



## CONDICIONES GENERALES DE RESPONSABILIDAD 2012

De conformidad con las disposiciones legales pertinentes contempladas en la Ley Orgánica de Turismo, su Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo y demás disposiciones legales aplicables, se emiten las presentes Condiciones Generales de Responsabilidad, las cuales regularán las prestaciones de servicios por una parte (i) el USUARIO de los servicios que, en lo sucesivo se denominarán "EL REPRESENTANTE" en caso que "EL USUARIO" sea un menor de edad, y "USUARIO" respectivamente, por la otra parte (ii) PROTOCOLO TOURS VIAJES Y TURISMO C.A. que en lo sucesivo se denominará "LA AGENCIA", quien actúa en nombre propio y en representación de los entes proveedores del servicio, tales como líneas aéreas, hoteles, restaurantes, transportistas, guías, operadores internacionales, TRAVEL TOURS y MAPA PLUS, sub contratistas de éstos y otros servicios conexos con el turismo y que estén relacionados directa o indirectamente con el presente contrato, en lo sucesivo denominados "LOS PROVEEDORES".

•**SOLICITUD:** El presente contrato se origina como consecuencia de la solicitud de servicios que "EL USUARIO", a través de "EL REPRESENTANTE", ha requerido a "LA AGENCIA" a fin de que, en su condición de intermediario en nombre de "EL USUARIO", procure para éste los servicios a ser proporcionados por "LOS PROVEEDORES" y que "EL REPRESENTANTE" ha escogido y/o aceptado.

"LA AGENCIA" declara explícitamente que obra únicamente como intermediario entre "EL USUARIO" y "LOS PROVEEDORES", es decir, las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en los itinerarios, por consiguiente declina toda responsabilidad por cualquier daño, herida, accidente o irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios, a las personas que efectúen el viaje por su mediación así como el equipaje y demás objetos de su propiedad, por las malas condiciones atmosféricas naturales y por cualquier motivo que constituya caso fortuito o de fuerza mayor y que por ende no pueda ser imputable a la voluntad de cualquiera de las partes. Cuando "EL USUARIO" viaje en cualquier medio de transporte le conviene el someterse expresamente a las leyes del país en que esté matriculado el referido transporte en caso de accidente. El billete de pasaje constituirá el único compromiso entre dichas compañías de transporte y/o "EL USUARIO". En consecuencia, se regulan conforme a las condiciones del contrato que se encuentran impresas en el mismo y "LA AGENCIA" no interviene en dicho contrato.

•**RECLAMOS:** En caso de reclamo de cualquier índole como consecuencia directa de la prestación de los servicios a "EL USUARIO" por "LOS PROVEEDORES", "LA AGENCIA" colabora a solicitud del "EL REPRESENTANTE" a fin de que este obtenga directamente de "LOS PROVEEDORES", las respuestas a sus inquietudes. Queda entendido que en ningún caso "EL USUARIO" o "EL REPRESENTANTE" podrá pretender y en efecto renuncia a ello expresamente, a solicitar indemnización de cualquier tipo por tales circunstancias a "LA AGENCIA", por su carácter de intermediación.

•**LOS SERVICIOS DE VIAJE:** "EL USUARIO" y/o "EL REPRESENTANTE" está en conocimiento y acepta que la prestación de los servicios, tanto de "LA AGENCIA" como de "LOS PROVEEDORES" tiene carácter netamente civil o mercantil, y por ende renuncia expresamente a intentar acciones o denuncias penales contra ellos por causa de cualquier incumplimiento y sus divergencias serán dirimidas por ante la jurisdicción civil o mercantil. Los SERVICIOS serán definidos en los programas y giras y/o específicamente con cada "USUARIO" o "REPRESENTANTE" de manera precisa y detallada, salvo que las circunstancias indiquen que algunos de los SERVICIOS deban ser precisados en el transcurso del viaje o sean producto de cambios en los SERVICIOS inicialmente pactados.

•**PRECIO:** Los precios serán fijados por "LA AGENCIA" con base a las condiciones y costos fijados por "LOS PROVEEDORES". Los precios deben ser pagados a uno o varios de "LOS PROVEEDORES" en el extranjero directamente por "EL USUARIO". "LOS PROVEEDORES" aéreos internacionales, aun cuando indican sus precios en moneda extranjera, permiten el pago de los mismos en moneda nacional a la tasa de cambio que se aplica al momento de emitir los boletos. Valor que se establecerá un mes antes de la salida de los grupos aproximadamente. No obstante lo anterior, en caso que "LOS PROVEEDORES" no permitan que el pago de los pasajes aéreos sea hecho en moneda de curso legal, "EL USUARIO" será responsable del pago en moneda extranjera.

•**RESERVA:** Para poder garantizar su cupo en la fecha deseada, deberá formalizar su inscripción realizando el pago del monto de la reserva especificado.

