

# Condiciones generales de contrato de venta de paquetes turísticos y seguro

<b>01.Premisa. Nociones del paquete turístico</b>	<b>11. Obligaciones de los participantes</b>
<b>02.Fuentes legislativas.</b>	<b>12. Clasificación hotelera</b>
<b>03.Información obligatoria. Ficha técnica</b>	<b>13. Regimen de responsabilidad</b>
<b>04.Reservas.</b>	<b>14. Límites de resarcimiento</b>
<b>05.Pagos.</b>	<b>15. Obligación de asistencia</b>
<b>06.Precio.</b>	<b>16. Reclamos y denuncias</b>
<b>07.Modificación o anulación del paquete antes de la partida</b>	<b>17.Seguro de gastos de anulación y repatriación, infortunios, pérdida de equipaje, incidentes o enfermedad</b>
<b>08.Receso del consumidor</b>	<b>18. Fondo de Garantía</b>
<b>09.Modificaciones despues de la partida.</b>	<b>19. Condiciones generales de venta en servicios turísticos individuales</b>
<b>10.Sustituciones</b>	

## **01.Premisa. Nociones del paquete turístico**

Se entiende que:

- a) el organizador y el vendedor del paquete turístico, al que el consumidor se dirige debe poseer la autorización administrativa para el cumplimiento de su actividad;
- b) el consumidor tiene el derecho de recibir copia del contrato de venta del paquete turístico (art.85 del código del consumidor), que es un documento indispensable para acceder eventualmente al Fondo de Garantía según indica el art.18 de las presentes Condiciones Generales del Contrato.

La noción del paquete turístico (según art.84 del Código del Consumidor de actuación de la Directiva 90-314-CEE) es la siguiente:

los paquetes turísticos tienen como objetivos los viajes, las vacaciones y circuitos “todo incluido” , resultantes de la combinación de por lo menos dos de los elementos indicados a continuación, vendidos u ofrecidos en venta a un precio fijo y de una duración superior a las 24 horas o sea por un período de tiempo que comprenda por lo menos una noche:

- a) transporte;
- b) alojamiento;
- c) servicios turísticos no accesorios al transporte o al alojamiento (omissis) ... que constituyen parte significativa del “paquete turístico”

## **02. Fuentes Legislativas**

El contrato de viaje, cuyos programas son publicados en nuestro sitio web, tiene por objeto la oferta de un paquete turístico, es reglamentado, tanto por las presentes condiciones generales, como por las cláusulas indicadas en la documentación de viaje entregadas al consumidor. Dicho contrato, tenga éste por objeto proveer servicios tanto en territorio nacional como en el exterior, será también subordinado a la Ley 27.12.1977 nº1084 de ratificación y ejecución de la Convención Internacional relativa al Contrato de Viaje (CCV) firmada en Bruselas el 23.4.1970, así como del arriba citado Código del Consumidor.

## **03. Información obligatoria. Ficha técnica**

El organizador tiene la obligación de realizar por cada viaje una ficha técnica. Los elementos obligatorios que se deben incluir en la ficha técnica son:

- detalles de la autorización administrativa del organizador;
- detalles de la póliza de seguros relativa al viaje, donde esté estipulada
- período de validez del programa de viaje;
- modalidad y condiciones de sustitución (art. 89 del Código del Consumidor)
- cambio de referencia a los fines de la adecuación monetaria, con fecha y valor

#### **04. Reservas**

El pedido de reserva deberá ser redactado en el correspondiente módulo contractual, si es por vía electrónica, será completado y suscripto por el cliente, que recibirá copia. La aceptación de la reserva se perfecciona con la firma del contrato, momento en el cual el organizador enviará la confirmación, que puede ser vía electrónica, directamente al cliente o a la agencia de viajes vendedora. Las indicaciones relativas al paquete turístico no especificadas en el contrato, en los folletos o sea en otros medios de comunicación escrita, serán provistos por el organizador en regular cumplimiento de las obligaciones previstas en el art.87 inciso 2 del Código del Consumidor antes del inicio del viaje.

#### **05. Pagos**

El monto del anticipo será de hasta un máximo del 30% del precio total del paquete turístico, cuyo pago deberá realizarse al momento de la reserva y cancelar el saldo hasta 30 días antes de la fecha de partida. Para las inscripciones efectuadas en los 30 días precedentes a la fecha de la partida, deberá efectuarse el pago del importe correspondiente a la totalidad del monto del viaje. La falta de pago de la suma antes indicada en la fecha establecida constituye una cláusula resolutoria expresa tal de determinar por parte de la agencia intermediaria y/o del organizador la resolución del derecho.

