

CONDICIONES GENERALES DE HG MAYORISTA Y HANNAH GUATEMALA OPERADORES DE TURISMO

Estimados señores clientes:

Las condiciones generales representan una de las partes esenciales en la contratación de un viaje. Indican con claridad los derechos y las obligaciones de cada uno de los participantes. Les agradecemos que las lean con suma atención y si desean una versión "en papel" de las mismas, con mucho gusto se las proporcionaremos. El conocimiento de las condiciones generales hará su viaje con HG MAYORISTA más agradable y placentero. Ante inquietudes o consultas estamos a disposición.

HG MAYORISTA Y HANNAH GUATEMALA, en adelante "el operador" determina para todas sus ventas de tours y servicios turísticos, las siguientes condiciones generales:

LOS PRECIOS INCLUYEN: Alojamiento en habitaciones con baño privado en los hoteles que se citan en cada itinerario, bien por su nombre o bien por su categoría, u otros similares. En algunos destinos los alojamientos no son con facilidades privadas, lo cual está especificado en los respectivos itinerarios. En general, la hora prevista de entrega de habitaciones de los hoteles a los pasajeros, es a partir de las 15:00 Hs. , pudiéndose dar el caso que, aunque el cliente llegue con anterioridad al hotel, no se le pueda facilitar la habitación hasta esa hora. Por otro lado, el cliente deberá dejar libre su habitación el día de su salida a las 12:00 Hs. Los alimentos que se indican en cada programa, se entenderán así: por media pensión la inclusión del desayuno, almuerzo o cena, por pensión completa la inclusión de desayuno, almuerzo y cena. Otro tipo de desayunos como americano, inglés, israelí, etc. están incluidos única y exclusivamente en los programas en que así claramente esté indicado. Todos los alimentos incluidos en cada uno de los programas, han sido contratados con los hoteles o restaurantes de forma grupal y con menú fijo, debiendo por lo tanto tomarse dentro de los horarios y tipo de menú seleccionado en cada caso. Traslados de llegada y salida en cada ciudad, cuando así claramente se indica, efectuándose los mismos en autobús, coche privado o taxi, según el operador determine. Visitas y excursiones indicadas en cada itinerario con guías de habla hispana cuando así está indicado, o en casos eventuales multilingües, incluyendo las entradas que en cada caso estén citadas. Transportación aérea o terrestre en autobús, microbús según indicado en cada programa. Boletos de avión en clase turista en los programas que así claramente se cita, y correspondientes a las rutas especificadas en cada caso. La no-mención explícita de su inclusión, indica su exclusión. Los mismos están sujetos a las condiciones de la compañía aérea transportadora para cada tipo de tarifa aplicada, pudiendo existir cargos por anulación o bien por cambios realizados.

LINEAS AEREAS PARTICIPANTES: Se ofrecen los servicios de líneas aéreas IATA.

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTAS EN RELACION AL VIAJE: Las líneas aéreas y/u otros transportistas solo asumen responsabilidad por el trayecto aéreo de este viaje que llevan a cabo ellos mismos para los participantes del viaje de acuerdo con las condiciones generales de los contratos de transporte individuales, están sujetos a leyes y acuerdos vigentes en los reglamentos de la aviación civil y de transporte aéreo. Las condiciones antes mencionadas también tienen validez con relación a otros medios de transporte en conexión con este viaje. El contrato de transporte normalmente con el pasaje expedido por las líneas aéreas, agencias y/u otros transportistas, será el único contrato válido entre líneas aéreas o el transportista involucrado y el/ los participantes del viaje; Al adquirir un contrato de transporte como parte de este viaje, el participante se declara de acuerdo y acepta las condiciones antes mencionadas. Los horarios y las tarifas están sujetas a modificaciones. Las líneas aéreas y/u otros transportistas no asumen responsabilidades por cualquier acto, omisión o circunstancia, mientras el pasajero no se encuentre a bordo de sus aeronaves u otros medios de transporte.

LOS PRECIOS NO INCLUYEN: gastos de obtención de pasaportes y visados, cargos por exceso de equipajes, extras de los hoteles, tales como bebidas, faxes, llamadas telefónicas, lavado de ropa, etc. En general, cualquier otro concepto no especificado claramente en el apartado anterior (Los precios incluyen) o no estén específicamente mencionados como incluidos en la descripción del viaje en los folletos o en la página de internet. Gastos adicionales por cancelación o demoras en los servicios de transportes. Todos los servicios no mencionados.

