela, su Reglamento, sus Decretos y demás disposiciones legales aplicables, tanto en 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 que en lo sucesivo se denominarán "EL CLIENTE", por otra parte la agencia de Viajes DIFE TOURS C.A. que en lo sucesivo se denominara "LA AGENCIA", y por otra parte los entes prestatarios de los servicios, tales como Líneas Aéreas, Hoteles, Parques Recreativos, Navieras, Transportistas y otros servicios de Turismo y que estén relacionados con el presente contrato, en lo sucesivo denominados "LOS PRESTATARIOS".

### **REQUISITOS OBLIGATORIOS DE INSCRIPCIÓN**

- Llenar la planilla de Inscripción individual de DIFETOURS, C. A.
- Realizar el depósito de inscripción
- Enviar la planilla y el voucher de depósito junto con fotocopia de la C.I. de "EL CLIENTE" y de un representante vía mail y comprobar su recepción
- **Por causas operativas y legales "EL CLIENTE" no podrá realizar el viaje si no cumple los requisitos obligatorios anteriores para la inscripción.**

### **REQUISITOS PARA VIAJAR**

- Pasaporte vigente Venezolano Electrónico para Europa/ Pasaporte con un mínimo de 6 meses de vigencia.
- Visa USA vigente y de múltiples entradas, o pasaporte de la Comunidad para viajes a USA.
- En los casos de pasajeros con pasaporte de la comunidad, el "CLIENTE" deberá comprobar con el Consulado del País respectivo, si esta en condiciones de viajar a USA, Ej. Fotos digitalizadas, etc.
- En caso de Pasaportes de la comunidad, para quinceañeras cuyo destino sea USA, el "CLIENTE" deberá tramitar ante la página web de la embajada de USA

en Venezuela la planilla ESTA. Deberá imprimirla y anexarla al pasaporte de la comunidad.

- Conocimiento de las Condiciones Generales
- Verificar los datos personales del pasajero y la cancelación total del viaje, con la agencia.
- El "cliente" deberá tramitar el permiso de menor. LA AGENCIA no será responsable por la no presentación del documento ni cualquier otro defecto del cual adolezca el mismo. "LA AGENCIA" tendrá la potestad de solicitar al "CLIENTE" la cantidad de permiso de menores en original que considere necesarios a los efectos del viaje. El formato del permiso de menores será suministrados en formatos por "LA AGENCIA" y "EL CLIENTE" deberá visarlo por un abogado debidamente registrado y posteriormente notariado.
- Los formatos de los demás permisos que se solicitaran para el viaje de quinceañera, deberán ser impresos, firmados y descargados desde la pagina web [www.difetours.com](http://www.difetours.com), el centro de descarga. "LA AGENCIA" no será responsable por la no presentación de los mismos.
- Una vez que el "EL CLIENTE" autorice y firme todos los permisos suministrados por "LA AGENCIA" y "LOS PRESTATARIOS", está aceptando expresamente todas las condiciones en los formatos especificados, relevando a "LA AGENCIA" y a "LOS PRESTATARIOS" de toda responsabilidad con relación a su representado.
- 

## FORMA DE PAGO Y TARIFA

- **\$ 2.000 para viajes a Europa / Paris-China- Dubái y 1.000 \$ para viajes a USA, al momento de la inscripción.**
- **El 50% debe ser pagado antes del 01.03.2013.**
- **El 100% debe ser pagado antes del 31.05.2013**
- Todas las cuotas convenidas deberan ser canceladas a "LA AGENCIA" antes de sus respectivas fechas límite.
- Los datos de cancelación de cada cuota deben ser notificados por Mail o por Fax.
- El pasajero no podrá viajar, bajo ninguna circunstancia, si no ha completado el pago total del viaje antes de la salida. .
- **El atraso en el pago de alguna de las cuotas en las fechas límite ó la omisión del reporte del mismo, originará una penalidad inmediata y RETIRO AUTOMÁTICO DE "EL CLIENTE" después de los 15 días de vencido el plazo de pago.**
- **La forma de pago y el tipo de moneda utilizada será de exclusiva decisión y responsabilidad de "EL CLIENTE". Una vez que "EL CLIENTE" realice el pago a "LA AGENCIA", el mismo estará aceptando todos los términos y condiciones de su forma de pago. Por lo antes citado. No podrá proceder ningún tipo de acción jurídica ni reclamo alguno una vez que el pago haya sido realizado.**

