CONTRATO DE VIAJE CONDICIONES GENERALES Y COMPLEMENTARIAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE RELAX TOURS EVT. Leg 15548 (conf. RESOLUCIÓN 256/00 MINTUR)

LE PEDIMOS **LEER ATENTAMENTE** Y ANTE CUALQUIER INQUIETUD QUE PUDIERA SURGIR, NOS CONSULTE. **ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN** PARA ASESORARLE Y BRINDARLE LA INFORMACIÓN QUE SEA NECESARIA.

INFORMES DE SERVICIOS Y TARIFAS: EN TODOS LOS CASOS SON ORIENTATIVOS Y NO REVISTEN CONFIRMACIÓN, SINO HASTA QUE EL OPERADOR DEL SERVICIO INDIQUE QUE SE HAYA CONFIRMADO. En general, las solicitudes de servicios se regirán por las condiciones que a continuación se detallan: A) SOLICITUDES Y PAGOS: 1) Los pagos antes de la confirmación definitiva de los servicios por la Agencia son en concepto de reserva a cuenta de mayor cantidad. La confirmación definitiva de los servicios y precios finales respectivos se producirá con la cancelación total del precio convenido, la emisión de pasajes y/u órdenes de servicios (vouchers) y la emisión de la facturación correspondiente. 2) El precio y/o reservación de los servicios que componen el tour o los servicios individuales requeridos quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso cuando se produzca una alteración en los servicios, modificaciones en los costos o en los tipos de cambio previstos, por causas no imputables a las partes. 3) Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos propios fijados para ellas. El interesado deberá cumplimentar el pago del precio y de los saldos en los plazos y condiciones establecidos en la contratación con las entidades bancarias que las financien. La Agencia 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 fuera de Argentina y los requerimientos referidos a visados y demás trámites migratorios. 4) 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 encontrada en el GDS (Sistema global de distribución de reservas aéreas y/o de servicios terrestres) en el momento de la consulta: esas tarifas, 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 que los cotizadores de vuelos presentan tarifas promocionales denominadas flexibles, light, “superflex” o similar, el pasajero reconoce que adquiere dicha tarifa promocional con las condiciones y limitaciones que dispone el transportador u operador o el prestador de servicios, que la agencia informa pero no dispone. 5) Las cotizaciones de los servicios serán en moneda extranjera cuando los mismos se presten en el exterior (cfr. Res. 7/2002), igual que los vuelos por block off o 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 serán en la moneda de curso legal (cfr. Art. 765 CCyCN y comunicaciones BCRA al respecto). 6) Los pasajeros que paguen en dinero en efectivo, quedarán sometidos a las disposiciones de la Res. 3825/2015 AFIP y a las que en el futuro puedan dictarse en ese sentido. Los que abonen servicios que se presten en el exterior, toman conocimiento de las restricciones cambiarias por medidas gubernamentales ajenas a esta compañía. Se deberá atender a las normas previstas en la Res. Gral. AFIP 4815, en materia de percepciones impositivas. B) LOS PRECIOS INCLUYEN: Los servicios que se especifican en el itinerario correspondiente a lo contratado. 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 destinos 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 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 esta empresa y/u al operador mayorista de cualquier responsabilidad al respecto. Servicios en Estados Unidos de América y México: las habitaciones disponen de dos camas matrimoniales tipo Queen, en las que se permite acomodar de una a cuatro personas a la misma tarifa; por lo que cuando se indica DB LFP, tanto en México como en Estados Unidos de América, se entiende que son habitaciones que albergan hasta a 2 adultos y hasta 2 menores de hasta 12 años, en una misma habitación con dos camas de 2 plazas tipo Queen, todo ello en tanto las medidas sanitarias así lo autoricen y hasta nuevo aviso. 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 Empresa 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 derivado 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) Costos por visados y/o autorizaciones de ingreso al destino elegido cuando así se lo requiera (ej. ESTA, Etias, eTA u otras). 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 dispuestas por autoridades gubernamentales; 7) En caso de alquiler de rodados, no están incluidos los gastos de combustible, los peajes, GPS, impuesta franquicia o deducibles por accidente, daño, robo 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 o equipaje adicional. Cuide que la tarifa elegida contenga al menos una pieza de equipaje en el caso de que Ud. así lo desee. 