

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO ESCAPE BY ERIKA BONELLI

Leer con atención los siguientes puntos ya que no se trata solamente de las condiciones de viaje sino también de normas y criterios aplicables para la mejor prestación de los servicios.

DE LAS TARIFAS RESERVAS Y/O EMISIÓN:

1. Todos los precios están sujetos a cambios y disponibilidad de espacio o cupos, los mismos se garantizan con la emisión previo pago.
2. Una vez realizadas las reservas se pueden mantener los precios, siempre y cuando los pagos sean realizados dentro de los plazos que se indiquen dentro de la liquidación; generalmente estos plazos son dentro del día en que se realizan las reservas; en caso no se realicen los pagos dentro de los plazos establecidos las reservas podrían ser canceladas por vencimiento y a consecuencia los precios podrían variar.
3. Por lo que LA COTIZACION CON RESERVAS REALIZADAS TIENEN UN PERIODO DE VALIDEZ PARA EL DÍA QUE SE ENVÍA EN LOS PLAZOS QUE SE INDIQUEN, GARANTIZANDOSE SOLO CON LA EMISIÓN, PREVIO PAGO DE LA MISMA.
4. Adicionalmente pueden suscitarse variaciones sin previo aviso en los impuestos y cargos que cobran las aerolíneas o los países en destino, o por el tipo de cambio de estos países en destino.
5. Las tarifas de los boletos aéreos, alojamiento y servicios podrían aplicar a reembolsos concubro de penalidades, esto depende de las regulaciones de cada tarifa, línea aérea y /o proveedor. En algunos casos estos son NO REEMBOLSABLES, NO ENDOSABLES, NI TRANSFERIBLES.
6. En el caso de cambios y/o modificaciones, estas podrían ser permitidas o no dependiendo de la regulación de la tarifa comprada, cuando los cambios y/o modificaciones son permitidos generalmente están sujetos a pagos por penalidad, diferencias tarifarias y cargos administrativos. Los montos varían dependiendo de las regulaciones de la tarifa comprada
7. Los horarios de los vuelos están sujetos a cambios, reprogramaciones o cancelaciones generadas por la aerolínea, siendo esta misma la encargada de informar y proteger a los pasajeros en un próximo vuelo o informando las medidas respectivas tomadas para solucionar el inconveniente.

8. Escape by Erika Bonelli enviará formulario o solicitará la foto de los pasaportes y/o documentos de identidad para envío de datos de los pasajeros y así realizar las reservaciones.
9. No está permitido el cambio de nombre, no puede haber error en el número de documento ni de letra en el nombre del pasajero.
10. En caso requiera factura deberá enviar por escrito la razón social y el número del RUC de la empresa antes de realizar el pago.
11. Los boletos aéreos con tarifa publicada constituyen comprobantes de pago para la persona que los utiliza por lo cual se consigna el número de DNI (Documento Nacional de Identidad), pasaporte o el RUC. Después de emitido el boleto, con ello la factura o comprobante de pago este documento NO podrá ser reemplazado ni cambiado.

1. DE LAS FORMAS DE PAGO

Existen 02 formas de pago:

- 1) **AL CONTADO:** Mediante depósito o transferencia a cuenta de ahorros de ErikaBonelli Molinero
- 2) **TARJETA DE CREDITO:** Mediante NIUBIZ, marca comercial usada por Compañía Peruana de Medios de Pago, se enviará link para que el cliente realice pago mediante plataforma de Compañía Peruana de Medios de Pago.

2. DE LA INCLUSIÓN EN LOS SERVICIOS: PROGRAMAS, PAQUETES, TOURS Y/O BOLETOS

1) Incluye únicamente los servicios especificados en cada liquidación, voucher confirmado y/o boleto emitido.

2) NO incluye: obtención de visas, pasaporte o documentos personales, inscripción a eventos, congresos, ferias, espectáculos, etc. Ningún otro gasto que tuviera el pasajero salvo que esté expresamente incluido en el contrato del programa, paquete, tour, voucher confirmado y/o boleto emitido.

