

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO TURÍSTICO

Por favor, lea atentamente los puntos a continuación. Ante cualquier duda o inquietud, estamos a su disposición para asesorarle y brindarle la información que sea necesaria.

Paquetes y servicios ofertados: ON TRAVEL es una agencia de viajes y turismo minorista que comercializa paquetes y servicios de prestigiosos proveedores mayoristas. En ese sentido, todos los paquetes y servicios ofertados en el Sitio se encuentran sujetos a disponibilidad.

Los precios de los paquetes y servicios publicados en el Sitio son exclusivos para la compra online de los mismos e incluyen, exclusivamente, todos los servicios detallados, en las condiciones precisadas para cada uno de ellos. Cualquier solicitud de cambio o upgrade de alguno de los servicios ofertados, deberá ser solicitada vía e-mail a ON TRAVEL a los efectos de su respectiva cotización y se encuentra sujeta a la disponibilidad de los distintos proveedores.

Solicitudes de servicios, tarifas y pagos: Las solicitudes de servicios se registrarán por las condiciones que a continuación se detallan:

La solicitud de una reserva se realiza online a través del Sitio web, vía e-mail o por WhatsApp y su disponibilidad se reconfirma vía e-mail al Usuario, informado en el cuerpo del mismo los plazos y Medios de Pago disponibles para ello.

La disponibilidad de cupo de un servicio turístico en las condiciones ofertadas, debe ser siempre confirmada a ON TRAVEL por el prestador mayorista de los servicios, previo requerimiento o solicitud por parte del Usuario. ON TRAVEL no se responsabiliza por los factores externos que pudieran provocar demoras en la tramitación y/ o por la no factibilidad de realización de la misma por factores ajenos a ON TRAVEL como puede ser: rechazo de las tarjetas de crédito; falta de autorización a la operación por parte de la entidad emisora o administradora de su tarjeta de crédito; inexactitudes o errores en la información suministrada por el Usuario; inexistencia de cupo en los paquetes y/ o servicios ofertados por el mayorista; entre otros.

Una reserva podrá cancelarse si el Usuario no proporcionare en tiempo y forma toda la información necesaria para su tramitación. Asimismo, por razones de emergencia o fuerza mayor ajenas a ON TRAVEL.

Los pagos realizados antes de la confirmación definitiva de los servicios por ON TRAVEL serán computados en concepto de reserva a cuenta de mayor cantidad. Una reserva revistará el carácter de “**reserva confirmada**” cuando el Cliente cancele la totalidad del precio convenido dentro del plazo informado para su cancelación, según el servicio turístico de que se trate. En todos los casos y al momento de confirmar la disponibilidad de los servicios, ON TRAVEL informará al Usuario los plazos previstos para su cancelación como así también la política de cancelación de cada producto a contratar.

La confirmación definitiva de reserva de un servicio aéreo por parte del Usuario, requiere la cancelación total del mismo.

Las cotizaciones de los servicios ofertados dentro del país se encontrarán expresados en PESOS ARGENTINOS. Las cotizaciones de los servicios ofertados en el exterior se encontrarán expresados en DÓLARES ESTADOUNIDENSES.

Pagos: ON TRAVEL acepta pagos en PESOS ARGENTINO o en DÓLARES ESTADOUNIDENSES. La moneda y modalidad de pago que se elija para cancelar el servicio deberá ser el mismo para el supuesto de cancelaciones parciales. Los pagos por servicios en el exterior que se reciban en PESOS ARGENTINOS, se tomarán al tipo de cambio vigente en el horario del día de pago, y se deducirán como pago a cuenta del total cotizado en la moneda extranjera. El saldo deberá de abonarse en la misma modalidad. Para el caso que el Usuario opte por pagar en moneda extranjera, ante la eventualidad de desistimiento o cancelación de los servicios, los reembolsos se realizarán siempre en la moneda de curso legal, es decir, en PESOS ARGENTINOS (cfr. Art. 765 CCyCN). Los Usuarios que contraten servicios en el exterior y los cancelen en PESOS ARGENTINOS, se encontrarán sometidos a las disposiciones de la Res. 3825/2015 AFIP; Res. Gral AFIP 4815 y; a las que en el futuro puedan dictarse en ese sentido, en cuanto a las percepciones impositivas que la AFIP establezca para esos supuestos.

