

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

Conste el presente documento como un contrato de las **Condiciones Generales de Servicio** entre las partes comparecientes que se describen a continuación:

**DE UNA PARTE**, Madrid Travel, Inc., Corporación debidamente constituida por las Leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, localizada en 65 de Infantería, A-4 Esquina Ave. Barbosa, 00929 San Juan Puerto Rico, en adelante **"LA AGENCIA"**, la cual cuenta con la capacidad, infraestructura, servicios y recursos necesarios para dar cabal cumplimiento a las obligaciones contenidas en este documento como intermediaria entre **"EL CLIENTE"** y el proveedor o agencia prestadora de los servicios.

### PRIMERA: SOLICITUD Y CONFIRMACION DE RESERVA

#### Solicitud de reserva:

**"EL CLIENTE"** que desee contratar cualquier servicio de viaje de **"LA AGENCIA"** realizara una "solicitud de reserva". Mediante dicha solicitud, **"LA AGENCIA"** se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva la cual queda sujeto a disponibilidad para las fechas solicitadas. De no ser posible la confirmación de los servicios solicitados, **"LA AGENCIA"** podrá ofrecer a **"EL CLIENTE"** las alternativas disponibles. **"EL CLIENTE"** deberá comunicar la aceptación y confirmación dentro del plazo requerido al momento de la oferta. Una vez confirmada la alternativa provista el presente contrato entrara en vigor con todas sus cláusulas y condiciones. Si dentro del plazo establecido **"LA AGENCIA"** no recibe la aceptación y confirmación de **"EL CLIENTE"**, **"LA AGENCIA"** queda relevada de cualquier obligación.

#### Confirmación de reserva:

La perfección del presente contrato se produce con la confirmación de la reserva, obligando a ambas partes al fiel cumplimiento de las cláusulas del mismo.

### SEGUNDA: DEPÓSITO Y PAGOS

Toda solicitud de reserva requiere de un depósito que indicará **"LA AGENCIA"**. Dicho depósito garantizará los servicios terrestres o cualquier otro servicio turístico solicitado por **"EL CLIENTE"**. Una vez confirmados todos los servicios, el pago final y total deberá ser cubierto por **"EL CLIENTE"** en el término informado al momento de la confirmación. **"LA AGENCIA"** expedirá a **"EL CLIENTE"** una constancia de la reservación y demás documentos o *vouchers* que confirmen el Itinerario y los servicios solicitados una vez se haya realizado el pago total y final.

### TERCERA: DOCUMENTACIÓN DE VIAJE REQUERIDA

**"EL CLIENTE"** es el **UNICO** responsable por su documentación de viaje. Deberá estar provisto del Pasaporte válido y de los visados requeridos de acuerdo con el Itinerario escogido. Estos requisitos de viaje pueden variar de destino en destino y son de carácter legal internacional. **"LA AGENCIA"** cumple con solamente informar que es responsabilidad de **"EL CLIENTE"** hacer las gestiones, por medios propios, proveerse de los pasaportes o documentos de inmigración requeridos por las Autoridades de los Estados Unidos de América, de los países de destino y de tránsito, tales como visas, permisos sanitarios, vacunas y cualesquiera otros permisos requeridos, atendiendo la Legislación vigente en cada país. Las consecuencias del incumplimiento de los requisitos de documentación por parte de **"EL CLIENTE"** serán bajo su responsabilidad y no podrá reclamar a **"LA AGENCIA"** ningún tipo de derecho a cualquier reembolso y cualquier otro gasto por causa de su omisión. **"LA AGENCIA"** no será responsable de los inconvenientes que pudiera sufrir **"EL CLIENTE"** que carezca de la documentación necesaria para entrar en este u otros países. Lo mismo ocurrirá cuando las autoridades de cualquier país se rehusasen permitir su entrada por cualquier motivo. Nuestro personal está capacitado para responder cualquier inquietud o pregunta con relación a la documentación de viaje requerida. No obstante, **"LA AGENCIA"** o cualquiera de sus representantes no serán responsables del incumplimiento por **"EL CLIENTE"** con lo dispuesto en esta cláusula. **"EL CLIENTE"** es responsable de cumplir con todas las exigencias de ley sobre documentos necesarios para viajar independientemente la agencia se los haya informado. El cumplimiento con la ley es deber de cada persona.

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

### CUARTA: PASAJES AÉREOS

Todo boleto aéreo será emitido sujeto al pago del cien por ciento (100%) del mismo. Las condiciones de las tarifas de las distintas líneas aéreas obligan a emitir los boletos en el tiempo que ellos establecen. De no emitirse el boleto en dicho término, quedará la reserva automáticamente cancelada. Una vez emitido, el boleto quedará supeditado a las reglas y procedimientos dispuestos por estas, incluyendo las restricciones por cambio, cancelación o procedimiento de reembolso. En cuyo caso ya no es responsabilidad de **"LA AGENCIA"**.

