

**AITANA VIAJES (LILIAN MYRIAM
RIVERA)**
Legajo Nº 15.480 – DISP.584/13- EVT
**TERMINOS Y CONDICIONES
GENERALES**
DEL CONTRATO DE INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS TURISTICOS

Las presentes condiciones generales de contratación de la intermediación de servicios turísticos se rigen por estas normas en lo que hace a los siguientes servicios:

- Aéreos.
- Terrestres.
- Hotelería.
- Seguros asistencia al viajero.
- Alquiler de vehículos.
- Experiencias.

Usted adquiere sus servicios a través de una agencia de viajes que opera en el mercado minorista, por lo que toma conocimiento y se notifica a través de ella que las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones particulares de cada prestador y/o por las generales que a continuación se detallan, a menos que se disponga lo contrario.

DEFINICIONES:

1. AGENCIA MAYORISTA: es el operador responsable de los servicios turísticos que el pasajero o usuario adquiere, consistentes en uno o más de uno de los servicios detallados más arriba.
2. AGENCIA MINORISTA: es la agencia de viajes de preferencia del pasajero o usuario a través de la cual adquiere presencialmente o a distancia los servicios turísticos.
3. PRESTADOR: es quien presta o brinda de hecho los servicios turísticos: línea aérea, naviera, rentadora de vehículos elegidos por los usuarios, pasajeros o turistas.

A) SOLICITUDES Y PAGOS: 1) La Agencia de Viajes Mayorista recibe de la minorista el pedido de cotización y posterior reserva de los servicios turísticos. La Agencia de Viajes minorista toma a su cargo la información profesional de todos los productos y servicios que comercializa, el detalle del viaje y requisitos referidos a la documentación personal de los pasajeros para ingresar o transitar en el destino elegido por el pasajero fuera de Argentina y los requerimientos referidos a visados y demás trámites migratorios. En todos los casos, las Agencias de Viajes actúan como intermediaria entre el pasajero y los prestadores de los servicios solicitados por el pasajero y aquellas podrán elegir libremente los medios para ejecutar la tarea de intermediación, pudiendo valerse de terceros para la tarea encomendada. 2) Los pagos recibidos antes de la confirmación definitiva de los servicios serán en concepto de reserva a cuenta de mayor cantidad. La confirmación definitiva de los servicios y precios finales respectivos se producirá con el pago total del precio convenido en la moneda convenida, la emisión de pasajes y/u órdenes de servicios (vouchers) y la emisión de la facturación correspondiente. 3) Operaciones con tarjeta de crédito: el pasajero deberá cumplimentar el pago del precio y de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación con las entidades que financien, sean bancarias, billeteras virtuales, etc. 4) Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos propios que se fijen. El interesado deberá cumplimentar el pago del precio y de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación con las entidades que financien, sean bancarias, billeteras virtuales, etc. **Botón de pago:** es responsabilidad de la agencia minorista generar el/los enlaces de pago a través de tarjetas de débito, crédito, Mercado Pago®, QR, Pago Fácil® u otras a los fines de que el pasajero pague su viaje. Es responsabilidad de la agencia minorista informar debidamente al operador mayorista el pago de los servicios que Ud. haya contratado a los fines de la correcta emisión de los vouchers de servicio. Si el pasajero utiliza una tarjeta de crédito de un tercero, se asume la responsabilidad de que el titular conoce la operación, por lo que se presume su conformidad. Para el caso que se

negare el cargo, el pasajero toma a su cargo el pago íntegro de las sumas debidas y los mayores costos que dicha actitud irroge. La Agencia de Viajes minorista toma a su cargo la información profesional de todos los productos y servicios que comercializa, también el detalle del viaje y requisitos referidos a la documentación personal de los pasajeros para ingresar o transitar en el destino elegido por el pasajero.