A los efectos de abonar las reservaciones por los servicios contratados, ON TRAVEL cuenta con los siguientes medios de pago: transferencias en PESOS ARGENTINOS y en DÓLARES ESTADOUNIDENSES; Depósitos bancarios y; pagos con tarjetas de Débito y Crédito. En el supuesto de pagos realizados vía depósito bancario y con tarjeta, el Usuario deberá cubrir los costos y gastos administrativos que esas modalidades de pago generen. En ese sentido, el Usuario debe siempre informar a ON TRAVEL la modalidad de pago elegida a los efectos de que ON TRAVEL le informe el costo final del servicio turístico contratado. Según el medio de pago elegido, ON TRAVEL indicará al Usuario el número de cuenta, CUIT, ALIAS y CBU a donde efectuar las transacciones. Por cualquier otra consulta respecto al pago, condiciones y promociones vigentes consultar directamente con la Agencia.

Servicios incluidos: los servicios que se especifican en el itinerario y/ o detalle correspondiente a los servicios contratados. Transporte de ida y vuelta, cuando este servicio esté expresamente incluido en el detalle de servicios, con el tipo, características y categoría que conste en dicho detalle; asistencia al viajero conforme las condiciones del servicio en caso de corresponder y/o su modalidad esté expresamente indicada en el voucher respectivo; alojamiento en los hoteles mencionados en los itinerarios u otros de igual o mayor categoría —en caso de cambio—, en habitaciones simples, dobles o triples, según la cantidad de pasajeros alojados, con baño privado e impuestos incluidos, salvo estipulación expresa en contrario y/o salvo en ciudades y/o países que cobren tasas de pernocte directamente al pasajero; régimen de comidas, según se indique en cada oportunidad; visitas y excursiones que se mencionen. Traslados hasta y desde aeropuertos, terminales y/u hoteles, cuando se indique en el detalle que se encuentra incluido. La cantidad de días de alojamiento prevista en el voucher de servicios, considerando que el día de alojamiento hotelero se computa desde la hora que indique el hotel de que se trate para el check in como para el check out y; teniendo en consideración el horario de los traslados contratados, si los hubiere. Pasado el límite horario antes mencionado, el Usuario deberá abonar al hotel la tarifa correspondiente, conforme las tarifas vigentes y/o rack rate o tarifa de mostrador, la que podrá variar respecto de la abonada a ON TRAVEL. La duración del tour será la indicada en cada caso tomando como primer día el establecido en la documentación de viaje, y como último, el día de salida del destino, independientemente de los horarios de salida o de llegada, de origen y a destino, respectivamente. Servicios de hotelería: en general, los establecimientos hoteleros poseen escasa cantidad de habitaciones con disponibilidad

triple; por lo que es corriente que ocurra que las habitaciones triples se conformen con una habitación doble a las que se le agrega una cama adicional de tipo desarmable, lo que podría limitar la comodidad funcional de la misma, dicha limitación es aceptada por el pasajero, liberando al hotel, a ON TRAVEL y/u al operador mayorista de cualquier responsabilidad a su respecto. En ese sentido y para el supuesto de eventualidades excepcionales en el lugar de destino que imposibiliten al hotel contratado otorgar al Usuario el tipo de habitación seleccionada, ON TRAVEL no asume ninguna responsabilidad a su respecto.

