

Condiciones generales para todos los productos de Atom Travel C.A.

RESERVACIONES Y PAGO: Toda solicitud de reservación deberá ser efectuada por la agencia de viajes escogida por el cliente, mediante nota escrita en la cual se detallan en forma clara y precisa los hoteles, tours, circuitos o cualquier otro servicio requerido. Asimismo deberán indicarse los nombres completos y número de pasaportes de todos los pasajeros. Una vez confirmada por escrito, por parte del operador Atom Travel C. A., la solicitud, "el cliente" deberá abonar al operador del tour en el exterior, por intermedio de la agencia de viajes y de Atom Travel C. A., un depósito del veinte por ciento (20%) del precio total. El no pago de este depósito implica la automática anulación de los servicios confirmados. El saldo deberá liquidarse entre noventa (90) y diez (10) días antes del comienzo de la prestación de los servicios, de acuerdo a las reglas de cada país y/o prestatarios de los servicios en el exterior. Quedan exceptuados aquellos eventos que por su tipología se consideren excepcionales por lo que exigen políticas de pago más estrictas. Esto quedará debidamente aclarado en la confirmación de los servicios. En el caso de programas con pago en destino solo se cobrará por parte de Atom Travel C. A. el cargo por servicios, cuyo monto total no podrá superar el seis por ciento (6%) del valor a ser pagado en el exterior. De producirse por parte de "el cliente" modificaciones o la anulación de la reserva, se cobrará el costo operativo que esto genere. La documentación para el viaje se sube a nuestra página web www.atom.travel en un expediente habilitado para "el cliente". Cuando "el cliente" requiera que la documentación sea enviada en físico y esté domiciliado en alguna ciudad del interior del país, la documentación será enviada con pago a destino, debiendo la agencia de viajes agregar este costo a su cargo por servicios.

GASTOS DE RESERVACION: Todos los precios incluyen los gastos que existen para efectuar las reservaciones y obtener las respuestas. De producirse por parte de "el cliente" modificaciones o la anulación de la reservación, se cobrará el costo operativo que se haya generado hasta ese momento. En el caso de itinerarios especiales se cobrará 25 Dólares por persona y por destino incluidos en el paquete o programa, valores que se incrementarán de haberse producido cambios antes de procederse a la anulación.

PRECIOS DE VENTA: Todos los precios de venta se publican en Dólares o Euros, dependiente de la moneda más utilizada en el área geográfica. En aquellos países, en que la paridad de la moneda local fluctúe frente al Dólar o al Euro, los

precios están sujetos a ajustes de producirse alteraciones entre las paridades monetarias, o por aumentos de los precios internos. Las tarifas aéreas incluidas en los programas que así lo indiquen, son las vigentes al momento de la impresión del presente manual, por lo que de producirse aumentos o disminuciones con posterioridad, éstos serán aplicados. Los precios de las extensiones de los tours son válidos únicamente para ser vendidos conjuntamente con el programa básico. La vigencia de cada precio indica el último día para regresar. Toda salida que se extienda más allá de la fecha de vigencia podrá tener suplemento o descuento en el precio. Pasajeros iniciando en territorio venezolano están sujetos a la aplicación del IVA (Impuesto al Valor Agregado).

PRECIO DE HABITACION SENCILLA: El precio publicado para habitación sencilla es para un mínimo de dos personas viajando juntas. Cuando "el cliente" viaje sólo en un programa, deberá abonar un suplemento por diferencia en los traslados y excursiones que deban ser prestados en privado.

GRATUIDADES PARA GRUPOS: La política pasajeros liberados de pago no es uniforme en todos los países y se resume de la siguiente manera: Sudamérica y Oriente: 1 gratuidad por cada 20 pasajeros pagos; Europa: 1 gratuidad por cada 20 a 25 pasajeros pagos; Centroamérica, México y Estados Unidos: 1 gratuidad por cada 25 pasajeros pagos; otros destinos del mundo: 1 gratuidad por cada 25 pasajeros pagos. Cualquier gratuidad adicional deberá ser prorrateada entre los demás participantes. Para el cálculo de las gratuidades, dos menores cuentan como un adulto.

LOS PROGRAMAS INCLUYEN: a) alojamiento en los hoteles señalados o de similar categoría y precio, según se hayan confirmado antes de la salida y conforme figuren en los vouchers u otros documentos de viaje que sean entregados a "el cliente"; b) impuestos de alojamiento que estén creados al momento de la impresión del folleto o manual; c) las comidas indicadas en el texto del itinerario, siempre en base a menús fijos, no a la carta; d) los traslados, visitas y excursiones que se mencionen; e) la transportación terrestre, aérea o marítima que se detalle; f) guía local y/o acompañante -cuando así se indique-; g) cualquier otro servicio que se indique expresamente.