PRECIOS ESPECIALES PARA NIÑOS: Para la concesión de estas condiciones especiales, deberá figurar claramente en el pedido de solicitud de las mismas, así como efectuarse con más de quince días de antelación al inicio del tour o programa, indicando la edad del niño, debiéndose justificar dicha edad al inicio de los servicios. En caso de que los datos del niño en cuanto a su edad, no coincidan en la realidad con lo solicitado, serán los adultos acompañantes los responsables de liquidar la diferencia que proceda, al inicio de los servicios.

MODIFICACIONES: El operador y sus representantes en los diferentes lugares en que se prestan servicios, se reservan el derecho de alterar, por causa de fuerza mayor o para lograr un mejor servicio, y sin previo aviso cualquier servicio o secuencia de los itinerarios, no aceptando por ello responsabilidad alguna. Si fuera precisa la cancelación del viaje, total o parcialmente, el operador no tendrá más responsabilidad que la de reintegrar el importe de la parte cancelada. Si en algunas de las fechas de los programas indicados en este folleto o, en cualquier otro itinerario, por dificultad de alojamiento o cualquier otra causa justificada, los clientes no pudiesen ser alojados en la ciudad indicada, lo serán en hoteles de igual o superior categoría en sus alrededores, sin que los clientes puedan reclamar por esa eventualidad.

EQUIPAJES: En los viajes en autobús, se transportará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 20 Kg. por persona. El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita, y previo pago de una cantidad a determinar en cada caso, pudiéndose rechazar siempre a criterio del guía o persona responsable. El equipaje no es objeto de contrato de transporte, entendiéndose a todos los efectos que el viajero lo conserva siempre consigo, cualquiera sea la parte del vehículo o del hotel en que sea colocado, y que es transportado por el viajero por su cuenta y riesgo, sin que el operador pueda ser obligado a responder contractualmente por la pérdida o daños que pueda sufrir por cualquier causa. Dentro de su equipaje solamente podrá transportar objetos permitidos, que no atenten contra el confort y la seguridad en el viaje y estén de acuerdo con las reglamentaciones vigentes en cada país y en cada medio de transporte.

VALIDEZ: La aplicación de las condiciones generales, está comprendida entre las fechas de inicio del primer y fin del último servicio.

NOTAS DE INTERES: El pasajero deberá salir de su país de origen provisto de su pasaporte en vigencia y los correspondientes visados, no siendo, en ningún caso responsable el operador por los daños y perjuicios que por deficiencias en este sentido puedan ocasionarse. En caso de imposibilitarse el viaje por fallas en la documentación del pasajero, el operador aplicará en estos casos las condiciones generales de cancelación y desistimiento voluntario de los servicios. En caso que, en alguna de las salidas de los programas, no se llegara al mínimo de participantes requerido, o por cualquier otra causa, el operador se viera obligado a cancelar esta salida, los clientes inscriptos en ese momento no tendrán más derecho que el reembolso de la cantidad abonada hasta ese momento, con renuncia expresa a cualquier otra reclamación. El operador o su representante o guía que acompaña un tour, queda facultado para solicitar el abandono obligatorio de la excursión a los pasajeros que no se comporten de forma adecuada y con evidente riesgo de molestia para el resto de las personas que viajen en el grupo, siendo la única obligación del Organizador el reintegro total de los servicios que no sean utilizados por los clientes, una vez deducidos los gastos adicionales que pudieran originarse.

ANULACIONES: Cuando se trata de desistimientos que afecten a los servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las diferentes empresas que participan con sus servicios para realizar el viaje. En caso que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para sí hasta un diez (10) por ciento de los mismos. Cuando se tratare de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, las agencias deberán cursar a las empresas prestatarias de los servicios, dentro de los cinco (5) días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el viajero.

DEVOLUCIONES: A los efectos de proceder a la anulación de la reserva de uno de los tours del operador, por parte del comprador, esta solicitud debe presentarse en forma escrita en las oficinas del operador. A partir de la recepción de la efectiva solicitud de cancelación se procederá a la devolución de acuerdo a la siguiente escala: con aviso de anulación a 30 días o más de la fecha de salida, se devolverá el 90% del valor del tour; con aviso de anulación entre 29 y 20 días de la fecha