Servicios o rubros no incluidos: 1) Extras, propinas, tasas de servicio, bebidas, comidas, lavado y planchado de ropa, propinas, gastos de índole personal, exceso de equipaje, llamadas telefónicas, tasas de embarque, penalidad por falta de realización de check-in on line, peajes, cuando no esté especificado lo contrario, tasas sobre servicios, IVA y/u otros impuestos, aranceles aduaneros, migratorios o por gestión de reservas, costo y/o gastos por vacunas, test y/o análisis bioquímicos y/o todo gasto derivados de los requisitos sanitarios exigidos para el ingreso al destino o el regreso a Argentina, retenciones o percepciones, actuales y/o futuras, costos y/o gastos derivados de la obtención urgente de documentación para viajar, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado en el voucher o la orden de servicio; 2) Entradas a museos, sitios arqueológicos, atracciones, parques nacionales, excursiones opcionales, impuestos y/o tasas locales de turismo, comunicaciones, gastos adicionales producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a esta compañía; 3) Alimentación en ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito. 5) Costos por visados y/o autorizaciones de ingreso al destino elegido cuando así se lo requiera 6) Los gastos por prolongación de servicios o estadías por deseo voluntario de los pasajeros, o por caso fortuito, fuerza mayor o situaciones fuera del control razonable del organizador y en general de ningún concepto que no se encuentre específicamente detallado en el itinerario correspondiente, tampoco situaciones de encontrarse varado por causas sanitarias dispuesto por autoridades gubernamentales; 7) En caso de alquiler de rodados, no están incluidos los gastos de combustible, los peajes, GPS, impuestos y seguros optativos u obligatorios, salvo indicación expresa y descripción de los mismos en sentido contrario. 8) No están incluidos los cargos por elección de asientos en aviones. La agencia se limitará a solicitar a la aerolínea la ubicación preferida por el pasajero -que puede o no tener un costo adicional-, pero no garantiza que la aerolínea adjudique los asientos solicitados; 9) Servicio de asistencia al viajero. Es indispensable que los pasajeros contraten un servicio de asistencia al viajero de acuerdo con el tipo y características del viaje, destino, coberturas exigidas u otras zonas y/o países que así lo requieran; puntualmente que ampare situaciones pandémicas de asistencia y de cancelación intempestiva de viaje por cierre de fronteras. La agencia no responderá por situaciones que puedan estar amparadas por servicios de asistencia al viajero. El pasajero deberá elegir entre las coberturas que mejor le amparen su situación etaria y sanitaria.

Limitaciones al derecho de permanencia: ON TRAVEL -o los operadores locales- tendrán el derecho de hacer que el Usuario abandone el servicio turístico contratado en cualquier momento cuando el Usuario comporte conductas disruptiva que impidan o dificulten el normal desenvolvimiento del servicio y/ o en los supuestos de que por su estado de salud y/u otras razones graves a juicio de esta compañía -o de los prestadores locales en cada destino- provocare peligro y/o causaren molestias a los restantes viajeros

y/o que pudiere malograr el éxito de la excursión y/o su normal desarrollo. En todos los casos, es condición esencial que los pasajeros obren con buena fe y respeto respecto de las personas que componen el grupo y los operadores locales; así como también, en cuanto a los bienes y mobiliarios de los establecimientos hoteleros, medios de transporte, cruceros, lugares de visita y excursiones. En ese sentido, el Usuario se compromete a adoptar todas las medidas de seguridad sanitaria que dispongan las autoridades del lugar de destino, los establecimientos hoteleros, las aerolíneas, las líneas de crucero, los transportistas, los restaurantes, etc. para preservar el bienestar y la seguridad de todos los actores involucrados en el servicio contratado. Asimismo, se compromete a verificar personalmente si el prestador o las autoridades del lugar de destino tienen normas sanitarias exigidas como condición de ingreso, de acuerdo con su nacionalidad, condición etaria y/ o respecto de otras particularidades que no le hayan sido informadas a ON TRAVEL.

Documentación de viaje: a menos que el servicio turístico contratado por el Usuario lo mencione, ON TRAVEL no se hace responsable de documentación legal y/o sanitaria que resultare necesario cumplimentar para la concreción del viaje, según la legislación vigente de cada destino. En ese sentido, el Usuario se compromete a cumplimentar la legislación vigente y a gestionar y tramitar, por su cuenta y orden, toda documentación legal y sanitaria que sea requerida para el ingreso al país o países de destino de su viaje. ON TRAVEL se compromete a informar sobre los requisitos que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de los destinos que incluye el servicio turístico, siendo responsabilidad exclusiva del Usuario contar con la documentación personal que exijan las autoridades en cada caso y destino. Es obligación inexcusable del Usuario obtener y presentar la documentación en los momentos en que le sea requerida por la autoridad migratoria, policial y/o sanitaria que correspondiera de acuerdo con el tipo de viaje elegido. El Usuario se obliga, a su cargo, a tramitar el pasaporte sanitario que exigiere el origen y/o destino de viaje. El Usuario es responsable de informarse adecuadamente sobre la documentación necesaria, visados y vacunas, así como los requisitos migratorios de los países extranjeros. Por todo ello, ON TRAVEL, no se asume responsabilidad por deficiencias de cualquier naturaleza en la documentación, tramitación y/o falta de visados, errores en la emisión de los documentos personales, vigencia de pasaportes y/u otros documentos de viaje, permisos para viajes con menores etc.