3. DE LA POLÍTICA DE CANCELACIONES Y PENALIDADES:

1) Toda cancelación de los servicios contratados estará sujeta a la penalización determinada por las regulaciones de la tarifa pagada, el tiempo de anticipación a la fecha de inicio del servicio y/o de las políticas del proveedor del servicio, de igual manera se

adicionangastos administrativos; en algunos casos al ser tarifas preferenciales estas no son reembolsables con una penalidad del 100% del costo y tampoco permiten cambios.

2) A continuación, se detalla las condiciones en casos de cancelación de viaje y/o servicios, también en caso de solicitud de cambios y/o modificaciones:

- Si el pasajero no viaja (no se presenta en el aeropuerto – NO SHOW) estará afectado con la pérdida total del valor, según sean las regulaciones de las líneas aéreas, hoteles, operadores y proveedores en general.
- Si el pasajero cancela su viaje, puede haber un reembolso parcial menos los gastos administrativos o estar afecto a la pérdida total del valor, según sean las regulaciones de las líneas aéreas, hoteles, operadores y proveedores en general.
- Si el pasajero modifica su viaje tendrá una penalidad más diferencia de tarifa y gastos administrativos o podría ser que las regulaciones del servicio contratado no permitan cambios en consecuencia se perdería el total del valor, según sean las regulaciones de las líneas aéreas, hoteles, operadores y proveedores en general y está sujeto a la disponibilidad.
- La anulación o modificación debe ser reportada por escrito en Lima para poder transmitirla de inmediato a la Línea Aérea, Hotel, Mayorista u operador, sin responsabilidad para nuestra empresa, ya que cada proveedor tiene sus regulaciones y está sujeto a la disponibilidad de cupos y tarifa al momento de la cancelación o modificación.
- En la mayoría de los hoteles las cancelaciones o modificaciones deben ser comunicadas con anticipación no menor de 15 días, no pudiendo garantizar y sin responsabilidad para nuestra empresa ya que las regulaciones dependen del hotel y no todos trabajan con las mismas políticas y/o regulaciones.
- Para los casos de tarifas grupales; en algunos casos, las líneas aéreas, operadores, hoteles y proveedores en general, imponen sanciones por falta de integración del grupo, ej.: Si la tarifa es en base a un mínimo grupal y el grupo se reduce a un número menor a este mínimo, la tarifa se podría incrementar para cada pasajero.
- Escape by Erika Bonelli formulará la consulta de los costos por los cambios y/o cancelaciones que el pasajero solicite a las líneas aéreas, hoteles, operadores y proveedores en general, y estos costos más los gastos administrativos deberán ser cubiertos por el cliente para que podamos proceder con lo que el cliente decida finalmente cambiar y/o cancelar.
- Los reembolsos se efectuarán una vez que las líneas aéreas, hoteles, operadores, mayorista y proveedores en general realicen el abono correspondiente al reintegro a Escape by Erika Bonelli

Los programas en fechas especiales Semana Santa, Fiestas Patrias, Año Nuevo, feriados largos, bloqueos y otros como Ofertas especiales etc., se reservarán previo prepagado descrito en cada uno de las cotizaciones de los programas en condición de no reembolsable. En caso de cancelación de un viaje contratado y pagado en su totalidad o la no presentación del pasajero (No show), tienen carácter de no reembolsable en un 100% del valor total del programa.

Para las reservas que se realizan previo prepagado con carácter de no reembolsable, en caso de negación de visas, se aplicará un cobro por concepto de trámites administrativos y operativos. Se requiere la presentación del pasaporte con la negación de la visa para tramitar el reembolso en caso sea posible realizarlo.

Toda solicitud de reembolsos o reclamos debe ser remitida por escrito a nuestras oficinas con un máximo de 5 días después de la terminación del servicio.