5) Al momento de cotizar, el sitio y/o el ejecutivo de ventas mostrará, desplegará y/u ofrecerá la tarifa más económica disponible al momento de la cotización que ofrece el sistema de reservas del operador o compañía aérea al momento de la consulta que, en general, no permiten cambios ni reembolsos y, a criterio exclusivo del prestador, podrían admitir cambios con penalidades y/o diferencias tarifarias o reembolsos con penalidades que no dependen de la voluntad de esta compañía. En virtud de la existencia de tarifas promocionales denominadas “superflex” o denominación similar, el pasajero reconoce que adquiere dicha tarifa promocional con las condiciones y limitaciones que dispone el transportador, operador o prestador de los servicios, todo de acuerdo con lo dispuesto en el decreto 809/2024.

6) Las cotizaciones de los servicios serán en moneda extranjera cuando los mismos se presten en el exterior (cfr. Res. 4/2025), igual que los vuelos por block off o tarifas de cupo y/o charters. Los pagos se recibirán en pesos 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, se abonará en pesos a la cotización vigente en el horario del día de su efectiva acreditación en las cuentas informadas por esta compañía. Para el caso que el pasajero opte por pagar en moneda extranjera, ante la eventualidad de desistimiento o cancelación de los servicios, los reembolsos podrán ser efectuados en la moneda de curso legal.

B) LOS PRECIOS INCLUYEN: Los servicios que se especifican en el itinerario correspondiente a lo contratado según los informaren los prestadores y las agencias mayoristas a las minoristas. 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, de acuerdo a si el servicio es regular, chárter o con sistema de block off (bloqueo) y de acuerdo a los destino con o sin escalas y/o conexiones; 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. La cantidad de días de alojamiento prevista en el voucher de servicios, considerando que el día de alojamiento hotelero se computa desde las quince horas y finaliza a las doce horas del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y de salida y/o de la utilización completa o fraccionada del servicio de hotelería. Atento que la legislación hotelera es de índole local, si por motivos inherentes a ella el horario de finalización del alojamiento fuere anterior a las doce horas, las habitaciones podrán ser ocupadas hasta la hora de salida que indique el hotel al hacer el ingreso, y esta compañía no podrá efectuar modificación alguna sobre dicha circunstancia, ni atender situaciones especiales. Pasado el límite horario, el pasajero deberá abonar al hotel la tarifa correspondiente, conforme las que se encuentren vigentes y/o *rack rate* (o tarifa de mostrador) que podrá variar respecto de la abonada a la agencia. La duración del tour será 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 las habitaciones triples se conformen con una cama doble a la 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 esta empresa y/u al operador mayorista de cualquier responsabilidad al respecto. La categoría de los hoteles que se incluyan en los itinerarios son las

oficiales otorgadas por las autoridades turísticas del sitio geográfico en el que se encuentran y su otorgamiento y control es administrativo. La Agencia de Viajes no asume responsabilidad alguna sobre los criterios que rijan ese control y otorgamiento.

C) SERVICIOS O RUBROS NO INCLUIDOS: 1) Extras, 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 futuros, costos y/o gastos derivados de la obtención urgente o express de documentación para viajar, ni ningún otro servicio que no se encuentre expresamente indicado en la orden de servicio emitida por esta compañía; 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) 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.

6) No están incluidos los cargos por elección de asientos en aviones o equipaje adicional. Cuide que la tarifa elegida contenga al menos una pieza de equipaje en el caso que Ud. así lo desee. La Agencia de Viajes 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; 7) Servicio de asistencia al viajero. Se recomienda muy especialmente a todos los pasajeros viajar habiendo contratado un servicio de asistencia al viajero. La agencia no posee injerencia ni participación en los servicios que provean empresas de asistencia al viajero. Es responsabilidad del pasajero elegir entre las coberturas que mejor amparen sus características etarias y de salud, según la duración de su viaje.

D) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: Los operadores locales- tendrán el derecho de hacer que abandone el tour/circuito y/o los servicios turísticos en cualquier punto del itinerario todo pasajero cuya conducta disruptiva, modo de obrar, estado de salud y/u otras razones graves a juicio de esta compañía -o de los prestadores locales en cada destino-provocaren 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 esos casos, se aplicarán las penalidades establecidas en el capítulo "Alternaciones o Modificaciones". En todos los casos, es condición esencial que los pasajeros obren de buena fe, respeto por las personas que componen el grupo, sus bienes, las instalaciones de los establecimientos hoteleros, medios de transporte, lugares de visita o excursiones y a los guías, todo de acuerdo con estándares de conducta que permitan y faciliten la convivencia grupal en todo momento. Asimismo, el pasajero se obliga a adoptar todas las medidas de seguridad sanitaria que dispongan las autoridades del lugar de destino, los establecimientos hoteleros, las aerolíneas, los transportistas, los restaurantes, etc. y tomar a su cargo hacer los tests sanitarios que exijan autoridades o empresas vinculadas con el viaje. Siempre deberá consultar si el prestador o las autoridades tienen normas sanitarias exigidas como condición de ingreso, de acuerdo con su nacionalidad o condición etaria.

E) DOCUMENTACIÓN: Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades para transitar y -en su caso- viajar con niños. AITANA VIAJES (LILIAN MYRIAM RIVER) no 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. En caso de documentación no presentada adecuadamente, visados y/o vacunas que impida al pasajero salir, entrar, permanecer y/o transitar en algún país, se aplican las condiciones establecidas en el apartado "Alternaciones o Modificaciones". Aquellos pasajeros que no cuenten con documentos de viaje en regla **podrán tramitar su pasaporte y/u otro documento** conforme las precisiones que se indican en el sitio <https://www.argentina.gob.ar/interior/renaper> o bien <https://www.argentina.gob.ar/interior/pasaporte> y <https://www.argentina.gob.ar/servicio/tramitar-el-pasaporte-con-modalidad-de-entrega-expres>, o nuevo enlace que informe la autoridad. Es responsabilidad de la agencia de viajes informar sobre documentos necesarios en el destino elegido y es responsabilidad ineludible del pasajero informar debida y correctamente a la Agencia de Viajes la totalidad de sus datos personales y de las personas que viajen con él, tanto en cuanto a nombres completos y correctos, nacionalidad, números y tipo de documento requeridos, y demás datos que se le soliciten de acuerdo al destino; 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 esencial del pasajero informar por escrito a la Agencia de Viajes sobre necesidades especiales que requiriera tanto en vuelo como en aeropuertos y excursiones. De acuerdo con el destino de viaje elegido, 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. La Agencia de Viajes no será responsable 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.

F) CANCELACIONES: 1) Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados en firme por la Agencia de

Viajes, el reembolso pedido antes del viaje estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas, hoteles y/o los operadores en destino. En todos los casos en que hubiera que efectuar reembolsos, la Agencia de Viajes retendrá el precio de los gastos incurridos más una comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros. *Los plazos para las cancelaciones comenzarán a contarse a partir del momento en que la Agencia de Viajes reciba aviso de la comunicación de anulación del viaje desde la casilla de correo electrónico informada por el viajero en este documento.* 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. 2) En caso de desistimientos de operaciones a crédito no tendrán reembolso los importes abonados a la agencia de viajes en concepto de informes, gastos administrativos, sellados e intereses, si hubiere. 3) En todos los casos se deberán atender especialmente a las condiciones de contratación del respectivo servicio (ej. hotelería, centros de ski, seguros, aéreos nacionales o internacionales, charteados o regulares, etc. toda vez que, en cada caso y cada prestador, impone sus determinadas condiciones de contratación. En época de eventos especiales, el servicio de hotelería que se cancele no será reembolsable. 4) En el supuesto de vuelos no regulares, chárter o vuelos en los que la Agencia de Viajes tenga BLOCK OFF, se aplicara en cada caso el régimen que establezca el transportador, conforme las normas del contrato de transporte aerocomercial respectivo (Conv. Montreal, Dec. 809/2024 y normas complementarias). En caso de viaje grupal,

