

Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (en adelante “Condiciones”) regulan el acceso o uso que hagas de los productos y servicios (en adelante “Servicios”) puestos a disposición por PACHA S.A.S. (en adelante “CHARRÚA VIAJES”) por medio de la presente página web (en adelante el “Sitio”) o de forma presencial.

Al contratar o usar los Servicios, reconoces que has leído, entendido y aceptado las siguientes Condiciones, así como toda legislación aplicable.

Por favor, lee estas Condiciones cuidadosamente antes de contratar o utilizar nuestros Servicios. Si tú no estás de acuerdo con estas Condiciones, por favor no utilices los Servicios.

CHARRÚA VIAJES podrá actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de estas Condiciones mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en este Sitio. Puedes revisar la versión actualizada de estas Condiciones, en cualquier momento. Es tu responsabilidad chequear este sitio cada vez que contratas nuestros servicios para verificar cambios.

Si continúas contratando los Servicios, luego de la publicación de cualquier cambio en estas Condiciones, ello constituye la aceptación de dichos cambios.

1. Servicios

CHARRÚA VIAJES brinda un servicio de agente de viajes a través del cual los clientes podrán contratar viajes nacionales e internacionales (aéreos, terrestres, marítimos), excursiones, traslados y programas de actividades de esparcimiento.

2. Precio de los Servicios

Los precios de los Servicios expresados son por persona, e incluyen todo lo especificado en el itinerario de cada viaje que se detalla en el Sitio.

El itinerario podrá contener actividades extra o adicionales que serán opcionales y se cotizaran y abonaran en forma separada.

3. Contratación y confirmación del Servicio

La contratación de los Servicios se inicia con la inscripción realizada por el cliente a través del formulario de inscripción, ya sea de forma presencial o a través del Sitio. Luego de la inscripción, y en un plazo de hasta 48 horas posteriores, el cliente deberá abonar una señal del precio a los efectos de confirmar la contratación del Servicio.

En caso de no efectuar el pago de la señal, su reserva puede ser cancelada.

4. Saldo de precio del Servicio

El saldo del precio del Servicio deberá ser abonado por el cliente conforme el siguiente detalle:

- 30 días previos a la fecha de salida, en caso de viajes internacionales.
- 5 días previos a la fecha de salida, en caso de viajes nacionales.

En caso de no abonar el saldo de precio dentro del plazo estipulado a esos efectos, CHARRUA VIAJES podrá cancelar la reserva del viaje, y retener la señal para cubrir los daños y perjuicios generados por la cancelación del viaje por parte del Cliente.

5. Cancelación de Servicios

En todos los casos que un cliente desee cancelar un Servicio contratado, éste deberá realizar dicha solicitud de cancelación por escrito.

En virtud de los costos asumidos por CHARRÚA VIAJES al momento de contratación de Servicios (reservas de vuelos, hoteles, transporte, publicidad, seguros, y otros costos administrativos), la cancelación del Servicio aparejará una penalización económica al cliente conforme el siguiente detalle:

i. Viajes Terrestres Internacionales

- a) Cancelación con aviso mayor a 60 días previos a la fecha de salida: 10 % del precio de los Servicios contratados.
- b) Cancelación con aviso entre 31 y 59 días previos a la fecha de salida: 25 % del precio de los Servicios contratados.
- c) Cancelación con aviso entre 30 y 15 días previos a la fecha de salida: 50 % del precio de los Servicios contratados.
- d) Cancelación con aviso entre 14 y 8 días previos a la fecha de salida: 75 % del precio de los Servicios contratados.
- e) Cancelación con aviso menor a 8 días previos a la fecha de salida: 90 % del precio de los Servicios contratados.
- f) No presentación el día del viaje 100% del precio de los Servicios contratados.

En caso de aplicar el punto a), el cliente podrá optar por dejar depositado el dinero en CHARRUA VIAJES a disposición para otro viaje sin sufrir penalizaciones.

ii. Viajes Aéreos Internacionales o Nacionales

- a) Cancelación con aviso mayor a 60 días previos a la fecha de salida: 20 % del precio de los Servicios contratados.
- b) Cancelación con aviso entre 30 y 59 días previos a la fecha de salida: 50 % del precio de los Servicios contratados.
- c) Cancelación con aviso entre 29 y 15 días previos a la fecha de salida: 90 % del Precio de los Servicios contratados.
- d) Cancelación con aviso menor a 15 días previos a la fecha de salida: 100 % del precio de los Servicios contratados.
- e) No presentación el día del viaje 100% del precio de los Servicios contratados.

iii. Viajes Terrestres Nacionales

- a) Cancelación con aviso mayor a 30 días previos a la fecha de salida: 10 % de los servicios contratados.
- b) Cancelación con aviso entre 29 y 15 días previos a la fecha de salida: 30 % del precio de los Servicios contratados.