4. DE LA DOCUMENTACIÓN, EL PASAJERO DEBE:

- 1) Enviar escaneado su pasaporte o documento de viaje con sus datos.
- 2) Hacer la consulta de los requisitos, ya que en ningún caso será nuestra responsabilidad la imposibilidad de viajar del pasajero debido a la falta de documentación en regla, por ejemplo: pasaporte al día, visas, vacunas, permisos de menores, etc., cualquiera que sea la naturaleza de esta.

Por lo que les agradecemos por favor tomar nota:

- Para viajes internacionales uno de los requisitos es que el Pasaporte tenga mínimo 6 meses de validez (después de la fecha de regreso).
- Menores que viajan solos o con uno de los padres al extranjero necesitan permiso notarial firmado por ambos padres, en caso uno de los padres no se encuentre presente, necesitará permiso del juez de menores.
- Verificar la vigencia de su vacuna en caso de necesitarla.
- La vacuna de fiebre amarilla tiene validez después de 10 días de su aplicación.
- Verificar las visas necesarias para su viaje y el número de entradas.

MENORES DE 18 AÑOS

Es responsabilidad de los padres o tutores que los menores viajen con documentación en regla tales como: pasaporte al día, visas, vacunas, permisos notariales, permiso del juez de menores, etc., según sea el caso y de acuerdo a disposiciones legales vigentes.

RESPONSABILIDAD

Escape by Erika Bonelli actúa como intermediaria entre los proveedores y el usuario, su responsabilidad es la coordinación de los tours, alojamiento, traslados, servicios y boletos aéreos. Cualquier reclamo del usuario respecto a los servicios deberá registrarlo directamente con el proveedor en destino. Escape by Erika Bonelli, en su condición de intermediaria, gestionará su tramitación hasta la respuesta del proveedor, agotando la reconsideración de ser necesario. Escape by Erika Bonelli se encargará de gestionar cualquier reclamo, indemnización, solicitud de cambios y/o reembolsos en caso este aplicará con la aerolínea, hotel o cualquier prestador de servicios contratado mediante la misma. La empresa no es responsable por cualquier acto o negligencia por parte de proveedores, como son las Mayoristas de Turismo, Líneas Aéreas, empresas de transporte, hoteles, restaurantes, operadores de servicios etc., inclusive por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdidas de equipaje y demás objetos personales; sin embargo será diligente en la búsqueda de soluciones en caso se presentara algún inconveniente y brindará soporte al cliente en cualquier reclamo o solicitud que desee realizar. Los reembolsos se harán efectivos una vez que las líneas aéreas, hoteles, operadores, mayorista y proveedores en general realicen el abono correspondiente al reintegro a Escape by Erika Bonelli. Escape by Erika Bonelli no reconocerá derecho de devolución alguno, por el uso de servicios de terceros ajenos al servicio contratado, que no hayan sido autorizados previamente por escrito por la empresa. Así mismo cualquier consecuencia que resulte por la falta de documentación en regla será responsabilidad del pasajero, las pérdidas, gastos e inconvenientes deberán ser asumidos por el pasajero. Al efectuar la reserva y/o compra de nuestros servicios o la aceptación de los mismos, se asumirá el conocimiento por parte del usuario o destinatario final del servicio de todos y cada uno de los términos de contratación expuestos.

Escape by Erika Bonelli, agencia mayorista, HOTEL, AEROLÍNEA u otros proveedores: no podrá ser demandada por retrasos o cancelaciones debido a causas climáticas, huelgas o cualquier otra causa fuera del control de los proveedores; o si por las causas mencionadas se tuviera que dejar de brindar algún servicio detallado en el programa.

La contratación del tour por parte del pasajero implica la aceptación de estas condiciones generales.

5. DEL REPORTE E INCIDENCIAS:

Para conveniencia y seguridad del pasajero debe tener presente el teléfono y correo de la agencia de viajes con el objeto de que Escape by Erika Bonelli pueda intervenir en la posible solución de los incidentes y/o ocurrencias imprevistas. Los hechos de pérdida o robo deben ser denunciados ante las autoridades (policía del lugar donde ocurren) o del puerto o aeropuerto de arribo o destino.