LOS PROGRAMAS NO INCLUYEN: Contribución al Fondo Nacional de Capacitación y Promoción Turística (FT), ni cualquier otro impuesto o tasa que pudiesen crear las autoridades venezolanas con posterioridad a la impresión del presente manual o folleto; tasas aeroportuarias ni impuestos de salida de los países que lo apliquen; el "city tax" que varias ciudades del mundo cobran directamente a los

huéspedes; gastos ni trámites de documentación; extras de carácter personal (como lavado y planchado de ropa, comidas no mencionadas, bebidas, llamadas telefónicas, cargos por servicios especiales en los hoteles -como uso de cajas fuertes, canales por cable, películas, etc.-); costos por el manejo del exceso de equipaje y en general cualquier servicio que no haya sido expresamente detallado.

PASAJES AEREOS EN PAQUETES: Los pasajes aéreos incluidos en los paquetes turísticos son válidos para viajar en las fechas para las cuales han sido confirmados y que están indicadas en su emisión. Una vez emitidos, los pasajes aéreos pueden no ser reembolsables en caso de no efectuarse el viaje en las fechas previstas. Algunas líneas aéreas, en ciertas épocas del año, autorizan cambios de fechas antes de iniciar el viaje, previo el pago de una penalidad. En el caso de atrasos por causas de fuerza mayor, la línea aérea interviniente actúa de acuerdo a estas normas, otorgando en reemplazo del alojamiento que el cliente deja de percibir en exterior, las comidas y el alojamiento necesario hasta que pueda transportarlo hacia su destino. "El cliente" deberá contar con un seguro para cubrir los gastos que se originen por cualquier anulación de vuelos debido a razones climatológicas.

EXCURSIONES y VISITAS: A menos que se señale lo contrario, las excursiones de todos los programas se prestan en base a servicios regulares, en van, minibús o autopullman de turismo. Las visitas son panorámicas e incluyen las entradas a monumentos o sitios de interés, cuando así se mencione en el recorrido. Las excursiones regulares, por lo general, se inician y finalizan en un punto céntrico dentro de cada ciudad, debiéndose trasladar el cliente, por su cuenta entre el hotel en que se encuentre alojado y ese punto, tanto a la ida como al regreso. En caso de requerir el cliente servicios privados, se cotizará el suplemento respectivo de acuerdo al número de pasajeros participantes.

PROPINAS: Aquellos programas que incluyen propinas a maleteros en los hoteles y aeropuertos, tienen especial mención al respecto. Para grupos las propinas a maleteros en los hoteles se incluyen para 1 maleta por persona, a menos que se indique lo contrario; no así en los aeropuertos ya que la mayoría de los mismos no disponen de este servicio por haberlo reemplazado por los carritos. Las propinas a conductores y guías no se incluyen y es norma darlas cuando el servicio haya sido acorde a las expectativas. Es uso y costumbre, ante un buen servicio, un importe de 4 Dólares por persona y por día tanto para el guía acompañante como para el conductor y de 3 Dólares para los guías locales.

TRASLADOS: En todos los casos los traslados serán efectuados una sola vez y a los vuelos y horarios que nos han sido informados. Si los pasajeros llegasen en un vuelo distinto o con más de una hora de retraso sobre el horario previsto, deberán dirigirse por su cuenta al hotel confirmado, sin derecho a reintegro por el traslado abonado. (Cuando hay vuelos de conexión en Europa, a menos que existan 3 horas de tiempo entre un vuelo y otro, aconsejamos no llevar el traslado de llegada incluido ya que la experiencia indica que las conexiones se pierden y por ende el traslado también. Además, en los aeropuertos europeos hay enormes facilidades para la prestación de los traslados a precios convenientes). Se incluye, en el precio de los traslados, la transportación de 1 maleta de tamaño normal con un máximo de 25 kilos, más un bolso de mano con un máximo de 8 kilos, por persona. De existir equipaje adicional que no cupiese en el vehículo asignado para el traslado, "el cliente" deberá abonar el suplemento para su transportación en un vehículo adicional.

HORARIOS DE ENTRADA Y SALIDA EN LOS HOTELES: Las habitaciones se entregan, normalmente, a partir del mediodía (algunos hoteles tienen como horario de entrada las 3.00 p.m.). De llegar los pasajeros antes de la hora reglamentaria, la entrega de las habitaciones está supeditada a la disponibilidad de espacio y a la política propia de cada hotel. El día de salida las habitaciones se encuentran pagas también hasta el mediodía, por lo que, en caso de que "el cliente" desee permanecer más tiempo en la habitación deberá comunicarlo a la recepción del hotel y hacer el arreglo respectivo. "El cliente" debe tener en cuenta que, de no hacer un arreglo previo, la permanencia en su habitación más allá de la hora reglamentaria de salida, implica el cargo automático de un monto extra.