•**FORMAS DE PAGO:** El pago será cancelados por "EL USUARIO" de la siguiente forma: La porción aérea se pagará en bolívares al cambio oficial del momento en que se emite el boleto. La porción terrestre se pagará directamente a "LOS

PROVEEDORES" en moneda internacional vía transferencia bancaria o con tarjeta de crédito, en dos partes de cincuenta por ciento cada una, en las fechas indicadas por "LA AGENCIA".

•**CANCELACIONES:** Cuando "EL USUARIO" por cualquier motivo desista de la realización de un viaje que hubiese concertado, las anulaciones del viaje solo serán aceptadas en el caso que "EL USUARIO" lo comunique por escrito a "LA AGENCIA" con suficiente anticipación según las circunstancias de cada caso, en el entendido que "EL USUARIO" será responsable de las consecuencias, cancelaciones y penalidades que impongan "LOS PROVEEDORES". La penalidad se representa porcentualmente en base al valor del programa terrestre.

•**PENALIDADES:** El porcentaje de penalidad sobre el valor del programa dependerá de la fecha de anulación, con respecto a los días previos a la salida del viaje:

- Hasta 120 días antes de la salida, la penalidad será de la totalidad del depósito entregado.
- Entre 119 y 45 días antes de la salida, tendrá una penalidad del 20% sobre el valor del programa.
- Entre 44 días y 30 días antes de la salida, tendrá una penalidad de 30% sobre el valor del programa.
- Entre 29 a 15 días, la penalidad será del 70% sobre el valor del programa.
- Menos de 14 días o una vez iniciado el viaje la penalidad será del 100% sobre el valor del programa.

En el caso de los boletos aéreos, una vez emitidos los mismos no son reembolsables ni transferibles. En caso de que "EL USUARIO" o "EL REPRESENTANTE" no cumpla con las fechas estipuladas para el pago de los servicios, se considerará una cancelación y se aplicarán las penalidades establecidas anteriormente.

•**REEMBOLSOS:** "LA AGENCIA" hace el papel de intermediario o "agente" de "LOS PROVEEDORES" quien es el beneficiario final de los pagos. En consecuencia, se tramitará a través de "LA AGENCIA", en el mismo momento en que "EL USUARIO" comunique por escrito su voluntad de dejar su viaje a fin de obtener el reembolso previo el cumplimiento de las penalidades y sus fechas de anulación del viaje. No se reembolsará cantidad alguna por SERVICIOS no utilizados voluntariamente por "EL USUARIO". Si "LA AGENCIA" o "LOS PROVEEDORES" se vieran obligados a cancelar o suspender una parte de los servicios después de haber comenzado el viaje por razones de causa mayor no imputable a "LA AGENCIA", el reembolso será el que apliquen "LOS PROVEEDORES" del servicio y "EL USUARIO" declara someterse a las condiciones establecidas por dichos "PROVEEDORES", así como someterse a las leyes que apliquen en cada país.

•**AUTORIZACION:** En caso de existir situaciones de emergencias, "LA AGENCIA" queda autorizada para hacer las acciones necesarias, a nombre y por cuenta de "EL REPRESENTANTE" o en su propio nombre pero por cuenta de "EL USUARIO", de todos los gastos no previstos en el itinerario y presupuesto inicial, haciéndose responsable "EL REPRESENTANTE"

•**CUPO:** El cupo máximo por grupo será especificado por "LA AGENCIA". El cupo mínimo será de treinta pasajeros; en caso que no se cumpla este cupo, "LA AGENCIA" se reserva el derecho de ofrecer otras fechas disponibles para poder realizar el viaje.

•**DOCUMENTACIÓN:** "EL USUARIO" debe estar provisto de pasaporte adecuado y de las visas requeridas de acuerdo al itinerario elegido. Cuando sea aplicable, deberá tener los permisos sanitarios necesarios. El incumplimiento de lo antes expuesto por parte de "EL USUARIO" le ocasionará la pérdida al derecho de cualquier reembolso y a sufrir las consecuencias de su omisión, asimismo cuando las autoridades de cualquier país rehúsen permitir la entrada o salida del "EL USUARIO", será esta responsabilidad del representante.

•**PASAPORTE:** El pasaporte debe tener vigencia hasta seis meses después del regreso del viaje. En caso de no tener pasaporte entrar a la página de [www.saime.gov.ve](http://www.saime.gov.ve) para hacer la solicitud.

•**PERDIDA DE PASAPORTE:** En este caso necesitaremos una autorización notariada de los padres para poder realizar los trámites correspondientes al caso, el formato de dicha autorización se entregará posteriormente.

•**PERMISOS DE SALIDA DEL PAIS:** "EL USUARIO" por ser menor de edad, necesitara un permiso notariado de los padres o representantes. Los datos necesarios para la elaboración del permiso se entregarán posteriormente. Dicho permiso debe ser revisado y avalado por el abogado de confianza de "EL REPRESENTANTE" y dependerá de los órganos de emigración la aprobación de la salida del "USUARIO". "LA AGENCIA" no será responsable de dicho permiso.