#### **06. Precio**

El precio del paquete turístico está expresado en el contrato, con referencia a lo indicado en el programa de viaje. Este podrá sufrir variaciones hasta los 20 días precedentes a la fecha de partida y solamente como consecuencia de variaciones de:

- costos de transporte, inclusive el costo del combustible;
- derechos y tasas de alguna clase de servicios turísticos como impuestos, tasa de aterrizaje, de desembarco y de embarco en los aeropuertos;

Para tales variaciones se hará referencia en el momento del cambio y a los costos indicados más arriba en vigencia a la fecha de publicación del programa como reportado en la ficha técnica.

#### **07. Modificación o anulación del paquete turístico antes de la fecha de partida**

Antes de la partida el organizador o vendedor que tenga la necesidad de modificar de manera significativa uno o varios elementos del contrato, deberá dar inmediato aviso por escrito al consumidor, indicando el tipo de modificación y la variación de precio que se produzca como consecuencia de ésta. La no aceptación de la propuesta de modificación en referencia al apartado 1, el consumidor puede hacer uso del derecho de readquirir la suma ya pagada o de usufructuar de un paquete turístico sustitutivo de acuerdo a los apartados 2º y 3º del artículo 8. El consumidor puede ejercer los derechos previstos aún cuando la anulación dependa del no logro del número mínimo de participantes previstos en el programa de viaje, o por casos de fuerza mayor y caso fortuito, relativos al paquete turístico comprado. Para las anulaciones distintas de aquellas causadas por fuerza mayor, por caso fortuito o por no llegar al número mínimo de

participantes, así como aquellas distintas de la no aceptación por parte del consumidor del paquete turístico alternativo ofrecido, el organizador que anula (de acuerdo al art. 1469 bis n. 5 del Código Civil y a cuanto expresado en el Código del Consumidor) restituirá al consumidor el doble de lo pagado y cobrado por el organizador o a través del agente de viaje. La suma objeto de la restitución no será nunca superior al doble de los importes de los cuales el consumidor sería en igualdad deudor según lo previsto por el art. 8, 4° apartado, siempre que fuera él quien anule

## **08. Receso del consumidor**

El consumidor puede receder el contrato, sin pagar penalidades, en las siguientes hipótesis:

- aumento del precio según el precedente art. 6 en la medida excedente el 10%;
- modificación de modo significativo de uno o más elementos del contrato objetivamente configurables como fundamentales a los fines del uso del paquete turístico considerado en un todo y propuesta por el organizador después de la conclusión del contrato mismo aunque antes de la partida y no aceptada por el consumidor.

En los casos mencionados más arriba, el consumidor tiene derecho alternativamente:

- a utilizar un paquete turístico alternativo, sin suplemento de precio o con la restitución del excedente de precio, cuando el segundo paquete turístico tenga valor inferior al primero;
- a la restitución del precio ya pagado. Tal restitución deberá ser efectuada dentro de los siete días hábiles desde el momento de la recepción del pedido de reembolso.

El consumidor deberá comunicar su decisión (de aceptar la modificación o receder) dentro y no más allá de dos días hábiles desde el momento en que recibió el aviso de aumento o de modificación. En caso de omisión de expresa comunicación dentro del término mencionado, la propuesta formulada por el organizador se entiende aceptada.

Al consumidor que receda del contrato antes de la partida, excepto por las hipótesis enumeradas en el primer apartado (se entiende por receso del contrato, la anulación total de los servicios o parte de ellos) serán debitados el pago del anticipo de acuerdo al art. 5/1° apartado y el costo individual de la penalidad en la medida indicada en la ficha técnica del viaje, como se enumera:

- ninguna penalidad hasta 45 días antes de la partida;
- de 45 a 30 días antes de la partida, 20% de penalidad;
- de 30 a 20 días antes de la partida: 50% de penalidad;
- después de tal período, 100% de penalidad.

Serán consideradas válidas sólo las comunicaciones de renuncia o cambio hechas por fax, correo o email con confirmación de recepción por parte del organizador.

Para todas las partidas, ningún reembolso será acordado a quien se presente a la partida o a quien decida interrumpir el viaje o estadía ya iniciados. Asimismo no corresponderá ningún reembolso a quien no pudiere efectuar el viaje por falta o inexactitud de los documentos personales previstos para la expatriación de su país.