ANULACIONES Y PENALIDADES: Cualquier anulación de un programa confirmado deberá ser hecha por el cliente por escrito y por intermedio de la agencia de viajes en que efectuó la reservación. Toda anulación de un programa confirmado en la forma solicitada por "el cliente" tiene gastos por concepto de tramitación y comunicaciones, el cual varía según el destino o complejidad de la reservación. Para los circuitos terrestres, los gastos de anulación que cobran los operadores del exterior, son los siguientes: Con más de 30 días antes de la salida: normalmente no hay cargos y si los hubiese éstos se indican al final del itinerario; entre 29 y 16 días antes de la salida: 250 Dólares por persona; entre 15 y 10 días antes de la salida: 350 Dólares por persona. Dentro de los 10 días antes de la salida, y una vez iniciado el viaje los gastos serán variables, pudiendo llegar al 100 por ciento del valor total del programa, dependiendo del tipo de itinerario de que se trate y de la temporada turística en que se esté efectuando el viaje. El

cambio de fecha de un programa confirmado no elimina los gastos de anulación que pudiesen corresponder por la salida confirmada, sino que se considera una nueva reservación. Hay programas que tienen condiciones de anulación más estrictas; en estos casos las mismas serán informadas al momento de solicitarse la reservación, para que "el cliente" esté debidamente informado antes de entrar en el periodo de riesgo de incurrir en el cargo. Cuando "el cliente" desista de la realización de un viaje que ya hubiera contratado y señalado, el operador organizador reembolsará el saldo, por intermedio de la agencia de viajes respectiva, una vez deducida la penalidad aplicada por la empresa prestataria de los servicios y el beneficio propio.

DEVOLUCIONES: Toda solicitud de devolución deberá ser efectuada mediante nota de "el cliente" por intermedio de la agencia de viajes a la cual haya contratado el viaje, con no más de treinta días posteriores a la finalización de los servicios prestados por el organizador. Nuestro departamento de administración comprobará en el menor tiempo posible la veracidad de la solicitud y de corresponder efectuará el reintegro, siempre por intermedio de la agencia de viajes respectiva. Favor tomar en cuenta que **NO SE HARAN DEVOLUCIONES POR SERVICIOS VOLUNTARIAMENTE NO UTILIZADOS Y QUE LAS NOCHES DE CIRCUITOS GRUPALES NO SE PUEDEN REEMPLAZAR** ya que forman parte de un "precio de paquete". Los servicios que no sean prestados a consecuencia de fallas o desentendimientos originados por cambios voluntariamente efectuados por "el cliente" una vez iniciado los servicios, no originarán ningún reembolso.

DOCUMENTACION: El cliente es el único responsable por su documentación. Debe estar provisto de pasaporte válido y de los visados requeridos de acuerdo al itinerario escogido. Cuando sean aplicables, deberá tener las vacunas y permisos sanitarios necesarios. El incumplimiento de estos requisitos por parte de "el cliente" le ocasionará la pérdida al derecho a cualquier reembolso y a sufrir las consecuencias de su omisión. Lo mismo ocurre cuando las autoridades de cualquier país rehusasen permitir su entrada por cualquier motivo.

EQUIPAJE Y COMPRAS PERSONALES: El equipaje y demás efectos personales de "el cliente" viajan por su propia cuenta y riesgo, por lo que, bajo ningún motivo, ni la agencia vendedora ni el organizador serán responsables por la eventual pérdida o deterioro del mismo. Se recomienda a "el cliente" la contratación de una tarjeta de asistencia o una póliza de seguros para cubrir este riesgo y otros inconvenientes inherentes al viaje (salud, accidentes, pérdida de dinero). Dado el gran auge y especialización en materia de robos y hurtos, en ningún momento deben descuidarse cámaras fotográficas, joyas, documentos y otros objetos de

valor. En casi todos los hoteles existen cajas de seguridad, cuyo servicio es gratuito o con mínimo costo. "El cliente" es, asimismo, el único responsable por las compras que pudiese realizar en tiendas u otro tipo de comercios durante el tiempo de la realización de las excursiones.