## RETIROS Y REEMBOLSOS Y CONDICIONES

- **La cuota de Inscripción es reembolsable**, si dicha cancelación se realizara antes del 01.03.2013, menos una penalidad del 10 % de pagos de servicios a terceros y gastos administrativos.
- **La cuota de inscripción es transferible a nuevos "CLIENTES"** que no se encuentre inscrito en el plan, mediante una notificación por escrito. "LA AGENCIA" no se responsabiliza por la búsqueda de nuevos "CLIENTES".
- **El atraso de 15 días en el pago de alguna cuota establecida, causa el RETIRO AUTOMÁTICO de "EL CLIENTE" quedando su reactivación sujeta a nueva disponibilidad de cupo y tarifa.**
- Los retiros y transferencias de cuota de inscripción deben ser comunicados por escrito.
- Todos los precios indicados para cada tour están basados en los actuales tipos de cambios e impuestos vigentes a la fecha y sujetas a modificaciones como consecuencia de la fluctuación de la moneda y el mercado cambiarios, así como variaciones en las unidades tributarias. En consecuencia "EL CLIENTE", se compromete a pagar cualquier diferencia que se produzca al respecto a la

variación de las tarifas de los servicios contratados hasta el momento de iniciar la prestación de los mismos.

- Es expresamente convenido, y así lo acepta "EL CLIENTE" que al tiempo que él hubiese pagado los servicios contratados con o a través de "LA AGENCIA, los reembolsos se efectuaran exclusivamente en la moneda con la cual se efectuó el respectivo abono. Los mismos se realizarán a los 15 días hábiles de haber recibido la comunicación escrita y una vez deducidos las penalidades correspondientes a la fecha de retiro.
- No se reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados voluntariamente por "EL CLIENTE".
  
- DOCUMENTACION: "EL CLIENTE" debe estar provisto de pasaporte y de las visas requeridas de acuerdo con el itinerario elegido. Cuando sea aplicable, deberá tener los permisos sanitarios necesarios. El incumplimiento de lo antes expuesto por parte de "EL CLIENTE" le ocasionara la perdida al derecho de cualquier reembolso y a sufrir las consecuencias de su omisión, así mismo, cuando las autoridades de cualquier país rehúsen permitir la entrada o salida de "EL CLIENTE".

## **PENALIDADES**

- El retiro de la quinceañera inscrita en cualquiera de los tour, ante del 01.03.2013, le dará derecho al reembolso de lo abonado a la fecha, menos una deducción del 10 %\$ por gastos administrativos en el extranjero. Dicha cancelación deberá ser notificada a la agencia por escrito, a través de mail a la siguiente dirección de correo electrónico [difetours@gmail.com](mailto:difetours@gmail.com), y deberán comprobar la recepción del mismo, antes de la fecha indicada para el plazo de la fecha de cancelación sin penalidad.
  - Posterior a la fecha del 01.03.2013, toda cancelación de una quinceañera inscrita, el depósito realizado para garantizar el cupo no será reembolsable.
  - Para la fecha 31.05.2013, toda cancelación de una quinceañera inscrita, la penalidad seria del 100 %, sobre la totalidad del monto cancelado, tomando en cuenta que para la antes mencionada fecha, el tour debe estar cancelado en su totalidad.
- En caso de no presentarse a la hora del viaje, "EL CLIENTE" perderá el valor total de la excursión.
  
- **PERMISOS DE MENORES** son suministrados por "LA AGENCIA" los formatos.
- Se permitirá salir a las participantes del grupo con amigos o familiares solo con previa autorización de sus representantes por escrito, indicando nombre y apellido de la persona con la cual saldrá, número de Telf. y fecha en que estará prevista la salida.

## **NORMAS DURANTE EL VIAJE**

- Todos los participantes deberán comportarse con rectitud de acuerdo a la moral y las buenas costumbres. Las irregularidades graves penadas por la ley (droga, inmoralidad sexual, violencia, robo, etc.) así como el no acatamiento de las normas establecidas para el viaje autorizan a la empresa para contactar a

sus representantes legales y suspender o interrumpir el viaje al representado sin derecho a devoluciones quedando los gastos relacionados a responsabilidad de "EL CLIENTE".