los términos y condiciones serán informados previamente a la agencia y los viajeros respecto de las fechas límite y modalidades de pago que establezca el transportista. 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. 5) 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. Podrá anularse una excursión, en caso de no completarse el cupo previsto por el organizador. 6) 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. 7) Las devoluciones o reembolsos en caso de desistimiento de viaje por motivos inherentes al pasajero regirán las siguientes penalidades, salvo que el prestador determine otras condiciones particulares respecto del servicio especialmente contratado, lo que será informado al contratar. Las penalidades establecidas por el prestador del servicio en sus Condiciones Generales serán informadas al momento de la contratación. Las sumas que resulten de la aplicación de penalidades por anulaciones en cualquier circunstancia o los importes dados en concepto de reserva no serán reembolsables y no se compensarán ni aplicarán a ulteriores contrataciones. Para el caso de venta de pasajes aéreos, rigen las normas del Contrato de Transporte aéreo y, especialmente las condiciones establecidas por las líneas aéreas en la base tarifaria adquirida por el pasajero.

G) TRANSPORTE: REGULAR, NO REGULAR o CHARTERS. Rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos *sólo se reintegrará la proporción del precio correspondiente a los servicios terrestres* en caso de corresponder (hotelería, pensión, excursiones) tal como determine el organizador, según la modalidad con que opere el prestador del servicio. Toda vez que el pasajero ha sido debidamente informado por la Agencia de Viajes de todo el detalle del viaje en el primer documento o información emitida por esta empresa, y que los prestadores aéreos y/o transportistas pueden por razones de mejor servicio producir alteraciones en los horarios, postergaciones y/o cancelaciones, comodidades y/o equipos utilizados, etc. la Agencia de Viajes no asume responsabilidad alguna, más allá de la debida información, y deja constancia que en el caso de transporte aerocomercial se aplican las normas sobre el contrato de transporte aéreo y sus limitaciones, conforme Convenio de Montreal (Ley 26.451), Dec. 809/2024, Decreto 1.470/97; en el caso de transporte terrestre, las normas de del Código Civil y Comercial de la Nación, ley 26.994. Se informa que el billete de transporte aéreo tiene una vigencia de un año desde la fecha de su emisión, independientemente de las fechas de partida y regreso y que, emitido, constituye el único contrato entre las transportadoras y el pasajero. Es perentorio que el pasajero contrate juntamente con la reserva y pago de los demás servicios un seguro cuya cobertura incluya los cargos de cancelación del transporte. Para hacerla efectiva, el pasajero deberá efectuar el reclamo pertinente ante la aseguradora en cuestión. Conforme las leyes

vigentes, cuando el transporte se lleve a cabo por medios aéreos, terrestres, de locomoción, lacustre, fluviales o marítimos, el viajero se somete expresamente a las normas propias de cada contratación, por lo que las indemnizaciones a que hubiere lugar y que pudieren pagar los responsables, serán abonadas a los beneficiarios, interesados o representantes legales directamente, en la moneda, oportunidad y lugar que determine el responsable del servicio, con las limitaciones que en cada caso las normas establezcan. Los aeropuertos están sujetos a condiciones de tráfico, operatividad, clima y condiciones sanitarias; los horarios son aproximados, sin perjuicio de lo cual el pasajero deberá cumplir estrictamente los horarios pautados por las líneas aéreas y/o transportistas en cuanto a su presentación ante los mostradores de embarque. En consecuencia, el pasajero se notifica expresamente que los horarios de partida y arribo son tentativos y podrían modificarse conforme decisión de la transportadora o de las autoridades aeroportuarias. Por tanto, ni la agencia mayorista ni la minorista tienen responsabilidad a causa de

