

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SERENA BLUES

Por las presentes condiciones, aceptadas debidamente, el comprador declara haber sido debidamente informado, conocer y aceptar las obligaciones y derechos que le asisten al reservar y utilizar los servicios de Serena Blues.

PRIMERO: Definiciones: En las presentes condiciones:

Agencia “Serena Blues”: es la parte proveedora del servicio de intermediación entre el pasajero, comprador o no, y los prestadores sustanciales de servicios turísticos (transporte, alojamiento, etc.).

Prestadores sustanciales: son las empresas nacionales o extranjeras que proveen servicios turísticos al pasajero y que son reservados por Serena Blues.

Pasajero: es el comprador y/o destinatario del servicio turístico contratado que el comprador designe.

Comprador: es quien adquiere el servicio turístico y asume el pago del precio correspondiente.

Intermediación: es la actividad del agente consistente en conectar, de manera onerosa, al pasajero con el prestador sustancial o con otro intermediario que contacta a los prestadores sustanciales.

Tour: total de los servicios contratados mediante la intervención de “Serena Blues”.

SEGUNDO: Servicio, precios y reserva:

2.1 El precio y/o reserva de los servicios que componen el tour quedan sujetos a modificaciones sin previo aviso y sin responsabilidad para “Serena Blues” cuando se produzca:

- a. Una alteración en los servicios desarrollados por el prestador sustancial.
- b. Modificaciones en los costos o en los tipos de cambio aplicables a las monedas en que se expresa el precio.
- c. Fuerza mayor, caso fortuito o cumplimiento de las leyes o reglamentos.
- d. Medidas de seguridad, en particular, las aeroportuarias y de aeronavegación.
- e. En general, por causas no imputables a “Serena Blues”.

2.2 En particular “Serena Blues” declara y el comprador acepta que Serena Blues no opera ni es responsable de los servicios de transporte aéreo, o de reservas de hospedajes o actividades correspondientes que estén por fuera del itinerario propuesto por Serena Blues.

2.3 Todos los importes pagados antes de la confirmación definitiva de los servicios son percibidos en concepto de reserva. El cupo solamente se considera reservado una vez el cliente abone la señal correspondiente y envíe un comprobante mediante correo electrónico a

Serena Blues para que éste sea corroborado.

2.4 Los precios incluyen todos los servicios detallados en el documento PDF del tour contratado.

2.5 No quedan incluidos en el precio, salvo mención expresa en las condiciones especiales: 1) impuestos, tasas y cargos de transporte 2) Comidas y/o gastos adicionales o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a la empresa. 3) Alimentación en la ruta, excepto aquellas que estuviesen expresamente incluidas en los programas. 4) Los gastos e intereses en las operaciones a crédito.

2.6 Limitaciones: el comprador asume la carga del comportamiento propio y de los pasajeros incluidos en la contratación. En consecuencia, es responsable y reconoce el deber de cumplimiento de las políticas de conducta que establecen los prestadores sustanciales de servicios turísticos, así como las reglas de urbanidad, moralidad y convivencia generalmente aceptadas o reconocidas en los lugares de destino. "Serena Blues" y los prestadores sustanciales del servicio turístico contratado, se reservan el derecho de hacer que cualquier pasajero abandone el tour en cualquier punto del mismo cuando la conducta de éste, su modo de obrar, estado de salud u otras razones fundadas a juicio de aquellas, provoque peligro o cause molestias injustificadas a los restantes viajeros o pueda malograr el éxito de la excursión o viaje, o el normal desarrollo de la misma.

2.7 Serena Blues podrá realizar modificaciones en el itinerario ya sea previo como durante el transcurso del tour por razones inesperadas, condiciones climáticas imprevisibles o cualquier otra razón de fuerza mayor, todas ellas con aviso al comprador/pasajero.