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 imprescindible, por su seguridad, contratar un servicio de asistencia al viajero de acuerdo con el tipo y características del viaje, destino, coberturas exigidas (cfr. Tratado Schengen, en caso de viajeros a Europa zona Euro) u otras zonas y/o países que así lo requieran; puntualmente que ampare situaciones de pandemia –ej., asistencia por 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, limitándose la agencia a informar la variedad de asistencias que existen en el mercado. D) LIMITACIONES AL DERECHO DE PERMANENCIA: Esta compañía -o los operadores locales tendrán el derecho de hacer que abandone el tour 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 “Alteraciones 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. El pasajero se obliga y toma 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: Para los viajes al exterior, la agencia informa y el pasajero debe atender especialmente la legislación vigente en cada caso respecto del destino elegido. Esta compañía le ha informado clara y fehacientemente y con anticipación suficiente sobre los requisitos que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de los destinos que incluye el tour, siendo responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación personal que exijan las autoridades en cada caso y

destino. Es obligación inexcusable del pasajero obtener y presentar la documentación en los momentos en que le sea requerida por la autoridad migratoria, policial y/o sanitaria y/o quien correspondiera de acuerdo con el tipo de viaje elegido. El pasajero se obliga, a su cargo, a tramitar pasaporte sanitario si el destino lo exigiera y tener al día las aplicaciones en sus dispositivos móviles que requiriera la autoridad sanitaria nacional y/o de cada estado de destino de viaje. El pasajero es responsable de informarse adecuadamente sobre la documentación necesaria, visados y vacunas, así como los requisitos migratorios y sanitarios de los países extranjeros. Por haber sido informado y deber de informarse, 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. 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 “Alteraciones 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/tramitar-pasaporte-expres. En algunos aeropuertos argentinos se puede tramitar el pasaporte al instante. Consulte: https://www.argentina.gob.ar/tramitar-el-pasaporte-al-instante. Consulte usted mismo en el sitio https://www.cancilleria.gob.ar/es/servicios/documentacion/visas-para-argentinos para conocer si Ud. requiere visado de ingreso al país de destino. Si el pasajero tiene nacionalidad distinta a la argentina, deberá informar dicha situación a esta empresa y solicitar se le informe sobre los requisitos exigidos por el destino de su viaje conforme la nacionalidad que ostente. En caso de viajar con menores, los pasajeros deberán llevar toda la documentación exigida por la autoridad migratoria. Al respecto, deberá consultar el sitio web: https://www.argentina.gob.ar/procedimiento-para-ninosninas-y-adolescentes Se sugiere consultar específicamente los servicios oficiales de información sobre medicina del viajero http://msal.gob.ar/viajeros y de la Cancillería Argentina respecto de las medidas y requisitos para tener en cuenta para cada destino. Se sugiere consultar específicamente con los servicios de medicina del viajero de su Obra Social o servicio de medicina prepaga y adicionalmente https://cancilleria.gob.ar/es/servicios/viajar-alexterior/alertas Es responsabilidad del pasajero atender especialmente a las informaciones ofrecidas por el Agente de viajes sobre el destino elegido y protocolos de seguridad de hoteles, navieras y compañías aéreas especialmente respecto de temas sanitarios, (ej. COVID-19) en el destino de su viaje. El pasajero deberá completar los formularios sanitarios y/o de Migraciones que corresponda y es obligación del pasajero cumplir con lo allí indicado por las autoridades. Es responsabilidad 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 del pasajero informar por escrito a la Agencia de viajes sobre necesidades especiales que requiera tanto en vuelo como en aeropuertos y excursiones: no informar al agente de viajes, deviene en que el pasajero no contará con el pedido de servicio especial. 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 algunas excursiones 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. 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 (para C.A.B.A. Ver registro electrónico de Autorizaciones de menores de edad en https://www.argentina.gob.ar/procedimiento-para-ninosninas-y-adolescentes); Cónsules argentinos y extranjeros. Debe estar legalizado ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto o Apostillado. Consultar sitio web del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (Autorizaciones de viaje de menores de edad exceptuadas de legalización consular. Son las expedidas en Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay); Autoridades del Registro de Estado Civil y Capacidad de las Personas, Agentes de esta Dirección Nacional, Jueces de paz; otras Autoridades Administrativas y Judiciales habilitadas a certificar firmas con la acreditación de la norma que le otorga tal habilitación, Jueces competentes. 