dicha contingencia y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero, ni por retrasos, cambios de horarios, o anulaciones de los vuelos, y tampoco de los gastos que dicha situación origine, atento la especialidad de la legislación en materia de transporte aerocomercial. Los pasajeros que no se presenten a embarcar, perderán inexorablemente el monto abonado y la posibilidad de efectuar cambios y/o reclamaciones respecto de las reservas con bloqueos y/o chárter. Toda reclamación en virtud de servicios aéreos deberá canalizarse a través del organismo que regula la actividad aérea (ANAC a través del enlace: <https://www.argentina.gob.ar/servicio/realizar-un-reclamo-consulta-o-sugerencia-ante-la-anac>) y los canales de contacto de la aerolínea elegida. El equipaje permitido en vuelo es el que permita la tarifa que haya elegido el pasajero y en los circuitos, será de una maleta por pasajero, y estará sujeto a las limitaciones y reglamentaciones en materia de pesos y medidas que impongan los transportistas conforme el medio de transporte utilizado; y en todos los casos, es transportado por cuenta y riesgo de aquél. Se sugiere controlar el peso permitido por las aerolíneas transportadoras, puesto que en caso de utilizar diferentes transportadoras éstos podrían variar el peso permitido a los pasajeros y/o las dimensiones del equipaje permitido tanto en cabina como en bodega, máxime si los vuelos son de diferentes compañías o no se encuentran todos registrados en una misma reserva. En tanto, el pasajero tiene el deber de custodiar su equipaje de mano y/o equipaje no despachado durante todo el tiempo que dure la transportación por no ser responsables las transportadoras, conforme legislación vigente. Ni la operadora mayorista del viaje ni la Agencia de Viajes minorista responden por daños en el equipaje, pérdida o deterioro de equipajes, todo ello en virtud de lo dispuesto por el Dec. 809/2024.

H) CESIÓN Y TRANSFERENCIA: El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos no podrá ser cedido o transferido a otras personas, a menos que se lo habilite expresamente y las condiciones del prestador lo permitan. Si ello fuera posible, y en los supuestos que los pasajeros sean de distintas edades (mayores-menores), se ajustará el precio tarifas vigentes al momento de la solicitud. En todos los casos de cesión o transferencia, AITANA VIAJES (LILIAN MYRIAM RIVERA) tendrá derecho a percibir una suma en concepto de gastos administrativos y de gestión equivalente hasta el 10% del monto total del viaje.

I) RESPONSABILIDAD: 1) Esta Agencia de Viajes podrá actuar como mayorista o minorista, según el caso; pero siempre *será intermediaria* en la reserva o contratación de los distintos servicios vinculados e incluidos en el respectivo tour o reservación de servicios: hoteles, restaurantes, medios de transportes u otros prestadores. No obstante ello la responsabilidad está determinada conforme la legislación vigente de acuerdo con la tarea específica encomendada. 2) Esta compañía no es responsable 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 del tour y que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por esta empresa, todo ello de conformidad con las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación. La Agencia de Viajes informará al pasajero en caso de situaciones de conflicto que pudiere atravesar el lugar de destino y, el pasajero, debidamente informado, decidirá personalmente si llevar a cabo o no el viaje. Si decide llevar a cabo el viaje, deberá consignarlo por escrito. Se deja a salvo que todo viaje queda supeditado a las disposiciones sanitarias, migratorias o políticas del país de origen y destino de cada viaje en el momento preciso en que deba iniciar o finalizar el viaje, incluso situaciones bélicas con terceros o de conflicto interior. Se deja expresa constancia que esta Agencia de Viajes no conforma ni constituye ningún grupo económico ni tiene asociación alguna con empresas navieras, líneas aéreas, hoteles ni organizadoras de excursiones, concursos, promociones, resorts u otros organizadores de tours, en el país ni en el exterior, como tampoco con la Agencia minorista de viajes que comercialice sus servicios y/o productos. 3) Los pasajeros deben obligatoriamente contratar servicio de asistencia al viajero acorde con su rango etario, geolocalización del destino elegido, y que ampare 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 esta agencia de viajes debe amparar la contingencia “pandemia”. 4) Los datos personales contenidos en las reservas de viaje contratadas a través de esta empresa son tratados conforme establece la Ley 25.326 y serán conservados el menor tiempo necesario. Sólo serán divulgados aquellos datos indispensables para concretar las reservas de los servicios elegidos. El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que acredite un interés legítimo (cfr. Art. 14, inc. 3° Ley Nº 25.326). La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales u organismo que lo reemplace en el futuro tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales. El titular podrá en cualquier momento solicitar el retiro o el bloqueo de su nombre de los bancos de datos en los que se hallen sus datos. En toda comunicación con fines de publicidad que se realice por correo, teléfono, correo electrónico, Internet u otro medio a distancia se deberá indicar, en forma expresa y destacada, la posibilidad del titular del dato de solicitar el retiro o bloqueo, total o parcial, de su nombre de la base de datos. A pedido del interesado, se deberá informar el nombre del responsable o usuario del banco de datos que proveyó la información.