- En conformidad con la ley es prohibido y penado proporcionar o vender bebidas alcohólicas a menores de edad, aplicándose en los hoteles, discotecas o cualquier actividad durante el tour. "LA AGENCIA" declina su responsabilidad ante las acciones ilegales de terceros y prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas a los integrantes del tour.
- "EL CLIENTE" deberá atender las recomendaciones sobre la seguridad personal y grupal, no abusar o confiarse en las aguas del mar, piscinas, ríos; bosques, montañas, etc.; no alterar las disposiciones y políticas en hoteles, restaurantes, salas de espectáculos y medios de transporte.
- Por razones de seguridad, ninguna persona podrá dormir fuera de la habitación asignada, ni abandonar el lugar de hospedaje o actividad del tour sin el consentimiento del líder tour responsable del grupo. Se permitirá salir a las participantes del grupo con amigos o familiares solo con previa autorización de sus representantes por escrito, indicando nombre y apellido de la persona con la cual saldrá, número de Teléfono y fecha en que estará prevista la salida.
- El líder tour asignado por "LA AGENCIA" es la máxima autoridad, responsable de velar por un servicio turístico óptimo y la seguridad de los integrantes del grupo, siempre y cuando estos cumplan las condiciones generales aquí enunciadas.

## **REFERENTE A LOS HOTELES, TRANSPORTES Y OTROS SERVICIOS**

- "LA AGENCIA" o "LOS PRESTATARIOS" podrán por razones de caso fortuito o de fuerza mayor, modificar el itinerario, sustituir servicios o el hotel por otro de la misma categoría, precio y confort, así también, como el horario de salida de los viajes, El itinerario pudiera estar sujeto a cambio por causas de fuerza mayor, sin ser imputable bajo ninguna circunstancia a la agencia. La agencia DIFETOURS,C.A no será responsable, ni indemnizara en modo alguno a los participantes del tour por la no realización, total o parcialmente, de las actividades establecidas en el itinerario que por causas de fuerza mayor, no pudieren concretarse.
- Todo el ticket, boletos, y vauchers de servicios son manejados por el Tour Líder asignado por "LA AGENCIA" y son entregados en caso de ser necesarios al inicio del tour.
- Los pasaportes, siendo documentos personales, deberán ser portados por "EL CLIENTE", teniendo siempre a buen resguardo los mismos; Las chaperonas de los grupos, estarán encargadas de asesorar a "LOS CLIENTES" sobre los lugares donde deberán ser resguardados, y "LA AGENCIA" suministrara a cada pasajero un portapasaporte para ser usado como y cuando le indiquen las chaperonas.
- **HOTELES:**
  - Las habitaciones se entregan el día de llegada, normalmente, a las 3:00 PM. El Check/In de las habitaciones antes de esta hora esta supeditada a la disponibilidad de espacio y a la política del hotel.
  - El día de salida, las habitaciones deberá ser cerradas y entregadas antes del mediodía así como las llaves, tickets de toallas y brazaletes. La permanencia en la habitación después de la hora reglamentaria de salida implica el cargo automático extra en la cuenta de "EL CLIENTE".
  - La pérdida del brazalete, tickets de toalla o llave de la habitación tiene una penalidad según las tarifas del hotel.

- Los gastos de servicios adicionales tales como Taxi, llamadas, lavandería, excursiones opcionales y equipaje adicional no están incluidos en el plan y quedan bajo la responsabilidad individual de "EL CLIENTE".
- De acuerdo a las políticas de seguridad de la empresa, las habitaciones de los hoteles son distribuidas previamente por la agencia, y/o a solicitud de los pasajeros vía e-mail. Para realizar cambios en la distribución de habitaciones, debe ser autorizado por el Tour líder asignado una vez realizado el registro, siempre y cuando exista la posibilidad de dicha solicitud.
- Por solicitud expresa de Hoteles y Naviera, los listados de configuraciones de las habitaciones deben ser enviados en fecha no posterior al 15.06.13. Por ende, "EL CLIENTE" deberá notificar a "LA AGENCIA" antes de la fecha arriba detallada la configuración deseada. A los efectos, no se podrá realizar cambios posterior a la fecha arriba mencionada.
- Los hoteles se reservan el derecho de admisión y expulsión del mismo según sus políticas. Los gastos generados por estas acciones quedan bajo responsabilidad de "EL CLIENTE".
- En los hoteles se prohíben los ruidos molestos después de las 11:00pm, la entrada a las barras de servicio luego de su cierre y el uso del comedor con traje de baño o sin camisa.
- Los cargos por daños y prejuicios al hotel u otro servicio, causados por algún integrante del tour, serán cancelado al hotel dividiendo el monto de la factura entre los integrantes del grupo. Entendiéndose como grupo a los integrantes de una o unas habitaciones si fuera el caso, o entre todos los integrantes de los grupos, si se tratara de daños a las instalaciones del hotel.