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 tutela en su caso- 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. Para más información, el pasajero deberá consultar la siguiente página web: https://www.argentina.gob.ar/procedimiento-para-ninos-ninas-y-adolescentes 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. Esta empresa 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 motivado 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, 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 podrá retener el precio de los gastos incurridos más una comisión del diez por ciento de los servicios contratados con terceros, cfr. Art. 21 Dec. 2182/72. Los plazos para las cancelaciones comenzarán a contarse a partir del momento en que esta compañía

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. 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 (v.gr. hotelería, cruceros, centros de ski, seguros, aéreos nacionales o internacionales, charteados o regulares, etc., así como si se tratase de eventos especiales -Réveillon, Carnaval, Mardi Grass, Boat Show, Ferias, Congresos y/o cualquier evento de trascendencia, 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 aplicará en cada caso el régimen que establezca el transportador, conforme las normas del contrato de transporte aerocomercial respectivo (Conv. Montreal, Res. 1532/98 M.E.O.y S.P. y Decreto Nacional 1.470/97). 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 y será la aerolínea la responsable de tal circunstancia. 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, si se configura alguna de las circunstancias previstas en el Art. 24 del Decreto 2182/72. 6) Los pasajeros que durante el viaje en forma voluntaria desistieron 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 respecto del servicio especialmente contratado, lo que será informado al contratar: - más de 30 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 40% del importe total de la compra. - entre 29 y 15 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 50% del importe total de la compra. - entre 14 y 5 días corridos de la fecha de iniciación de los servicios: 70% del importe total de la compra. - entre 4 días corridos antes, y la fecha de finalización de los servicios: 100% del importe total de la compra. Las presentes penalidades rigen sin perjuicio de las que establezca el operador y/o prestador del servicio en sus Condiciones Generales y las que se informen en el caso de servicios con penalidades diferentes a las enunciadas. 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. Para el caso de viajes en los que se contraten servicios marítimos, se aplican también las condiciones establecidas por el Agente Armador y/o explotador del buque, en todo lo relativo a las condiciones de viaje y penalidades por cancelación. G) TRANSPORTE: REGULAR, NO REGULAR o CHARTERS. Rige lo estipulado en el punto anterior. Sin perjuicio de ello, en estos casos solo 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, 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, Res. 1532/98 MEOySP y sus modificatorias, Decreto Nacional 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 (art. 1ro Res. 1532/98). Es mandatario que el pasajero contrate juntamente con la reserva y pago del pasaje y de los demás servicios, un seguro cuya cobertura incluya los cargos de cancelación del transporte. Para hacerlo efectivo, 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, la Agencia de Viajes está exenta de toda responsabilidad debido a dicha contingencia y sus consecuencias en el desarrollo del itinerario del pasajero. La Agencia de Viajes no es responsable en ningún caso 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 charters. Toda reclamación en virtud de servicios aéreos deberá canalizarse a través de http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/185/tramites/reclamos-quejas. 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 aquel. Se sugiere controlar el peso permitido por las aerolíneas transportadoras, puesto que en caso de utilizar