- c) Cancelación con aviso entre 14 y 5 días previos a la fecha de salida: 50 % del precio de los Servicios contratados.
- d) Cancelación con aviso menor a 5 días previos a la fecha de salida: 100 % del precio de los Servicios contratados.
- e) No presentación el día del viaje 100% del precio de los Servicios contratados.

Los clientes que cancelen Servicios tendrán además como gastos de cancelación la diferencia entre el valor single, doble y triple -que aplique según el caso- si viajaba con acompañantes, y el/los compañero(s) no desisten de viajar.

6. Cancelación de Servicios por terceros operadores

En caso de que un proveedor de servicios de CHARRUA VIAJES, como sería el caso de una aerolínea, suspenda o cancele sus servicios por causas ajenas a la agencia de viajes, incluyendo pero no limitándose a factores climáticos, huelgas, desastres naturales, decisiones gubernamentales o problemas técnicos, CHARRUA VIAJES no será responsable ni de las actividades canceladas por “no show” o imposibilidad de asistir por parte del Cliente que se hubieren abonado en forma previa a la salida programada del viaje, ni de los costos adicionales que puedan surgir por la cancelación de éste y otros servicios relacionados, tales como hoteles, traslados o excursiones.

CHARRUA VIAJES hará todo lo posible por ayudar a los clientes a encontrar alternativas de viaje o alojamiento, pero no asumirá los costos adicionales que puedan surgir por la suspensión o cancelación de servicios por parte del proveedor.

Los clientes deben tener en cuenta que, en estos casos, las políticas de cancelación del proveedor original se aplicarán a los servicios afectados. CHARRUA VIAJES no se hace responsable de las pérdidas o daños que puedan surgir por la suspensión o cancelación de servicios por parte del proveedor.

7. Derecho de admisión

CHARRÚA VIAJES se reserva el derecho de admisión en todos los viajes. Asimismo, se reserva el derecho de expulsar de cualquier Servicio de excursión o actividad de esparcimiento contratada, en cualquier momento del itinerario, a todo cliente que por cualquier motivo (modo de actuar, conducta, estado de salud y otros) se constituyera en una molestia para los demás integrantes del viaje y pudiera malograr el éxito de la excursión. En cuyo caso, no corresponderá reembolso por servicios no utilizados y el Cliente abonará los eventuales costos adicionales de su regreso en forma anticipada.

8. Cambios en el itinerario

El Itinerario de los Servicios puede sufrir modificaciones por causas de fuerza mayor, caso fortuito o ajustes en pro de mejorar la experiencia de viaje del cliente. En caso que deban ser canceladas actividades programadas dentro de un itinerario por causas de fuerza mayor o caso fortuito, en ningún caso CHARRUA VIAJES estará obligada a proceder a la devolución del precio de la excursión y/o actividad cancelada.

9. Reprogramación de la fecha de salida

En caso de viajes Nacionales, CHARRÚA VIAJES podrá reprogramar los Servicios que fueren cancelados por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por no alcanzar un suficiente número de inscriptos. En dicho caso, los clientes que no puedan viajar en las nuevas fechas tendrán a su disposición la devolución del total del precio abonado, deducidos los gastos administrativos y los pasajes, alojamiento, comida y/o las actividades que para su contratación sea necesario abonarlas por adelantado.

10. Puntualidad durante el viaje

El Cliente se obliga a presentarse a la hora y en el lugar indicado en cada viaje. CHARRÚA VIAJES establece un período de tolerancia de 15 minutos para la espera de pasajeros antes de la salida programada del viaje. Pasado ese tiempo, CHARRUA VIAJES no garantizará la inclusión del pasajero en el itinerario, y se considerará como "no presentado".

