



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE FRAGATA TRAVEL LLC

Al cliente se le solicita leer con atención y obligación los siguientes puntos que la empresa le da como términos y condiciones de uso ya que no solamente se valorará las condiciones de viaje sino también de normas y criterios aplicables para la mejor prestación de los servicios. Estos términos y condiciones son aplicables a todos los servicios que ofrecemos en FRAGATA TRAVEL LLC, agencia de viajes. A la vez, la página web <https://www.fragatatravel.com/> refleja en todo su contenido, solo puede utilizarse con fines personales y no comerciales.

### **a) Aceptación de los Términos y Condiciones Generales de uso:**

Fragata Travel LLC, agencia de viajes, pone a su disposición los siguientes términos y condiciones: mediante la aceptación del presente contrato, el cliente declara que es una persona mayor de edad y con capacidad para contratar y que obviamente ha leído y acepta cada uno de los presente términos y condiciones generales de uso. Por esto, los Términos y Condiciones Generales de Uso redactado en el sitio web <https://www.fragatatravel.com>, regulan la relación contractual que surge tras la realización de un pedido a través de un agente.

Fragata Travel LLC, agencia de viajes, podrá modificar los Términos Generales de Uso notificándolo a los clientes, esto se da con el fin de mejorar los servicios que se ofrecen a través del sitio web “ <https://www.fragatatravel.com/> ”. Dado esto serán aplicables de forma retroactiva y no afectaran los pedidos ya realizados con anterioridad a cualquier modificación, por lo que se recomienda revisar regularmente la web de nuestra empresa, en la cual se encontrará la última versión de estos.

### **b) Política de Responsabilidad:**

Fragata Travel LLC, agencia de viajes, declara explícitamente que actúa como intermediario entre los pasajeros y las entidades o personas que proporcionan los servicios que se indican en los itinerarios tales como Mayoristas de Turismo, Líneas Aéreas, empresas de transporte, hoteles, restaurantes, operadores de servicios, etc., declinando toda responsabilidad por retrasos, falta de documentación en regla, huelgas, factores climatológicos (terremotos, huracanes, ciclones, tornados, tormentas etc. ) así como cualquier pérdida, daño, accidente y/ o irregularidad que pudiera ocurrir a los pasajeros y sus pertenencias motivados por terceros ajenos al control del operador o si por las causas mencionadas se tuviera que dejar de brindar algún servicio detallado en el programa, así como:

No es responsable por los servicios que no fueran tomados por el cliente en tiempo y por las consecuencias que pueda tener esto, como la cancelación del servicio por parte del

prestador, tardanzas accidentales u otros eventos relacionados a esto, ni por el reintegro, reembolso o devolución del importe abonado por dicho servicio, en ese caso Fragata Travel LLC, agencia de Viajes podrá retener del monto a reembolsar, los gastos incurridos, más la comisión de los servicios contratados con terceros.

Fragata Travel LLC, agencia de Viajes, no se hace responsable por enfermedades y/o accidentes del cliente por hechos fortuitos que le puedan ocurrir antes o durante el viaje. De presentarse tal hecho, las políticas de anulaciones y/o reembolsos de cada servicio se ejecutarán, no pudiendo realizar excepción alguna, dada su condición de intermediaria en la prestación de los servicios.

Al momento de mostrar información sobre ofertas, productos o servicios, precios, rutas, distancias, características y cuales quiera otros datos e informaciones relevantes acerca de los productos ofrecidos a través del sitio web, corresponde a la que se nos ha proporcionado por los proveedores turísticos (hoteles, compañías aéreas, mayoristas, centrales de reservas). La exactitud sobre dicha información tiene como procedencia algunos proveedores al igual que mayoristas. Cada parte interviniente en el contrato será responsable por su ámbito respectivo de gestión.

Asimismo, Fragata Travel LLC, agencia de viajes, no será responsable de los daños o perjuicios derivados de las infracciones de cualquier usuario que afecten a los derechos de otro usuario, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial.