## **09. Modificaciones después de la partida**

El organizador, cuando después de la partida se encuentre en la imposibilidad de proveer, por cualquier razón., excepto por un hecho propio del consumidor, una parte esencial de los servicios contemplados en el contrato, deberá predisponer soluciones alternativas, sin suplementos de precios a cargo del contrayente y cuando las prestaciones provistas sean de valor inferior respecto a las previstas, reembolsarlo en medida igual a tal diferencia. Cuando no resulte posible una solución alternativa, o bien la solución predispuesta por el organizador sea rechazada por el consumidor por serios y justificados motivos, el organizador proveerá sin suplemento de precio un medio de transporte equivalente al originario para el retorno al lugar de partida o a otro eventualmente pactado, compatiblemente a las disponibilidades de medios y de lugares y lo reembolsará en la medida de la diferencia entre el costo de las prestaciones previstas y las prestaciones efectuadas hasta el momento del retorno anticipado.

## **10. Sustituciones**

El cliente renunciante puede hacerse sustituir por otra persona siempre que:

- a. El organizador sea informado por escrito al menos 4 días hábiles antes de la fecha fijada para la partida, recibiendo al mismo tiempo comunicación acerca los datos del cesionario;
- b. El sustituto satisfaga todas las condiciones para el uso del servicio (ex art. 89 del Código del Consumidor) y en particular los requisitos relativos al pasaporte, visas y certificados sanitarios;

c. el sujeto subentrante reembolse al organizador todos los gastos extras incurridos para proceder a la sustitución en la medida que será cuantificada antes de la cesión.

El cedente y el cesionario son solidariamente responsables por el pago del saldo del precio así como de los importes que resulten de la letra c) del presente artículo. Ulteriores y eventuales modalidades y condiciones de sustitución se indican en la ficha técnica de nuestros programas de viaje.

### **11. Obligaciones de los participantes**

Los participantes deberán estar munidos de pasaporte individual u otro documento válido para todos los países incluidos en el itinerario, así como las visas de estadía y tránsito y de los certificados sanitarios que fueran solicitados. Ellos deberán atenerse al cumplimiento de las reglas de normal prudencia y diligencia y a aquellas específicas en vigencia en los países de destinación del viaje, a todas las informaciones suministradas por el organizador, así como los reglamentos y disposiciones administrativas o legislativas relativas al paquete turístico. Los participantes serán responsables por todos los daños que el organizador sufra a causa del incumplimiento de las obligaciones antes mencionadas. El consumidor está obligado a dar al organizador todos los documentos, las informaciones y los elementos en su posesión útiles para el ejercicio del derecho de subrogación de este último hacia terceros responsables del daño y es responsable hacia el organizador del perjuicio ocasionado al derecho de subrogación. El consumidor comunicará además al organizador, en el momento de la reserva, los pedidos particulares que podrán constituirse en acuerdos específicos sobre las modalidades de viaje, siempre que resulte posible su materialización.

### **12. Clasificación hotelera**

La clasificación oficial de las estructuras hoteleras se suministra en el programa del viaje o en otro material informativo sólo en base a las expresas y formales indicaciones de las competentes autoridades del país donde el servicio es prestado. En ausencia de clasificaciones especiales reconocidas por las competentes autoridades públicas de los países, aún aquellos miembros de la UE a los cuales el servicio se refiere, el tour operator se reserva la facultad de proveer en su programa de viaje una descripción de la estructura de recepción, de modo tal de permitir una evaluación y consiguiente aceptación por parte del consumidor.

### **13. Regimen de responsabilidades**

El organizador responde por los daños provocados por el consumidor con motivo del incumplimiento total o parcial de las prestaciones contractualmente pactadas, sea que ellas sean efectuadas por él personalmente o por terceros proveedores de servicios, a menos que pruebe que el evento derivó de un hecho del consumidor (aún comprendidas iniciativas autónomas asumidas por este último en el curso de la ejecución de los servicios turísticos) o por circunstancias extrañas a la provisión de las prestaciones previstas en el contrato, por caso fortuito, fuerza mayor, o bien por circunstancias que el mismo organizador no podía, según la diligencia profesional, razonablemente prever o resolver. El vendedor al cual se le haya hecho la reserva del paquete turístico no responde en ningún caso por las obligaciones derivadas de la organización del viaje, y es responsable exclusivamente por las obligaciones derivadas de su calidad de intermediario y de todas maneras en los límites previstos para tal responsabilidad por las normas vigentes en la materia.