Información personal: es responsabilidad del pasajero informar debida y correctamente a ON TRAVEL la totalidad de sus datos personales y demás datos que se le soliciten de acuerdo al destino, tanto de su persona como de las personas que viajen con él; deberá informar si los pasaportes y/u otra documentación exigida para viajar están debidamente actualizados y encontrarse en condiciones adecuadas, legibles y en buen estado, además de los datos de contacto necesarios y solicitados por las aerolíneas y/o transportadores y/u operadores, por cuestiones de seguridad y conforme las normas internacionales vigentes en materia de PNR. Es obligación del pasajero informar por escrito a la Agencia de viajes sobre necesidades especiales que requiriera tanto en vuelo como en aeropuertos y excursiones. En ese sentido, ON TRAVEL no se responsabiliza por eventuales cancelaciones de servicios por parte de los operadores locales que verifiquen la imposibilidad de prestación del servicio con motivo de que el Usuario haya omitido informar alguna situación o condición específica de alguno de los usuarios. En cuanto al punto antes mencionado, podrían existir sitios, excursiones y/o lugares con dificultad o imposibilidad de acceso para personas con movilidad reducida,

razón por la cual podría ocurrir que alguna/s excursión/es no puedan ser brindadas por el operador turístico local por imposibilidad fáctica. En tales casos, de conformidad con lo establecido en la ley 25.643, se informará sobre cuál o cuáles paseos o excursiones podrían verse impedidos de realización y/o afectados en su desarrollo. Los servicios no prestados por dicha circunstancia no son reembolsables.

Menores de edad: para viajar al exterior de la República Argentina, los menores de 18 años de edad deberán tener autorización expresa, conforme la Ley 26.994 y Disposiciones de la DNM, otorgada por ambos progenitores ante Escribano Público Nacional con la Legalización del Colegio Público correspondiente.

Si el menor viajase con ambos progenitores, además de los documentos de identidad y visas de todo el grupo familiar, también deberán exhibir el original de la libreta de matrimonio (original) o la partida de nacimiento legalizada a fin de la justificación de los vínculos filiatorios, testimonio Judicial de adopción u otro instrumento público que dé plena fe del vínculo que invocan o de la Tutela o Curatela o DNI de formato digital donde figuren los datos filiatorios de ambos padres.

Si el menor viajase con uno solo de los progenitores o tutores, además de los requisitos antes mencionados, deberá exhibir, ante la autoridad migratoria nacional, la autorización del progenitor que no viaja, otorgada también por ante Escribano Público Nacional, con su firma legalizada, y/o en las dependencias y organismos arriba mencionados. Si uno de los progenitores hubiese fallecido, deberá aportarse, además, certificado o partida de defunción.

Debido a normas internacionales, todos los documentos de viaje deben tener fotografía del menor a que corresponde el documento de identidad, actualizada. En los casos de permisos de viaje para hacerlo a países de habla inglesa, el permiso de salida de Argentina debe estar traducido por traductor público nacional y su firma debidamente legalizada ante el Colegio de Traductores de la localidad de matriculación del traductor. Los sitios mencionados para obtener información en cada caso son solo sugerencias que podrán modificarse sin previo aviso. La Agencia y el pasajero son responsables de obtener la información en los organismos oficiales pertinentes. ON TRAVEL no se responsabiliza por la tramitación y vigencia de la documentación del viajero y sus acompañantes como tampoco respecto de los inconvenientes que por tal causa pudiera sufrir, y será a cargo del pasajero todos los gastos que correspondan por demoras y/o abandono del viaje motivados por falta o deficiencia de la documentación necesaria para su realización.

Cancelaciones: ON TRAVEL podrá cancelar una reserva si el Usuario no proporcionare en tiempo y forma toda la información necesaria para su tramitación. De igual forma, podrá cancelarse si el Usuario no cancelase la totalidad del saldo adeudado en los plazos informados por ON TRAVEL al momento de efectuar la reserva, los que varían según el servicio turístico que se contrate.

ON TRAVEL podrá cancelar los servicios turísticos contratados en cualquier momento, siempre y cuando mediaren razones de emergencia o fuerza mayor ajenas a ON TRAVEL, las que serán informadas al Usuario vía email a la mayor brevedad posible de conocido el hecho o situación que lo provocare.

Las cancelaciones de reservas efectuadas por el Usuario deberán de realizarse a ON TRAVEL vía email a la mayor brevedad posible. En este supuesto, el Usuario deberá de

afrontar las penalidades y/ o gastos de cancelación que pudieren surgir, según el servicio turístico de que se trate y de acuerdo a las políticas de cancelación que ON TRAVEL le informe al Usuario al momento de realizar la reserva.