### **c) Propiedad Intelectual:**

Todos los contenidos e imágenes publicadas en <https://www.fragatatravel.com/> se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual, además de algunos stakeholders que de la empresa que nos proporcionan dicho trabajo. Independientemente de la finalidad para la que fueran destinados, la reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización de Fragata Travel LLC, agencia de viajes, quedando prohibida su uso sin permiso alguno.

## **1. Condiciones Generales**

### **1.1 Cancelaciones y modificaciones:**

Todas tarifas entre ellas en su mayoría aéreas además de los paquetes y servicios en general son NO REEMBOLSABLES, NO ENDOSABLES, NI TRANSFERIBLES según y de acuerdo con las regulaciones de cada proveedor o compañía aérea según corresponda.

Si existen condiciones de cancelación específicas para un viaje determinado, serán indicadas en el apartado «condiciones» de la oferta. Si no existiesen condiciones específicas, se aplicarán los gastos de cancelación establecidos.

A esto, puede existir también la falta de presentación “no show”, que es no presentarse en la salida del viaje, en la cual el cliente no comunica ante esto, pierde todo derecho a la devolución de su dinero y estará obligado a abonar lo restante si se da el caso o las que estuvieran pendientes de pago.

En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

En el supuesto de que el cliente desee solicitar la cancelación de su reserva, debe enviar un email a la dirección [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com)

En temas de modificaciones, las solicitudes recibidas desde el momento de realización de la reserva hasta 15 días antes del inicio del viaje. Fragata Travel LLC, agencia de viajes, realizará las gestiones pertinentes con los proveedores de los servicios incluidos en la reserva, y comunicará al usuario si es posible o no realizar la modificación solicitada. Cualquier cambio o modificación post venta, supondrá un suplemento de gastos de gestión de modificación por reserva. Además, el Usuario deberá abonar los gastos adicionales justificados originados por el cambio solicitado.

En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados como aumento o disminución de su respectiva estancia, cambios de hotel o vuelos, el precio de los servicios turísticos podrá no corresponderse con los publicados en la oferta que dio lugar a la contratación. El efectuar este tipo de gestión, conllevará unos gastos mínimos dependiendo del tipo de oferta. Consultar en cada caso.

En el caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada por causas de fuerza mayor, Fragata Travel LLC, agencia de viajes, no se compromete a efectuar devolución alguna.

En el supuesto de que el Usuario desee solicitar una modificación en relación con las fechas o personas incluidas en su reserva, debe enviar un email a la dirección: [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com)

## **2. Condiciones Generales con Paquetes Aéreos**

Las compañías aéreas determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos y anulaciones de vuelos.

Fragata Travel LLC, agencia de viajes, no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (huelgas, climatología, guerras, seísmos o epidemias). Tampoco será responsable en aquellos supuestos en que la propia conducta, acción u omisión del usuario ocasionen la imposibilidad de realizar el transporte o viaje, debido a ello se le recomienda leer estas pautas:

Cada boleto aéreo está regido por regulaciones específicas, establecidas por cada línea aérea dependiendo del tipo de tarifa (penalidades por cambios o reembolso, estadía mínima y máxima, equipaje incluido, entre otros). Las tarifas cuanto más económicas sean son más restrictivas.

El usuario debe tener en cuenta que, si no utiliza el boleto aéreo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 2 horas en vuelos nacionales y 3 horas para vuelos de media distancia e

internacionales, sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje.

Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 hrs.

### **2.1. Sobre condiciones especiales del pasajero en sus vuelos:**

Cada compañía aérea es independiente y establece en sí, sus propias condiciones y normal para la prestación de dichos servicios, cuando el cliente requiera uno de ellos, tales como silla de ruedas, mascotas, equipos especiales y otros, deberá solicitarlo detalladamente en el momento de realizar una reserva.

Fragata Travel LLC, agencia de viajes actuará como ya se ha redactado, como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea seleccionada, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de estos por parte de la compañía aérea. Fragata Travel LLC, agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial.