CAMBIO DE ITINERARIOS Y HOTELES: El organizador podrá, por razones de fuerza mayor (huelga, fenómenos climatológicos, actos terroristas, eventos políticos imprevistos), caso fortuito o de seguridad, modificar tanto el itinerario como los hoteles por otros de similar categoría y confort, así como el horario de salida de los viajes, previa comunicación a "el cliente". Si un hotel confirmado registrara sobreventa, "el cliente" será alojado en un hotel de similar o superior categoría.

SISTEMAS DE ALOJAMIENTO Y PLAN FAMILIAR: En Europa, América del Sur y Japón lo común es que los hoteles tengan una cama por persona (excepto para matrimonios), con un máximo permitido de 3 personas por habitación. En estos establecimientos los menores de 12 años y mayores de 4 años, pagan -salvo contadas excepciones- igual que un adulto. En Estados Unidos, Canadá, México, el Lejano Oriente (excepto Japón) y Pacífico Sur es usual que los hoteles tengan dos camas dobles y que permitan el alojamiento de hasta 4 personas, en las camas existentes. En el caso de matrimonios suelen otorgar habitaciones con una cama king size. Los hoteles que aplican plan familiar, permiten que dos menores de 12 años puedan alojarse sin cargo adicional, con dos adultos en la misma habitación, utilizando las camas existentes. En caso de requerirse cama adicional, el importe de la misma deberá ser abonado directamente por "el cliente", al hotel.

ASPECTOS A DESTACAR EN LOS CIRCUITOS:

Los programas cuyos recorridos se realizan en autopullman, minibús o van tienen características especiales que son importantes de ser conocidas por el cliente:

* Hoteles: En algunas ciudades, los hoteles que se utilizan, suelen no ser céntricos. Esto obedece tanto a las limitaciones de circulación que existen para los autobuses no radicados en esa ciudad, como a la poca capacidad de los hoteles céntricos. En ciudades que cuentan con un centro histórico, los hoteles modernos, que se utilizan para circuitos turísticos se hallan principalmente contruidos en áreas semicéntricas o periféricas, siempre bien comunicados por el transporte público hacia el área céntrica. Asimismo, de coincidir la estadía del grupo en una ciudad, con algún gran congreso, feria o evento, en que los hoteles vuelcan toda su capacidad al mismo, el alojamiento podrá tener lugar en una ciudad cercana. En los hoteles de categoría turista, turista superior y primera

estándar, existe una tendencia a la reducción de personal, lo que ha llevado a la eliminación de ciertos servicios; constituyendo los ejemplos más claros el del servicio de comidas en las habitaciones y el de maleteros.

* Habitaciones: En Europa, dado el pequeño tamaño, no son recomendables las habitaciones triples ya que la tercera cama suele ser un catre añadido, que ocupa el espacio destinado al equipaje.

* Desayuno. En algunos hoteles se sirve el desayuno buffet, el cual puede ser continental o de tipo europeo, es decir, sin comidas calientes. En éstos casos quienes deseen tomar un desayuno americano buffet podrán optar, en cada hotel, por abonar la diferencia para desayunar en el salón destinado a hombres de negocios que solicitan este servicio. En otros hoteles solo existe un tipo de desayuno que es el buffet completo, incluyendo comidas calientes.

* Traslados: Están incluidos para los días previstos de inicio y finalización de los programas. Si "el cliente" modificase estas fechas, los traslados quedan excluidos, debiendo "el cliente" trasladarse por su propia cuenta en tren, taxi o en los autobuses turísticos habilitados. Ello se debe a que los operadores, para los días de inicio y de finalización de los programas establecen un operativo con frecuencias regulares hacia y desde el aeropuerto.

* Restaurantes: Las comidas incluidas en los diferentes programas son siempre en base a "menú fijo" preestablecido, no a la carta.

* Formulario de comentarios: Varios de los operadores entregan un formulario para que "el cliente" formule sus apreciaciones sobre el viaje. Su devolución es importante porque permite sacar un modelo computarizado de aquellos aspectos que hay que corregir en cada programa.

* Cambios de guías y autobuses: Las estrictas normas de descanso de los conductores, vigentes en la Comunidad Económica Europea, imposibilitan que un mismo equipo de chofer-guía haga un circuito largo. Ello implica que "el cliente" viajará, en la mayoría de los casos, con diferentes autobuses, conductores y guías a lo largo de un circuito europeo.

* Paradas: En las distintas etapas entre una ciudad y otra, aproximadamente cada dos horas se hacen paradas de descanso, en lugares con baños públicos.

* Rotación de asientos: La mayoría de los operadores utilizan el sistema rotativo de asientos, con el fin de que todos los pasajeros tengan oportunidad de sentarse en la parte delantera del autobús.

