

Condiciones de Viaje y Contratos Generales de GATE AG

Muchísimas gracias por el interés y la confianza que han depositado en nosotros. Les recomendamos leer detenidamente los siguientes Contratos Generales y Condiciones de Viaje, en lo adelante CGCV. Estos CGCV son válidos para GREEN ALLIGATOR travel & events AG, (por sus siglas en inglés GATE)

1. Causas del contrato

GATE organiza sus excursiones y se compromete a:

- Organizar su viaje de principio a fin conforme a los datos y las descripciones de los prospectos y publicaciones de GATE.
- Poner a su disposición los alojamientos acordados y
- facilitar todos los otros servicios ofrecidos y que usted haya escogido para su itinerario.

En todos los otros casos GATE solamente actúa como intermediario de servicios a terceros.

Peticiones Especiales: Su agencia solamente puede aceptar peticiones especiales, cuando estas se presentan como no vinculantes. Tenga en cuenta que nuestros servicios comienzan desde el aeropuerto en Cuba, (remítase a los itinerarios correspondientes). Llegar a tiempo al punto de partida queda, por tanto, bajo su responsabilidad.

2. Cierre del Contrato y Modalidades de Transporte

2.1. Cierre del Contrato

El contrato entre usted y GATE se concreta con el recibo de su reserva escrita. Desde ese momento, los derechos y deberes derivados del contrato se llevarán a cabo por ambas partes. En caso de inscribir a otro participante, usted se responsabiliza tanto de las obligaciones contractuales de esta persona (en particular el pago del precio del viaje), como de las suyas propias. Los acuerdos contractuales y los CGCV son válidos para todos los participantes.

2.2. Intermediario

Para arreglos de viaje o servicios privados de otras agencias de viajes o prestatarios de servicios, que le sean proporcionados únicamente a través de GATE, serán válidos los acuerdos y condiciones de viaje de las mismas. Así mismo, aplicarán las condiciones de contrato de las aerolíneas responsables de

todos los boletos facilitados por GATE. En esos casos GATE no es parte contratante, de ahí que usted no pueda remitirse a los presentes CGCV.

2.3. Pasaporte, Visa, Vacunas

En las publicaciones de GATE se aprecian las indicaciones generales sobre los requisitos de pasaporte y visa, así como algunas disposiciones de la política de salud, que son para cumplimentar a su llegada a Cuba. Estas indicaciones se rigen por la fecha de impresión de cada publicación. No obstante, infórmese tanto sobre lo que es interesante para usted a la hora de reservar, como sobre las instrucciones relacionadas con su viaje, ya que esas circunstancias pueden variar repentinamente. Acerca de los requisitos de visado para los ciudadanos(as) de estados, que no sean mencionados en nuestras informaciones, diríjase a la embajada del país de destino en Suiza. GATE no se responsabiliza por la prohibición de la entrada por no cumplir los requisitos. Usted es totalmente responsable de cumplir con los requisitos de Pasaporte, Visa, Derechos Aduanales, Divisas, Vacunas y Medidas de Salud, así como de la tramitación de los documentos necesarios. Todos los inconvenientes surgidos por el desconocimiento de las reglamentaciones, quedan a su cuenta.

2.4. Jóvenes menores de 18 años, que viajan sin acompañamiento de adultos

Toda persona menor de 18 años debe cumplir con las disposiciones de entrada al país, (remítase a 2.3). Antes de reservar el viaje, se recomienda informarse en la embajada correspondiente sobre los requerimientos específicos de entrada al país y también llevar consigo un autorizo de viaje emitido por los tutores legales. En este autorizo debe aparecer, junto al permiso escrito de los padres, su número de teléfono, el motivo del viaje y la duración del mismo. Este autorizo no debe sobrepasar los 6 meses de expedido. En caso de viajar con un acompañante, que no sea el tutor legal, debe referirse esta información en dicho documento. Además, deben portarse copias de los pasaportes de los tutores legales. GATE no se responsabiliza por la prohibición de la entrada al país por no cumplir con las disposiciones requeridas. Usted es responsable por toda su documentación.

2.5. Animales

La transportación de mascotas está sujeta a las distintas disposiciones de las compañías de transporte. Para más información diríjase a su agencia de reservaciones. Como dueño de mascotas usted es responsable de proveer los documentos necesarios, certificado de salud, etc., así como de la renta o compra de la cesta requerida.

3. Precios del viaje y condiciones para el pago

3.1. Precios

Los precios de los servicios para viaje se encuentran en las publicaciones de GATE. Otras publicaciones (por ejemplo: prospectos de hoteles y otros no producidos por nosotros), así como páginas de Internet de proveedores de servicios, NO forman parte de este contrato y por tanto no respondemos por el contenido de los mismos.

Los precios están fijados (a menos que se indique lo contrario) por persona en USD. Debe prestar total atención a los términos de pago que se mencionen como especiales (en la oferta del viaje).

3.1.1. Condiciones de pago FIT (Viajero Totalmente Independiente)

Los arreglos del viaje se pagan antes del comienzo del viaje.

Depósito: Con la reserva definitiva se deposita el 30% del precio total acordado, como mínimo 300 USD. Respecto a las reservas de menos de 30 días de antelación, billetes de avión/ E-Tickets y/o entradas, que tengan un rendimiento de 100% de anulación de costos, además de reservas, en las que los documentos de viaje se expidan en el acto, se debe pagar el importe total de la factura, para lograr un definitivo otorgamiento del pedido.