### **2.2 Condiciones sobre el equipaje:**

Sobre las condiciones sobre el equipaje eso se relaciona al paquete aéreo que compró o el servicio que va a adquirir, dando a conocer el peso de equipaje para cada paquete, se le recomienda al cliente preguntar sobre ello antes de realizar la reserva.

En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.

### **2.3 Equipaje de mano:**

Cada aerolínea tiene protocolos de seguridad relacionado a lo que un pasajero puede llevar en su equipaje de mano, llevándolo consigo durante el vuelo. Por ello existe una serie de objetos permitidos y a la vez prohibidos en cabina, siempre el cliente debe revisar estas medidas antes de viajar.

### **2.4 Equipos electrónicos:**

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles, pueden interferir con los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo. Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo, queda claro que, si tu equipo tiene “modo avión”, puedes manejarlo durante el vuelo. Hay un caso particular con los skate eléctricos, también conocidos como aerotabla, ruedas individuales y ruedas de equilibrio, que son conducidos por una batería de litio, no están permitidos en el equipaje de mano ni en el equipaje en bodega.

### **2.5 Pérdida o daño en el equipaje:**

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía. Se recomienda al cliente que en la zona de retiro de equipaje y haga un reclamo con tu pasaporte o documento de identidad, tarjeta de embarque y comprobante de equipaje facturado.

### **3. Documentación**

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino. Un pasaporte vigente mínimo de 6 meses posteriores a la fecha del viaje.

Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.

Es responsabilidad del cliente comprobar que los documentos tanto personales como familiares de todos los pasajeros están en regla y cumplen el periodo de validez. En el caso del pasaporte, visado o documento nacional de identidad, el usuario debe verificar los requisitos exigidos por la reglamentación del país que va a visitar. Con relación a la vigencia de la vacuna de fiebre amarilla, hay que recordar que tiene validez después de 10 días de su aplicación.

En caso de ser rechazada por alguna autoridad la documentación o sea denegada la entrada al país por no cumplir los requisitos o por no poseer la misma, TR agencia de viajes, no será responsable de los gastos adicionales ni hará devolución del precio del viaje. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

### **4. Política de Privacidad**

El Usuario otorga el consentimiento expreso, libre y de forma inequívoca a la recogida y tratamiento de sus datos por parte de, Fragata Travel LLC, agencia de viajes, así como el consentimiento expreso, libre e inequívoco para la Cesión de sus datos. El tratamiento por parte de los anunciados será de carácter comercial, publicitario, estadístico y demás herramientas de marketing existentes. En cualquier momento el Usuario podrá solicitar el acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos de carácter personal enviando un correo electrónico a la

dirección [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com), indicando su nombre, número de DNI y la expresión clara de su deseo de dejar de recibir comunicaciones comerciales.

## **5. Reclamaciones**

T Fragata Travel LLC, agencia de viajes, recomienda al Usuario que, si desea realizar alguna reclamación por la no ejecución o la incorrecta ejecución del Contrato se dirija, en primer término, al hotel o al proveedor in situ, exponiéndole sus quejas dentro de las 24 horas posteriores a su llegada. Si no ha recibido una respuesta adecuada a su reclamación, le recomendamos que la envíe por escrito al hotel o proveedor, y haga llegar asimismo una copia a Fragata Travel LLC, agencia de viajes, a la siguiente dirección de correo electrónico: [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com)

El consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante Fragata Travel LLC, agencia de viajes en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.

## **6. Pagos**

Al momento de pagar con depósito, se realizará a la cuenta de la empresa.

Cuenta a nombre de Fragata Travel LLC

Account Number: 898117679688

Routing Number: 063100277

Si no es ello, se realizará a través de un enlace de pago con la aplicación llamada ZELLE, donde la agencia de viaje esta registrada por el correo electrónico: [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com).

Si el cliente ya realizó el pago a través de cualquier de estos dos métodos, por favor comunicarse con [fragatatravel2022@gmail.com](mailto:fragatatravel2022@gmail.com).