J) ALTERACIONES O MODIFICACIONES: 1) Los prestadores de los diferentes servicios tienen el derecho, por razones técnicas, operativas y/o de fuerza mayor -incluso por causas políticas, epidémicas, pandémicas, sanitarias y migratorias de los diferentes países en que se desarrolle la prestación turística-, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o de servicios que componen el tour o circuito, antes o durante su ejecución. 2) Salvo condición expresa en contrario, los hoteles estipulados podrán ser cambiados por otro de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para el pasajero sin que pueda considerarse incumplimiento de parte de la Agencia de Viajes. Respecto de estas variaciones, en tanto sean efectuadas por razones de mejor confort, servicio y/o fuerza mayor el pasajero no tendrá derecho a compensación alguna. 3) La agencia de viajes tendrá el derecho de anular cualquier tour cuando se configuren circunstancias que hagan imposible la prestación. 4) Una vez comenzado el viaje, la suspensión, modificación o interrupción de los servicios por parte del pasajero por razones personales de cualquier índole, no dará lugar a reclamo, reembolso o devolución alguna. La interrupción de los servicios por causa imputable al pasajero acarrea costos. En todos los casos la agencia de viajes se compromete a prestar asistencia técnica para que el pasajero pueda continuar su viaje en las mejores condiciones posibles conforme su alcance. El pasajero deberá asumir los costos por regreso anticipado, conforme las penalidades que cobren las líneas aéreas.

K) CLÁUSULA DE ARBITRAJE: Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente, podrá ser sometida por las partes a la resolución del Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo, puntualmente el servicio de Arbitraje Turístico implementado por la Resolución 65/2018, y el programa de protección al consumidor turista publicado en el Boletín Oficial el 8/4/2024 y/o el Tribunal Arbitral de la Federación Argentina de Empresas de Viajes y Turismo y/o de los Tribunales Arbitrales que funcionen en sus respectivas Asociaciones Regionales en tanto éstos fueren o hubieren sido conformados. En caso de sometimiento a dicha jurisdicción, los contratantes se sujetan y dan por aceptadas todas las condiciones establecidas por la Reglamentación del Tribunal Arbitral que les será entregada por éste, oportunamente.

L) NORMAS DE APLICACIÓN: El presente, y en su caso la prestación de los servicios se regirá por estas condiciones generales, el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la Agencia minorista como consecuencia del viaje, incluso estas condiciones generales conforman el Contrato de Viaje, y es información confidencial, protegida por la Ley de Protección de Datos Personales, Ley 25326. En materia aerocomercial, rigen las estipulaciones del Código Aeronáutico, Convenio de Montreal, Decreto 809/2024 y Res. ANAC188/2026 sobre reclamos de usuarios (<https://www.argentina.gob.ar/servicio/realizar-un-reclamo-consulta-o-sugerencia-ante-la-anac>).