Los plazos para las cancelaciones comenzarán a contarse a partir del momento en que ON TRAVEL reciba aviso fehaciente de la comunicación de anulación del viaje. Las sumas que resulten de la aplicación de penalidades por anulaciones en cualquier circunstancia o las señas por inscripción al tour o circuito no serán reembolsables, no se compensarán ni aplicarán a ulteriores contrataciones. Para el caso de venta de pasajes aéreos, rigen inexorablemente las normas del Contrato de Transporte Aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por cada línea aérea en la base tarifaria adquirida por el pasajero, teniendo en consideración que siempre se cotiza sobre la base de la tarifa más baja con restricciones. En todos los casos se deberán atender especialmente a las condiciones de contratación del respectivo servicio. En caso de demoras en salidas de vuelos, se aplican las normas específicas del Contrato de Transporte Aerocomercial. Si el pasajero no se presentase para embarcar y/o tomar los servicios establecidos el día, hora y lugar indicados, el pasajero será considerado como "NO SHOW" y perderá el valor total del servicio aéreo, conforme normativa aerocomercial. Asimismo, si no se presentase a tomar servicios terrestres o de hotelería, cualquiera sea el motivo, se aplicarán las condiciones de contratación respectivas. En los casos de cancelaciones producidas por no llegar a formar el grupo mínimo de pasajeros previstos para que la excursión se lleve a cabo, o por cualquier otra causa justificada, los pasajeros inscriptos tendrán únicamente el derecho a la devolución de las sumas pagadas hasta el momento de la notificación. Los pasajeros que durante el viaje en forma voluntaria desistieren de utilizar algún/uno de los servicios contratados, no tendrán derecho a exigir devolución de suma alguna, ni compensación por los servicios desistidos voluntariamente.

Responsabilidad: ON TRAVEL es una agencia de viajes minorista, que actúa como intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios turísticos comercializados por agencias mayoristas. Su actividad se rige por las leyes 25.997 y 24.240 y; por el CCCN. ON TRAVEL no se responsabiliza por los hechos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos climáticos, de la naturaleza, pandémicos y epidémicos, situaciones de conflicto bélico que acontezcan previo o durante el desarrollo de los distintos servicios turísticos contratados y; que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de los servicios contratados. En todos los supuestos, ON TRAVEL informará al Usuario en caso de situaciones de conflicto que pudiere atravesar el lugar de destino a los efectos de que el Usuario se notifique a su respecto. Se deja a salvo que todo viaje queda supeditado a las disposiciones sanitarias y/o migratorias del país de origen y destino de cada viaje en el momento preciso en que deba iniciar o finalizar el viaje. Se deja expresa constancia que ON TRAVEL no conforma ningún grupo económico ni tiene asociación alguna con empresas mayoristas, navieras, líneas aéreas, u operadoras de los servicios turísticos que comercializa. Los pasajeros deben obligatoriamente contratar asistencia al viajero acorde con su rango etario y geolocalización del destino elegido, la cual deberá cubrir la totalidad del tiempo de permanencia acorde con el viaje y los valores mínimos de prestación exigidos en el lugar de destino de viaje. El pasajero deberá consultar si en su destino de viaje existen exigencias especiales a este respecto. De no hacerlo, se entiende que asumen en forma personal todos los riesgos de cualquier naturaleza que se pudiesen presentar sobre su persona, sus bienes y/o de terceros. Toda asistencia al viajero, aun la que no se contrate

a través de la intermediación de ON TRAVEL debe amparar la contingencia “pandemia” por asistencia y cancelación o suspensión del viaje.

Cláusula de arbitraje: toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato podrá ser sometida por las partes a la resolución del Tribunal Arbitral de la Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo y/o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En caso de sometimiento de dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral.

Jurisdicción: cualquier divergencia que se suscite entre el Usuario y ON TRAVEL deberá ser sometida a la jurisdicción de la Justicia Ordinaria de la Capital Federal de la República Argentina, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponder.

Conocimiento y aceptación de condiciones: al efectuar la compra de alguno de los servicios turísticos ofertados, queda automáticamente sentado que el Usuario se notifica y acepta las presentes Condiciones Generales de Contrato de Servicio precedentes, las que pasarán a integrar junto con la Orden de Servicio y/o Voucher que ON TRAVEL remita al Usuario, el Contrato de Servicio celebrado entre el cliente y ON TRAVEL.