### **14. Límites del resarcimiento**

El resarcimiento por daños a la persona no puede ser en cada caso superior a los límites previstos por las convenciones internacionales de las que forman parte Italia y la Unión Europea, en referencia a las prestaciones en las que el incumplimiento determinó la responsabilidad; más precisamente la Convención de Varsovia de 1929 sobre el transporte aéreo internacional en el texto modificado en La Haya en 1955; la Convención de Berna (CIV) sobre el transporte ferroviario; la Convención de París de 1962 sobre la responsabilidad de los hoteleros, en el texto con referencia a los artículos 1783 y siguientes; la Convención de Bruselas de 1970 (CCV) sobre las responsabilidades del organizador. En cada caso el límite de resarcimiento no puede superar el importe de 50.000 francos oro Germinal por daño a las personas, 2.000 francos oro Germinal por daño a las cosas, 5000 francos oro Germinal por cualquier otro daño (art. 13 n° 2 CCV).

### **15. Obligación de asistencia**

El organizador está obligado a prestar al consumidor las medidas de asistencia impuestas por el criterio de diligencia

profesional exclusivamente en referencia a las obligaciones a su cargo por disposiciones de ley o de contrato. El organizador no es responsable hacia el consumidor por el incumplimiento por parte del vendedor de las obligaciones a su cargo.

El organizador y el vendedor están además exentos de las respectivas responsabilidades (art. 13 y 14 de las presentes condiciones generales) cuando la no ejecución o errada ejecución del contrato sea imputable al consumidor o dependa de causas imprevisibles o inevitables, o bien de caso fortuito o fuerza mayor.

## **16. Reclamos y denuncias**

Cada falta de ejecución del contrato debe ser impugnada por el consumidor sin retraso para que el organizador, su representante local o el acompañante puedan buscar una rápida e igualitaria solución al problema. El consumidor podrá además presentar reclamo al organizador o al vendedor, mediante el envío de una certificada con aviso de retorno, dentro de los diez días hábiles desde la fecha de retorno a la localidad de partida. También en este caso el organizador garantizará una rápida respuesta.

## **17. Seguro contra los gastos de anulación y repatriación, infortunios y extravío de equipajes**

**Solanda Tours & DMC, en colaboración Mondial Assistance (compañía especializada en coberturas de seguros para el sector turístico), ofrece la posibilidad a todos los participantes de sus viajes de suscribir una póliza de seguro con condiciones contractuales y de premios particularmente favorables. La póliza asegurará, en sus diversas fórmulas, la cobertura de renuncia al viaje por enfermedad, infortunio, deceso, llamado de Autoridad Judicial, imposibilidad de alcanzar el lugar de partida o cualquier otro motivo, así como también la asistencia a la persona en viaje y al equipaje.**

## **18. Fondo di garantía**

Se instituye en la Dirección General para el Turismo del Ministerio de las Actividades Productivas de las Actividades Productivas el Fondo Nacional de Garantía al cual el consumidor puede dirigirse (de acuerdo al art. 100 del Código del Consumidor), en caso de insolvencia o de quiebra del vendedor o del organizador, para la tutela de las siguientes exigencias:

- a) reembolso del precio pagado;
- b) repatriación en caso de viajes al exterior

El fondo debe proveer una inmediata disponibilidad económica en el caso de retorno forzado de turistas de países extracomunitarios en caso de emergencias imputables o no al comportamiento del organizador.

Las modalidades de intervención del Fondo se establecen con Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio de Ministros del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATO DE VENTA DE SERVICIOS TURISTICOS**

### **A) DISPOSICIONES NORMATIVAS**

Los contratos que tengan por objeto la oferta sólo del servicio de transporte, de estadía, o bien de cualquier otro servicio turístico separado, no pudiéndose configurar como exposición del hecho negocial de organización de viaje o bien de paquetes turísticos, están disciplinados bajo las siguientes disposiciones de la CCV: art. 1, n. 3 y n. 6; artt. desde 17 a 23; art. desde 24 a 31, en lo que hace a las previsiones distintas a aquellas relativas al contrato de organización así como otros acuerdos específicamente referidos a la venta de cada servicio objeto del contrato.

### **B) CONDICIONES DEL CONTRATO**

A tales contratos son también aplicables las siguientes cláusulas de las condiciones generales de contrato de venta de paquetes turísticos arriba mencionadas: art. 4 1° apartado; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10 1° apartado; art. 11; art. 15; art. 17. La aplicación de dichas cláusulas no determina absolutamente la configuración de los relativos contratos como exposición de hechos de paquete turístico. La terminología de las citadas cláusulas relativas al contrato de paquete turístico (organizador, viaje, etc) se entiende con referencia a las correspondientes figuras del contrato de venta de cada servicio turístico (vendedor, estadía, etc).