* Espacio entre filas de asientos: Los autobuses vienen de fábrica con un tamaño estándar de separación entre filas de asientos. Para personas de gran estatura (1.80 metros o más), suelen ser incómodos para las piernas.

* Excursiones opcionales: El guía acompañante ofrece, en cada circuito, excursiones opcionales, las cuales son "absolutamente voluntarias" y ninguna persona debe sentirse presionada a tomarlas. Nuestra recomendación es que se

verifiquen que los precios de las excursiones ofrecidas no sean superiores a los que se publicitan en los hoteles. Tampoco recomendamos comprar artículos en los negocios donde paran los tours ya que suelen tener precios más elevados.

* Manejo del equipaje en los hoteles: A menos que se indique lo contrario, están incluidas las propinas para el manejo de 1 maleta por persona en los hoteles, durante el itinerario en autopullman. Algunos hoteles, especialmente los de categoría turista, turista superior y primera estándar, tienen personal reducido para éstas tareas, lo que implica que puede haber una tardanza de hasta una hora para que el equipaje sea llevado a todas las habitaciones.

* Manejo del exceso de equipaje: La capacidad del maletero de cada autobús permite la transportación de 1 maleta grande por persona, más un bolso de mano. Si el autobús no va lleno puede haber capacidad para maletas adicionales en cuyo caso su transportación implicará un costo adicional, en promedio, de 5 Dólares por cada hotel, por concepto de maleteros.

* Puntualidad: Los horarios de salida de las excursiones deben manejarse con una gran puntualidad ya que de otra forma no se pueden desarrollar todas las actividades programadas. El tiempo de uso diario del autobús lo regula el tacómetro electrónico y cuenta desde que el autobús arranca en la mañana hasta que para en la noche y no puede superar las 9 horas corridas. Aquellos pasajeros que no estén a la hora y en el lugar indicado, se entiende que no participarán en las actividades previstas para ese día.

* Salvo excepciones en Europa del Norte, los hoteles de 4 estrellas cuentan con aire acondicionado y la mayoría de los de 3 estrellas también. Pero ello no indica que este servicio se encuentre siempre funcionando. En Europa solo lo ponen en funcionamiento en los meses del año en que la ley lo permite o cuando "ellos consideran que hace calor". La temperatura mínima suele ser mayor a la que se acostumbra en América.

* Ofertas especiales por pronta reserva y promociones especiales, aplican solamente para pasajeros individuales, cuyos nombres no sean cambiados y con un depósito de un veinticinco por ciento del valor total del tour. No aplican para grupos.

RESPONSABILIDADES: El operador Atom Travel C. A. VT 2343/RTN 05036, declara explícitamente que actúa como intermediario entre el cliente y los prestadores de servicios turísticos, es decir las empresas o personas llamadas a facilitar los servicios que se indican en los itinerarios, por consiguiente declina toda responsabilidad por cualquier daño, herida, accidente, retraso, cancelaciones e irregularidades que pudieran ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen los viajes por su intermediación, así como el equipaje y demás objetos que los contengan; o como por malas condiciones

climáticas, manifestaciones políticas, tumultos, actos terroristas, guerras, rumores de guerra, alarmas en general o por cualquier otro motivo que constituya caso fortuito o de fuerza mayor y que por ende, no estén sujetas a la voluntad de las partes. Cuando el cliente viaje en cualquier medio de transporte, conviene en someterse expresamente a las condiciones generales de la contratación impresa en el boleto o pasaje, sin que pueda ser atribuida responsabilidad alguna a Atom Travel C. A.

ACEPTACION: Toda persona que adquiera cualquier servicio o producto turístico por intermedio de Atom Travel C. A. VT 2343/RTN 05036, declara expresamente que acepta los términos y condiciones anteriores y que los mismos serán tomados como base para dirimir cualquier controversia entre ellos. Como prueba de la aceptación de las presentes condiciones generales, servirá el pago de los servicios contratados antes del inicio del viaje en cualquier forma o modalidad o mediante el uso de cualquiera de las porciones de los servicios contratados. En caso de que el Cliente considere vulnerados sus derechos de alguna forma, respecto a la prestación del servicio, podrá formalizar la correspondiente denuncia, ante la oficina de Inspecciones Turísticas en el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, ubicada el piso 2 de su edificio en la Avenida de La Floresta, o a través del correo denuncia@mintur.gob.ve, conforme a lo establecido en el artículo 137 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, el cual establece lo siguiente: DE LAS DENUNCIAS, Artículo 137. Las personas afectadas en sus derechos, producto de la prestación del servicio turístico, podrán presentar denuncia formal contra los prestadores de servicios turísticos, ante el órgano rector en la materia o ante el ente regional que este designe."