•**EQUIPAJE:** El equipaje y demás efectos personales de "EL USUARIO" viajan bajos las condiciones y restricciones de los diversos "PROVEEDORES" y autoridades extranjeras a lo largo del viaje a riesgo de este, por lo que bajo ningún respecto será responsable "LA AGENCIA" por la eventual pérdida del mismo. •

• **CAMBIOS DE ITINERARIOS Y HOTELES:** “LA AGENCIA” o “LOS PROVEEDORES” podrán por razones de caso fortuito o de fuerza mayor modificar tanto el itinerario como los hoteles por otros de la misma categoría y confort.

• **ITINERARIO Y HORARIO DE LAS GIRAS:** Los programas y las giras han sido diseñados para el mejor y más eficiente aprovechamiento del tiempo por parte de “LOS USUARIOS”. No obstante lo anterior, los mismos pueden estar sujetos a cambios de parte de “LA AGENCIA” o por así solicitarlo alguno de “LOS PROVEEDORES” según las circunstancias y dinámicas de cada viaje.

• **EQUIPO DE SOPORTE Y LOGÍSTICA:** “LA AGENCIA” ha previsto un equipo de soporte y logística para acompañar a “EL USUARIO” durante todo el recorrido del viaje. Este equipo logístico lo integra un guía correo y un grupo de señoras, que varía según el total de participantes.

• **NATURALEZA CULTURAL Y EDUCATIVA:** Nuestra gira y su programa tiene un alto componente de formación personal, mejoramiento interno, cultural y educativo. Es importante que “EL USUARIO” reconozca el establecimiento de prioridades en beneficio colectivo durante el desarrollo del viaje.

• **NORMAS DE COMPORTAMIENTO:** “EL USUARIO” debidamente representado por su “REPRESENTANTE”, se comprometen expresamente en lo siguiente:

- Promover la formación de una comunidad en donde exista el respeto entre todos, jóvenes, señoras, nuestros guías y conductores.
- Asumir con responsabilidad el cuidado de todas y cada una de sus pertenencias, en especial del dinero y el pasaporte a fin de evitar inconvenientes.
- Atender y seguir las instrucciones impartidas por los guías y señoras que acompañan al grupo.
- Ser puntuales en todo momento para cumplir con efectividad el programa establecido para cada día.
- No cambiarse de habitación. En caso necesario consultarlo con las señoras.
- Nunca estar solos, permanecer con el grupo en todo momento y llevar consigo la lista de direcciones y teléfonos de los hoteles.
- En caso de cualquier malestar avisar a las señoras para evitar el uso de medicamentos no apropiados.
- Comunicar a las señoras que los acompañan cualquier duda, problema, pregunta o inquietud que se presente durante el viaje.
- Tener cuidado en las tiendas para evitar cualquier inconveniente y/o intervención policial.
- No usar I-pod ni celulares durante las visitas guiadas o mientras se imparten instrucciones para el buen desarrollo de las actividades propias del viaje.
- No invitar terceros ajenos a las actividades del grupo o a las habitaciones sin previa autorización.
- No ingerir bebidas alcohólicas ni consumir sustancias prohibidas.
- No realizar actividades fuera de las programadas o que representen algún riesgo sin comunicación y autorización de las señoras.

“EL USUARIO” debe estar en capacidad y discernimiento para seguir estas Reglas Básicas y Normas de Comportamiento. El “REPRESENTANTE” se compromete en inculcarle a “EL USUARIO” la obligatoriedad de respetar las normas expuestas. Por la seguridad e integridad de “EL USUARIO”, “EL REPRESENTANTE” en ningún momento aprueba salidas no programadas (salidas en tiempo de descanso, nocturnas u otras), sin autorización de las señoras que las acompañarán durante el viaje (EQUIPO DE SOPORTE Y LOGISTICA). En cualquier caso, “LA AGENCIA”, como su “EQUIPO DE SOPORTE Y LOGISTICA”, no serán responsables de las acciones y omisiones de “EL USUARIO” durante el viaje. El incumplimiento del anterior requerimiento, así como cualquier conducta que EL EQUIPO DE SOPORTE Y LOGISTICA de “LA AGENCIA” considere sea inapropiada de “EL USUARIO” que pueda perjudicarla(o) a ella (el) o al grupo, será motivo suficiente para llamar a sus “REPRESENTANTES”, informarle del caso y solicitarle la búsqueda del “USUARIO”.

• **ACEPTACIÓN:** “EL USUARIO” y/o “EL REPRESENTANTE”, declara aceptar las condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda rectificadas por medio de la firma del siguiente convenio. Igualmente, “EL USUARIO” y/o “EL REPRESENTANTE” declaran que, por voluntad propia y en forma libre y espontánea ratificamos a ustedes el deseo que “EL USUARIO”, identificado en la planilla contenida en este documento, participe en el viaje “Jóvenes a Europa”, de fecha de salida: \_\_\_\_\_, promocionado por “LA AGENCIA”. •

---

FIRMA DEL REPRESENTANTE