Los pasajes aéreos contratados a través de **"LA AGENCIA"** son de uso exclusivo en las fechas y números de vuelo indicados en su emisión. Una vez emitidos, dichos pasajes o boletos **no son reembolsables** en caso de no efectuarse el viaje en las fechas u horas establecidas. Algunos pasajes aéreos permiten cambios de fechas con las penalidades que la línea aérea disponga más cualquier diferencia en tarifa de ser el caso. **"LA AGENCIA"** no será responsable de cualquier cambio que la línea aérea efectúe a sus itinerarios de vuelo. Por tal razón recomendamos reconfirmar sus vuelos veinticuatro (24) horas antes a través de la página web o llamar directamente a la línea aérea. **"LA AGENCIA"** no será responsable por la falta de puntualidad de **"EL CLIENTE"** si este no se reporta en el tiempo sugerido para los tramites del registro o *check in*. Es recomendable que **"EL CLIENTE"** se presente a realizar dicho trámite con al menos tres (3) horas de anticipación a la salida de su vuelo.

\*Las reservas de grupos tendrán políticas distintas a las reservas individuales y estarán sujetos a las condicionales de cada línea aérea.

### QUINTA: EQUIPAJE

Las políticas de equipaje son establecidas por cada línea aérea. Los límites de cantidad, peso y contenido quedan sujetos a las políticas de estas, las cuales el cliente podrá acceder directamente a través de los enlaces provistos por cada una de ellas. El incumplimiento a dichas políticas no son responsabilidad de **"LA AGENCIA"**.

El equipaje y demás efectos personales de **"EL CLIENTE"** viajan por su propia cuenta y riesgo, por lo que bajo ningún motivo **"LA AGENCIA"** o cualquiera de sus representantes serán responsable por la eventual pérdida o deterioro del mismo. Se recomienda la contratación de una póliza de seguro para cubrir este riesgo y otros inconvenientes inherentes al viaje como lo son situaciones de salud, accidentes, pérdida de dinero, etc.

### SEXTA: TRASLADOS

En todos los casos, los traslados serán efectuados según se disponga en el itinerario entregado a **"EL CLIENTE"**. Para los traslados de llegada, entiéndase aeropuerto-hotel, si su vuelo sufriera cambio de número, cancelación, atraso o pérdida de equipaje, es responsabilidad de **"EL CLIENTE"** notificar a **"LA AGENCIA"** o al **proveedor en destino** de dicho cambio para que su servicio pueda ser reprogramado. De incumplir con este deber, será responsabilidad de **"EL CLIENTE"** hacer los arreglos pertinentes para llegar al hotel dispuesto en su Itinerario sin derecho a reintegro o reembolso.

### SEPTIMA: MODIFICACIÓN DEL LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y RELEVO DE RESPONSABILIDAD

**"LA AGENCIA"** se reserva el derecho de modificar el orden de los servicios indicados en el presente contrato para un mejor desarrollo de los mismos o por las causas que así lo justifiquen, siempre y cuando respete la cantidad y calidad de los servicios que se hayan contratados y de acuerdo al Itinerario de viaje entregado por **"LA AGENCIA"** a **"EL CLIENTE"**, el cual consiste de forma enunciativa, mas no limitativa, a pasajes aéreos, hoteles, paquetes turísticos, arrendamiento de automóviles, comidas, servicios extraordinarios, etc.

En mérito de lo anterior, **"LA AGENCIA"** hace del conocimiento de **"EL CLIENTE"** que si por causa de fuerza mayor o caso fortuito tales como, pero sin limitarse a, huelgas, fallas técnicas, actos de terrorismo, fenómenos climáticos, epidemias o desastres naturales que acontezcan antes o durante el desarrollo de los servicios, que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen que los prestadores de los servicios contratados no pudieran proporcionarlos parcial o totalmente, **"LA AGENCIA"** solo gestionará a cuenta de **"EL CLIENTE"** el reembolso que proceda, quedando relevada de cualquier responsabilidad o compromiso. De igual manera **"LA AGENCIA"** queda relevada de responsabilidades por daños y perjuicios, heridas, accidentes, retrasos, irregularidades, pérdidas o daños de objetos personales que sobrevengan durante la ejecución de los servicios y que pudieran ocurrirle a **"EL CLIENTE"**. Esto así pues **"LA AGENCIA"** solamente funge como intermediaria y no como persona directamente encargada de prestar los servicios correspondientes.

**CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO****OCTAVA: POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

1. Las cancelaciones y/o desistimiento de los servicios terrestres, **con excepción de aquellos servicios y/o depósitos NO REEMBOLSABLES y ASÍ ESPECIFICADOS al momento de la confirmación**, deberán ser informadas por **"EL CLIENTE"** por escrito y las mismas estarán sujetas a las siguientes condiciones:
  - a. Toda cancelación tendrá un costo administrativo de cincuenta dólares (\$50.00) por persona sin importar la fecha o razón de la cancelación.
  - b. Si la cancelación se produce entre treinta (30) y catorce (14) días antes de la fecha de partida o de iniciarse nuestros servicios, habrá una penalidad de:
    - Costo administrativo de cincuenta dólares (\$50.00) por persona; más
    - El 25% del importe de la excursión o servicios a prestarse.
  - c. Las cancelaciones recibidas entre quince (15) y siete (7) días antes de la fecha de partida o de iniciarse nuestros servicios, habrá una penalidad de:
    - Costo administrativo de cincuenta dólares (\$50.00) por persona; más
    - El 75% del importe de la excursión o servicios a prestarse.
  - d. Si la cancelación se produce con menos de siete (7) días a la fecha de partida o de iniciarse nuestros servicios, habrá una penalidad de:
    - El 100% del importe de la excursión o servicios a prestarse.
  - f. No presentarse o incurrir en *No Show* en el lugar de salida de la excursión a la hora prevista supone la pérdida total del importe del viaje.
2. Toda reserva de crucero estará sujeta estrictamente a las condiciones que aplique la compañía de crucero seleccionada.
3. Las reservas de grupos tendrán políticas distintas a las reservas individuales y estarán sujeto a las condicionales de cada línea aérea y proveedor o agencia prestadora de los servicios.

**NOVENA: REEMBOLSOS**

**"LA AGENCIA"** no reembolsará cantidad alguna por servicios dejados de utilizar por **"EL CLIENTE"** de forma voluntaria. Tampoco procederá el reembolso por causas fortuitas reconocidas por la ley como: eventos de la naturaleza, conflictos bélicos, huelgas en los servicios, cancelaciones de las líneas aéreas o de los cruceros, muerte o accidente de **EL CLIENTE, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES**. Para todos los efectos **"EL CLIENTE"** debe comprar un seguro de viajes que cubra dichas situaciones. No hacerlo luego de la recomendación por parte de **"LA AGENCIA"** se entenderá que **"EL CLIENTE"** es responsable de sus gastos sin derecho a reembolso y libera a **"LA AGENCIA"** de toda responsabilidad. Esto aplicará desde el momento que se firme este documento.

**DÉCIMA: RECLAMACIONES**

Cualquier reclamación que se efectúe por cualquier causa, tanto **"LA AGENCIA"** como **"EL CLIENTE"** se someten a las leyes y a la jurisdicción de los Tribunales del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, con renuncia a cualquier otro foro.

**DÉCIMA PRIMERA: INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL *IN SITU***

**"EL CLIENTE"** queda obligado a comunicar a **"LA AGENCIA"**, por escrito o cualquier otro medio que garantice la constancia, a la mayor brevedad posible, cualquier incumplimiento o irregularidad en la ejecución del contrato que haya comprobado en el lugar donde debió recibir los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA: SEGURO DE VIAJE**

De acuerdo con las directrices del Departamento de Turismo del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, se orienta a todo viajero sobre los beneficios y/o importancia de adquirir un seguro de viaje. Al pasar del tiempo esta recomendación se ha convertido en una de alta necesidad por lo que se exhorta con carácter que reviste gran importancia el adquirir un seguro de viaje. **"EL CLIENTE"** certifica mediante la aceptación del presente contrato que ha sido notificado y que una copia de dicho documento le ha sido entregado.

**DÉCIMA TERCERA: ACEPTACIÓN**

**LAS PARTES** declaran haber leído, conocer y aceptar las presentes condiciones generales y cláusulas en este contrato y dicha aceptación la hacen, además de por sus respectivas capacidades jurídicas para contratar, mediante la aceptación de los servicios ofrecidos. **"EL CLIENTE"** también reconoce que la realización de algún pago ya sea parcial o total para cualquiera de los servicios contratados supone la expresa aceptación de todas y cada una de las condiciones y cláusulas aquí estipuladas.

## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO

“EL CLIENTE” y “LA AGENCIA” están conformes y reconocen la vigencia de este acuerdo a todas y cada una de las condiciones y cláusulas que lo componen. **LAS PARTES** acuerdan que este es el **CONTRATO** entre **LAS PARTES** y que ninguna otra disposición regirá el negocio entre ellos.