Respecto de los pagos, rigen las Comunicaciones de BCRA relativas al giro de divisas al exterior vigentes a la fecha y las normas del Código Civil y Comercial de la Nación en materia de obligaciones de dar dinero cuando se trate de moneda de curso legal o de dar cosas cuando se trate de moneda extranjera. Estas condiciones generales no vulneran ni condicionan las normas de la Disposición 377/2026 en lo que a cláusulas abusivas se refiere.

M) ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN: El hecho de hacer la reserva del viaje, implica por parte tanto de la agencia minorista como del/de los pasajeros, el pleno conocimiento y total conformidad con estas Condiciones Generales. Todos los servicios ofrecidos se encuentran sujetos a las modalidades, condiciones de cancelación y/o de devolución que establezcan los operadores turísticos, las compañías aéreas y fundamentalmente las disposiciones sanitarias dispuestas por las autoridades gubernamentales y/o migratorias de cada uno de los destinos, sean interiores o en viajes al exterior, todo ello informado detalladamente previo a la compra en cada oferta en particular. En caso de existir condiciones especiales o particulares respecto de servicios determinados, esas deberán ser entregadas por separado, integrando también el contrato de viaje. Estas condiciones generales se informan digitalmente a las agencias minoristas, las que tienen la obligación de informar a los pasajeros por el medio que considere y se encuentran publicadas en el sitio web de la agencia mayorista conforme dispone el artículo 4to de la Ley 24.240, modificado por el art. 169 del decreto 27/2018 y Res. 4/2025 y 446/2025, también se informan en el sitio web de la agencia minorista: AITANA VIAJES (LILIAN MYRIAM RIVERA) Legajo 15.480 – con domicilio local virtual en la ciudad de Mar del Plata, Buenos Aires, Argentina. Sitio Web www.aitanaviajes.tur.ar Tel. (0223)6177688 Mail: info@aitanaviajes.tur.ar, CUIT 27-12782961-1. Las partes, de común acuerdo y en pleno uso de la autonomía de la voluntad consienten utilizar técnicas de la comunicación e información, conforme el art. 1106 CCCN, y la instrumentación del contrato de viaje se hará presencial o por medios electrónicos, conforme autoriza el art. 287 CCCN, de conformidad con la forma de contratación que las partes opten. Es parte de los términos de esta contratación que la oferta está sujeta a las correspondientes autorizaciones gubernamentales, sanitarias nacionales y/o extranjeras vigentes a la fecha del comienzo o finalización del viaje/estadía, así como a la situación política/sanitaria del país de destino. Las aerolíneas y demás prestadores vinculados a su viaje podrán disponer protocolos que deberán ser necesariamente observados por los pasajeros, los que se informarán previo al inicio de su viaje/estadía. El pasajero deberá estar atento a la información dinámica proveniente de las aerolíneas o del operador del viaje.

N) COMPROMISO DEL VIAJERO RESPONSABLE: En AITANA VIAJES (LILIAN MYRIAM RIVERA) llevamos adelante prácticas sostenibles para viajar y cuidar el planeta, reducir el impacto de los viajes y apoyamos la economía local y el respeto por los destinos. Por esto, nuestros pasajeros deben comprometerse a respetar las normas del Código de Ética del Turismo de la ONU Turismo, disponible en diversos idiomas, en el sitio <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>. Estamos comprometidos con las políticas de cuidado de niños, niñas y adolescentes en el turismo.

O) INCUMPLIMIENTO: En caso de efectiva divergencia entre los servicios ofrecidos y los servicios contratados, el pasajero podrá recurrir ante el Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo y/o a las Oficinas del consumidor correspondientes según su domicilio. *If there are real differences between the services offered and the services booked, the passenger may appeal to the National Consumer Arbitration Service and/or to the corresponding consumer offices according to his/her address.* (cfr. Ley 25.651).