2.8 Serena Blues se reserva el derecho a filmar, fotografiar o registrar cualquier tour y utilizar dicho material específico para fines promocionales y comerciales.

2.9 Serena Blues no se hace responsable en caso de robo, pérdida de equipaje u objetos personales en ninguna circunstancia. Si hubiese costos por envíos de cualquier artículo olvidado, será por cuenta del pasajero/comprador.

TERCERO: Formas de pago:

3.1 Al inscribirse en un viaje, el cliente está aceptando los plazos y fechas de pago enviados por los organizadores/empresa.

3.2 Las operaciones a crédito deberán satisfacer los requisitos fijados para las mismas y estarán además, sujetas a las condiciones que establezcan la legislación vigente y los emisores de dichos medios de pago. En caso de insuficiencia o rechazo de los medios de pago, el comprador deberá abonar lo adeudado dentro de las 24 horas de reclamado. "Serena Blues" queda habilitada en tales casos, a cancelar los servicios contratados a los prestadores sustanciales, sin perjuicio de la responsabilidad del comprador por las penalidades previstas en este contrato y/o las que apliquen los prestadores sustanciales por la violación de las condiciones especiales.

3.3 El monto estipulado en cada pago es el que debe llegar a Serena Blues, teniendo que hacerse el comprador cargo de las comisiones que se requieran para dicha transacción (comisión por transferencia bancaria desde el exterior, por giro a través de Western Union, por giro de Abitab, etc). En todo caso deberá coordinar previamente la fecha de giro, depósito o pago por cualquier otro medio con la agencia a los efectos de no generar costos sobrevinientes o detracciones del pago.

CUARTO: Documentación, autoridades migratorias, requisitos de viaje:

4.1 Para los viajes al exterior es necesario atender la legislación vigente en cada país de destino. Es responsabilidad exclusiva del pasajero contar con la documentación que exijan las autoridades mencionadas anteriormente, así como el cumplimiento de los requisitos de fondo o de forma para el ingreso o permanencia en el Estado correspondiente. “Serena Blues” asistirá al pasajero, brindándole toda la información que le solicite respecto de los documentos exigibles por las autoridades de destino. “Serena Blues” no garantiza el mantenimiento de criterios, políticas o normas migratorias en los países de destino.

4.2 Para participar en el tour, es responsabilidad exclusiva del pasajero realizarse los chequeos médicos correspondientes para decidir si se encuentra apto tanto físico como psicológicamente para realizar dicho tour. Es requisito de Serena Blues que el pasajero complete la “ficha médica” solicitada por la agencia, firmada por un médico. El pasajero es responsable de informar a la agencia sobre cualquier tipo de condición relacionada a su salud que pueda afectar al desarrollo del viaje e influir en actividades del itinerario. Es responsabilidad del pasajero discernir la conveniencia de participar o no en las actividades del tour, asumiendo voluntariamente sus riesgos y consecuencias.

4.3 Es requisito para la participación en el tour, completar y firmar el “Consentimiento informado” por parte del pasajero, donde entre otros aspectos reconoce que la naturaleza del viaje puede ser aventurera y la participación implica un grado de riesgo personal. Es posible que esté visitando lugares donde los atributos políticos, culturales y geográficos presentan peligros y desafíos físicos diferentes a los de su país y rutina diaria. Es responsabilidad exclusiva del pasajero familiarizarse con toda la información de viaje relevante, incluidos los riesgos de salud aplicables y la naturaleza de su itinerario.

QUINTO: Políticas de cancelación:

5.1 La “seña” del viaje no es reembolsable.

5.2 Salvo que las condiciones particulares expresadas en el Documento PDF del Viaje lo permitan, los servicios contratados o reservados se consideran en firme. Las sumas abonadas en forma adelantada por servicios desistidos, serán asignadas al pago de penalidades a los prestadores sustanciales así como a la indemnización y/o retribución de los servicios prestados por “Serena Blues”.