CHARRÚA VIAJES informa a los pasajeros que las salidas para paseos diarios o egresos de Hoteles se realizarán en horarios preestablecidos. La agencia no esperará más de 10 minutos después de la hora programada. La falta de puntualidad por parte de los viajeros puede ocasionar la pérdida de las actividades planificadas.

11. Documento de viaje

Es responsabilidad exclusiva del cliente contar con la documentación necesaria, vigente y en buen estado para viajar e ingresar a los países de destino seleccionados, de acuerdo con las exigencias de éstos y nacionalidad del cliente, visas, certificados de vacunación, permisos de menores, testimonios de partidas, seguro de viaje, y toda otra documentación requerida.

El cliente no tendrá derecho a recibir ningún tipo de reembolso, compensación ni indemnización por parte de CHARRÚA VIAJES en caso de que se le deniegue el embarque o se le impida el ingreso en un paso de frontera por no cumplir con las formalidades exigidas en la República Oriental del Uruguay o por los países de destino seleccionados. Serán de cuenta del cliente los gastos que por esta causa pudieran originarse, aplicándose en estas circunstancias, además, las condiciones por cancelación de Servicios dispuestas en la cláusula Quinta. Asimismo, el cliente abonará los eventuales costos adicionales de su regreso en forma anticipada.

12. Equipaje y efectos personales

CHARRÚA VIAJES no se hace responsable de la pérdida, robo o daño de efectos personales y equipaje de los viajeros durante el transcurso del viaje. Los Clientes son responsables de cuidar sus pertenencias durante todo el itinerario.

CHARRUA VIAJES se exime de cualquier reclamación o responsabilidad relacionada con la pérdida o daño de dichos objetos. Aquellos objetos o efectos personales que hayan sido olvidados por los Clientes permanecerán en las oficinas de CHARRUA VIAJES por un período de 30 días, luego de los cuales el Cliente autoriza a CHARRUA VIAJES para la disposición final de éstos.

13. Declaración

El cliente declara encontrarse completamente apto/a física y psíquicamente para realizar las actividades organizadas por CHARRÚA VIAJES. Asimismo, aceptará, durante el transcurso del viaje, toda sugerencia y decisión del guía, coordinador o del personal de CHARRÚA VIAJES respecto a si se encuentra en condiciones o no de realizar una actividad determinada.

En tal sentido, el cliente asume bajo su responsabilidad todos los riesgos que impliquen realizar las diferentes actividades ofrecidas en el viaje contratado, liberando a CHARRÚA VIAJES, a los organizadores, coordinadores, voluntarios y auspiciantes de ésta de todo tipo de responsabilidad a que diere lugar un eventual reclamo por su participación en determinada actividad y/o viaje.

14. Contratación de Seguro de viaje

CHARRUA VIAJES tiene como política en los viajes internacionales la contratación obligatoria de un seguro de viaje para todos sus Clientes. No obstante, si el Cliente tuviere contratado un seguro de viaje internacional acorde, CHARRUA VIAJES descontará del precio del paquete el monto correspondiente al seguro, siempre que el Cliente hubiere presentado la correspondiente póliza vigente.

En los casos de viajes en los que se incluya el seguro como parte del precio, CHARRUA VIAJES contratará un seguro básico con una empresa aseguradora internacional. Es responsabilidad del Cliente verificar las condiciones de la póliza y si este seguro cubre todas las eventualidades que pudiere ocurrir antes o durante el transcurso del viaje considerando su situación personal, patologías, necesidades o situaciones especiales, intereses particulares, etc. En caso contrario, el Cliente deberá contratar un paquete de prestaciones acorde a sus necesidades.

15. Uso de imagen

El cliente desde ya autoriza en forma expresa a CHARRÚA VIAJES, a difundir, publicar y poner a disposición del público copia de fotografías, películas, videos y grabaciones o cualquier tipo de medio que registre un evento o actividad organizado por CHARRÚA VIAJES en el cuál aparezca su imagen o nombre, a través de cualquier medio de comunicación, a saber y entre otros y sin limitación alguna: prensa escrita, televisión, páginas web, etc.

16. Jurisdicción y ley aplicable

Estas Condiciones se regirán e interpretarán en conformidad con las leyes de la República Oriental del Uruguay. Cualquier contienda o litigio que surgiere en virtud de estas Condiciones será competencia de los Tribunales de la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay.

17. Información de contacto

Todas las preguntas acerca de estas Condiciones deberán ser enviadas a info@charruaviajes.com.uy