#### **TRANSPORTE AÉREO, MARÍTIMO Y TERRESTRE:**

- Los pasajes aéreos o marítimos incluidos en el tour son válidos únicamente para viajar en las fechas establecidas en el tour y no son reembolsables ni transferibles. Debe considerarse que las disposiciones que rigen el transporte aéreo en vuelos charters son diferentes a los vuelos comerciales.
- Los casos especiales en que "EL CLIENTE" requiera un itinerario de vuelo diferente al ofertado en el tour deberá notificarlo por escrito con suficiente tiempo, quedando a disponibilidad de cupo y aplicándose las diferencias de tarifas según las normativas del transporte aéreo ó marítimo.
- Los traslados están incluidos en los días y horarios previstos en el itinerario. Si "EL CLIENTE" modificase estas fechas u horarios, o bien no se presentase puntualmente, los traslados quedan excluidos, debiendo "EL CLIENTE" trasladarse por su propia cuenta en taxi o autobuses turísticos habilitados.

#### **EQUIPAJE:**

- Por la capacidad del transporte, está permitido un sólo equipaje grande por persona y un bolso de mano. Los objetos de valor, cámaras fotográficas u otros objetos frágiles deberá llevarlas en su morral o equipaje de mano. En caso de presentar equipaje adicional, deberá comunicarlo a su Tour Líder con anticipación e implicará un costo adicional.

#### **OTROS SERVICIOS:**

- Los horarios de salida deben manejarse con gran puntualidad ya que de otra forma no se pueden desarrollar todas las actividades programadas.
- Los horarios de servicios de las discotecas quedan supeditadas a las normas y reglamentos propias del local y aspectos legales para menores de edad, cuyo cumplimiento o modificación es responsabilidad absoluta de "EL PRESTATARIO".

## RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

- "LA AGENCIA" declara explícitamente que obra únicamente como intermedio entre "EL CLIENTE" y "LOS PRESTATARIOS", es decir, la entidad facilitadora que se hace responsable de velar por el cumplimiento y calidad de todos los servicios que incluya el itinerario, por consiguiente declina toda responsabilidad en la ejecución y puntualidad en el servicio de "LOS PRESTATARIOS", o su omisión por causas de la naturaleza o 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.
- "LA AGENCIA", asignará un GUÍA OPERADOR especializado que asistirá al "GRUPO" durante todo "EL PROGRAMA", velando por su seguridad y el disfrute de las actividades.
- Los servicios de "LA AGENCIA" terminan en el punto de recepción pautado en el itinerario, cualquier gasto generado después de este día por cualquier eventualidad debe ser costado por "EL CLIENTE".
- En caso de reclamos de cualquier índole como consecuencia directa de la prestación de los servicios a "EL CLIENTE" por los prestatarios, "LA AGENCIA" colabora a solicitud de "EL CLIENTE" a fin de que este obtenga exclusivamente de "LOS PRESTATARIOS", el reembolso de las cantidades pagadas por los servicios no prestados en forma suficiente. 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 AGENCIA" 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 y sus divergencias serán dirigidas por ante la jurisdicción civil o mercantil.
- Al momento de "EL CLIENTE" dar el depósito de la inscripción de "EL PLAN ", queda entendida la ACEPTACIÓN DE TODOS LOS PUNTOS DE LAS CONDICIONES GENERALES emitidas anteriormente.
- **Dada su naturaleza, el conocimiento de estas condiciones son obligatorios para todos los participantes. Su desconocimiento nunca podrá ser invocado como excusa para evitar las sanciones correspondientes. La violación y trasgresión a éstas excluye a "LA AGENCIA" ante toda responsabilidad consecuente.**