diferentes transportadoras, estos 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. La agencia de viajes no responde por daños en el equipaje, pérdida o deterioro de equipajes. H) CESIÓN Y TRANSFERENCIA: El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos podrá ser cedido o transferido a otras personas hasta 30 días antes de la fecha de salida, siempre que el transportista, el hotel o el prestador de los servicios lo autorice y el pasajero comunique tal decisión de manera fehaciente a la empresa con una anticipación no menor a 30 días a la fecha de salida. 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, la Agencia de Viajes podrá percibir un cargo del 10% del monto convenido. Por normas internacionales de seguridad, los billetes que conforman el contrato de transporte aéreo y/o marítimo no son transferibles a terceros, como tampoco todos aquellos servicios que por disposición del prestador no permitan tal cesión. I) RESPONSABILIDAD: 1) Esta empresa 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 las disposiciones contenidas en la ley 18.829, su decreto reglamentario 2172/82, Resoluciones del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación y modificatorias en caso de corresponder, Ley 24.240 y CCCN. 2) Esta compañía no es responsable por los hechos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos climáticos, de la naturaleza, sanitarios o 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 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. 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 esta compañía no conforma 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 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 los riesgos de cualquier naturaleza que se pudieran 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” por asistencia y cancelación o suspensión del viaje y enfermedad provocada por el virus SARS COVID-19. 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. Solo serán divulgados aquellos datos indispensables para concretar las reservas de los servicios

elegidos. En materia de datos personales: 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 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 se reservan el derecho, por razones técnicas, operativas y/o de fuerza mayor -incluso por causas epidémicas o pandémicas y medidas 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, 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. 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 configure alguna de las circunstancias previstas en el art. 24 del Decreto N° 2182/72. 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. Al respecto ver: https://www.produccion.gob.ar/tramites/sistema-nacional-de-arbitrajedel-consumo-50052 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 estos 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 este, oportunamente. L) NORMAS DE APLICACIÓN: El presente, y en su caso, la prestación de los servicios, se regirá por estas condiciones generales, por la Ley N° 18.829, su decreto reglamentario y normas concordantes, así como el Código Civil y Comercial de la Nación y la Ley de Defensa del Consumidor, conocida por las partes. Toda la documentación que se genere a favor del pasajero y se entregue a la Agencia como consecuencia del viaje, conformará 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, Conv. Montreal y Res. 1532/98 M.E.O.y S.P. Respecto de los pagos, rigen las Comunicaciones de BCRA relativas a 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. M) ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN: El hecho de efectuar el pago del derecho de inscripción o la reserva del viaje, implica por parte, tanto de la agencia 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. Estas condiciones generales se informan presencialmente, o por medios digitales (correo electrónico, WhatsApp) o bien por cualquier otro medio consentido por las partes para la contratación y asimismo, se encuentran publicadas en el sitio web de www.relaxtours.tur.ar, conforme dispone el artículo 4to de la Ley 24.240, modificado por el art. 169 del decreto 27/2018 y Res. 915-E/2017. NOMBRE DE LA EMPRESA EVT. RELAX TOURS Leg 15548, con domicilio social en Francisco Beiro 4219 PB UF 1, (1419) Buenos Aires, Argentina, Teléfonos. (011)4504-5595 – WhatsApp 1138593924, info@relaxtours.com.ar, CUIT 30-71405465-8. Las partes se valen de 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 y/o sanitarias nacionales y/o extranjeras vigentes a la fecha del comienzo o finalización del viaje/estadía. Las aerolíneas/navieras 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 de las autoridades de los diferentes países destino de su viaje. N) INCUMPLIMIENTO: En caso de efectiva divergencia entre los servicios ofrecidos y los servicios contratados, el pasajero podrá recurrir al Ministerio de Turismo de la Nación, sito en Suipacha 1111, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tel.: 4316-1600 y/o a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, Julio A. Roca 651, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y/o a las Oficinas del consumidor correspondientes según su domicilio. If the tourist services aren´t as you´ve paid for, you´re allowed to contact Argentina Tourist Authority, at 1111 Suipacha St., 7th floor, Buenos Aires, Argentina, or Consumer Defense Bureau at Julio A. Roca 651, Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. Ley 25.651) or to the corresponding consumer offices according to your address.