de salida, se devolverá el 75% del valor del tour; con aviso de anulación entre 19 y 10 días de la fecha de salida, se devolverá el 50% del valor del tour; con aviso de anulación a menos de 10 días de la fecha de salida, no corresponde devolución alguna. En algunos casos, y de acuerdo a las normas de los prestadores de servicios, las penalidades de anulación comienzan a regir a partir del momento de la reserva. Los pagos en concepto de devolución, se realizarán dentro de los 60 días posteriores a la fecha de aviso de confirmación. En todos los casos en que corresponde abonar algún importe en concepto de devolución, el operador retendrá importes a fijar por el mismo, en concepto de gastos administrativos, de reserva y todo otro gasto en que haya incurrido. Los gastos de cancelación se calcularán de acuerdo a las condiciones generales correspondientes para cada uno de los prestatarios de servicios. El operador se reserva el derecho a percibir los naturales gastos de reservación, administración y gestión más cualquier gasto adicional que pudiera surgir. La no-presentación del pasajero el día del inicio del viaje, implicará un cargo del 100 % del valor del tour. Además se facturará cualquier gasto o cargo adicional que se pueda producir. Independientemente de lo antes expuesto, en los programas que incluyan cruceros, pasajes de tren, ferrys o cualquier otro servicio que dentro de sus condiciones generales impliquen unas diferentes a las dichas en este punto, no se aplicarán las condiciones antes mencionadas, sino las aplicables en cada caso, facturando el operador aquellos gastos, que por cancelación o modificación, pueda recibir por parte de los operadores, hoteles o prestatarios de los servicios. Todos los servicios no tomados o cancelados voluntariamente por los clientes durante su itinerario no serán reembolsados. Todo cambio efectuado a una reserva ya realizada, se considerará como una cancelación y una nueva reserva, correspondiendo la aplicación de las presentes condiciones generales. PAGOS: Los precios de todos los programas están expresados en Dólares Estadounidenses y están sujetos a modificaciones sin previo aviso. Las reservas se efectúan mediante depósito de reserva, que el operador, HG MAYORISTA, especificará para cada uno de los programas. La regla general es que el importe del depósito de reserva no deberá ser inferior al 35% del valor total del tour, pudiendo ser mayor en circunstancias especiales o para programas específicos, que determine el operador. El monto del depósito de reserva no congela el precio total del tour, sino solamente el porcentaje abonado. El saldo a pagar está sujeto a variaciones en el precio del programa y fluctuaciones monetarias. Para congelar el precio total del tour, el mismo debe estar abonado en su totalidad. Todos los servicios solicitados deberán ser pagados en su totalidad, al menos con 30 días de antelación al inicio de los mismos, exceptuando casos específicos en que el operador indique por escrito otra modalidad.

RECLAMACIONES: Las reclamaciones serán atendidas siempre que se reciban por escrito adjuntando los cupones/vouchers no utilizados, o las oportunas certificaciones de los prestatarios de los servicios, en las agencias en las que se formalizó la reserva. Las reclamaciones que se reciban con posterioridad a los 3 meses de la terminación de los servicios contratados, no serán admitidas como tales, debido a la demora incurrida. Para todos los efectos, se designan como tribunales competentes, los de la ciudad de Guatemala.

RESPONSABILIDADES: El operador en su calidad de tal y los diferentes operadores locales, afectados a la prestación de servicios a los pasajeros, declaramos explícitamente, que actuamos como intermediarios entre los clientes por una parte, y personas o entidades llamadas a proporcionar los servicios en los diferentes itinerarios, tales como empresas de transporte, hoteles, líneas aéreas, ferrocarriles, líneas marítimas, otras agencias mayoristas, etc., que son los prestatarios de los servicios, declinando toda responsabilidad por: Retrasos, huelgas, terremotos, cuarentenas, catástrofes climáticas o demás causas de fuerza mayor, así como cualquier pérdida, daño, accidente, falencias en los servicios o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias, cuando sean motivados por terceros, por lo tanto, ajenos al control del operador. Igualmente el operador queda exento de responsabilidad por cualquier perjuicio a los pasajeros, por modificaciones, cancelaciones o retrasos en los medios de transporte, que se incluyen en los diferentes programas, sean estos aéreos, terrestres, marítimos, lacustres o de cualquier otro tipo. Al efectuar la reserva de alguno de los programas, o aceptación de cualquier itinerario o servicio aislado, queda establecido, que el viajero o cualquier otra empresa mediadora en su compra, se dan por enterados, aceptando todas y cada una de las condiciones e indicaciones expuestas en cada uno de los diferentes apartados del conjunto de estas condiciones generales. Estas condiciones generales

constituyen el único contrato entre el operador y el comprador (sea la agencia compradora o el pasajero). Las materias no reguladas dentro de estas condiciones generales, se regirán por las leyes vigentes en la República de Guatemala. HG MAYORISTA Y HANNAH GUATEMALA no se responsabiliza por daños o perjuicios que pudieran sufrir los pasajeros en las personas o en los bienes, cualquiera sea la causa que los origine. Si el viaje debiera iniciarse y / o prolongarse más allá de los términos fijados, por atrasos, cancelaciones o interrupciones en la fecha u hora de salida y/o arribo de alguno de los servicios contratados, los gastos correspondientes serán por cuenta del pasajero.