5.3: En caso de cancelaciones por motivos personales debe comunicarse a través de un mail con el asunto “Cancelación de viaje” a viajes@serenablues.com. Se aplicarán las políticas de cancelación “Condiciones particulares” expresadas en el Documento PDF del tour, correspondientes a cada viaje, detalladas en la información brindada en la sección “Políticas de

devolución y cancelación” de la página del viaje o PDF del viaje.

5.4 En caso de cancelaciones por fuerza mayor, como por situaciones de Pandemias, Epidemias u otro tipo de Riesgo Sanitario, políticas, epidemiológicas o desastres naturales, cambio climático u otro tipo de evento climático extremo, guerra, aprobación de cualquier ley, orden, o cualquier otro acto de cualquier autoridad gubernamental; más allá del control razonable de la empresa, ya sea previsible o no, que haga peligroso o no viable el poder comenzar o continuar un tour en las fechas estipuladas:

a. Serena Blues ofrecerá una reprogramación sin costo adicional para el pasajero, cumpliendo con un itinerario y condiciones de viaje similares.

b. En caso de que el cliente no pueda viajar en las nuevas fechas, lo abonado podrá quedar como crédito para usar en futuras ediciones del mismo viaje con un plazo máximo de 2 años. (Según el caso, Serena Blues descontará del crédito del cliente, el monto equivalente a los gastos que ya haya realizado en su nombre a terceros, y por los cuales no se puedan obtener reembolsos).

c. En caso de que el pasajero solo desee optar por cancelar el viaje o solicitar devoluciones se podrán perder hasta el 70% de lo recaudado para el viaje.

d. Serena Blues es responsable de la reprogramación del viaje en destino, quedando eximido de la responsabilidad sobre los pasajes aéreos del cliente. Aunque, considerando las necesidades de sus clientes a la hora de tomar decisiones para las nuevas fechas de los viajes reprogramados.

e. Serena Blues le da la opción al pasajero de transferir lo abonado del viaje a otra persona para viajar, en caso de que el pasajero manifieste no tener interés en viajar o no pueda hacerlo.

f. Si un pasajero contrae Covid-19 a último momento previo al viaje, la empresa flexibiliza las políticas de cancelación de la siguiente manera:

En caso de que el pasajero declare contraer el virus de Covid-19 hasta 15 días previo a la fecha de comienzo del tour, y manifestar no poder realizarlo, tendrá las siguientes posibilidades:

f.1. Podrá ceder su lugar a otra persona.

f.2. Quedará solamente su seña como crédito, solo para utilizar en la siguiente fecha de ese mismo viaje. En caso de que no hayan cupos en la fecha más próxima a la original, entonces corresponderá la fecha que le sigue.

*Esto aplicará siempre y cuando el pasajero pueda justificar con una prueba que sea PCR positivo para Covid-19.

5.5 Si el tour es interrumpido por algún accidente o enfermedad personal del cliente, Serena Blues se reserva el derecho de no realizar devoluciones o reembolsos. Entendiéndose que todos los servicios necesarios para el tour de dicho cliente, ya han sido abonados a los respectivos proveedores.

5.6 Se pacta anticipadamente que el monto asignado a la retribución e indemnización de “Serena Blues” asciende al 15% del monto total pactado por cada servicio, ya sea al contado o mediante instrumentos de crédito. Las acciones del pasajero para evitar el pago de estos cargos si hubieren sido abonados con tarjeta de crédito, en caso de ser ejercido injustificadamente será considerado incumplimiento grave y generará una multa acumulativa con los daños y perjuicios causados y las retenciones y pagos dispuestos en esta cláusula, equivalente al 100% del precio de los servicios contratados y desistidos.

SEXTO: Cesión:

Salvo previsión expresa en las condiciones particulares, los servicios contratados no son cedibles a ningún título.

Serena Blues se reserva el derecho de modificar estas condiciones según lo considere oportuno.