Pago restante: El resto del pago debe realizarse hasta 30 días antes de la partida. Los documentos del viaje se entregan con la entrada del pago del importe de la factura o se le enviarán. Los anteriormente mencionados plazos de pago tienen fecha de vencimiento. Durante el transcurso de los plazos de pago usted está exento de amonestaciones por demora. GATE tiene derecho a retirar el contrato por el incumplimiento de los plazos de pago; además GATE puede objetar los servicios de viaje, o sea, retener la documentación del mismo. Otros derechos de indemnización de GATE quedan reservados explícitamente. En cuanto a los medios de pago con tarjeta de crédito o débito, factoring, así como pago a plazos, puede implementarse un suplemento. Esto tiene validez en correspondencia con los términos de los contratos generales de las entidades a cobrar.

3.1.2. Condiciones de pago para grupos

Primer plazo: Con la reserva definitiva se deposita el 10% del precio total acordado, no menos de 300 USD. 90 días antes de la llegada hay otro límite de pago del 20% del precio total. Respecto a las reservas de menos de 30 días de antelación, billetes de avión/ E-Tickets y/o entradas, que tengan un rendimiento de 100% de anulación de costos, así como reservas, en las que los documentos de viaje se expidan en el

acto, se debe pagar el importe total de la factura, para lograr de un definitivo otorgamiento del pedido.

Pago restante: El resto del pago es válido hasta 30 días antes de la partida. Los documentos del viaje le serán entregados con la entrada del pago del importe de la factura o se le enviarán. Los anteriormente mencionados plazos de pago tienen fecha de vencimiento. Durante el transcurso de los plazos de pago usted está exento de amonestaciones por demora. GATE tiene derecho a retirar el contrato por el incumplimiento de los plazos de pago; además GATE puede objetar los servicios de viaje, o sea, retener la documentación de viaje. Otros derechos de indemnización de GATE quedan reservados explícitamente. En cuanto a los medios de pago con tarjeta de crédito o débito, factoring, así como pago a plazos, puede imponerse un suplemento. Esto tiene validez en correspondencia con las condiciones de los contratos generales de las compañías a cobrar.

3.2. Variaciones en los precios.

Hay casos en los que los precios establecidos en las publicaciones de GATE aumentan por motivos especiales como:

- Subida de los precios por parte de las empresas de transporte (ej. aumento del precio del combustible)
- Aumento de los impuestos estatales, (ej. impuesto sobre el valor añadido) o aranceles (aumento en las tarifas de aeropuertos)
- Variación en el cambio de moneda
- Excepcional aumento de los precios por los proveedores de servicios (ej. Hoteles)
- Explicables errores plausibles en las publicaciones.

En caso de que GATE deba aumentar los precios a causa de alguno de los anteriormente mencionados motivos, se le notificará con no menos 21 días de antelación respecto a la fecha de su viaje. Si el aumento del precio sobrepasa el 10% del precio acordado, usted tiene derecho, dentro de los 5 días después del recibo de la notificación, de rescindir el contrato sin costo alguno. En ese caso se reintegrarán todos los pagos realizados en un plazo de hasta 30 días. Si desea puede reservar cualquier otro de los itinerarios que GATE ofrece. GATE se esfuerza por realizar sus deseos de acuerdo a las posibilidades y reintegrará los pagos ya realizados.

3.3. Validez de los precios

Los precios descritos en las publicaciones de GATE son fijos y una vez publicadas las nuevas ediciones quedarán sin validez para los clientes interesados en nuevas reservaciones. Los precios válidos son definitivos para cada reserva.

4. Anulación/Cambios en el viaje

4.1. Notificación

En caso de no poder continuar con el viaje, debe notificárselo por escrito a GATE y exponer los motivos. La fecha de notificación de dicha decisión, a nosotros o a su agencia de viajes, es determinante para los cálculos de los costos de la anulación. A dicha carta debe adjuntar los documentos de viaje que le hayan sido entregados. GATE se rige por las indicaciones de viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores y/o el Ministerio de Salud de Suiza (respectivamente por sus siglas en alemán EDA y BAG). Si antes de viajar a Cuba estas entidades le aconsejan no hacerlo, usted puede cambiar su reserva de manera gratuita durante un determinado periodo de tiempo. En estos casos pueden surgir tarifas de tramitación (vea 4.2), primas del seguro y gastos de visado. Si antes de viajar a Cuba, usted no recibió por parte de EDA y/o BAG una notificación explícita de no realizar su viaje, se aplican entonces las siguientes condiciones, visibles en la sección 4.3.

4.2. Anulación/Cambio

4.2.1. Tarifa de tramitación por cambio

Por los cambios en los billetes de avión conservamos, sumado a los gastos adicionales surgidos, una tarifa de tramitación de 50 USD por reserva, que puede llegar hasta los 100 USD. Las aerolíneas decretan sus propias y severas tarifas relacionadas con cambios, sustituciones, etc., antes y después de la emisión de los billetes de avión/ E-Tickets. Los gastos ocasionales de ese tipo, junto a la tarifa de tramitación, se sumarán al importe total.

4.2.2. Tarifa de tramitación por anulación

Si usted anula el viaje ya reservado total o parcialmente, sin importar la fecha del mismo, nosotros cobraremos una tarifa de tramitación de 50 USD por persona, que puede ser de hasta 300 USD, más los costos por cancelación ocasionados. Estos costos se suprimen en casos donde la anulación conlleve costos por cancelación de 100%. No es posible una posterior cancelación o reembolso del seguro de gastos de cancelación, que incluye asistencia, o sea, seguro de viaje de retorno adicional. Debe saber que el seguro no cubre las tarifas de tramitación. Usted debe pagar las tarifas correspondientes a cada caso en particular.

4.3. Costos por anulaciones o cambios

4.3.1. Costos

En caso de que usted anule la reserva o la fecha del viaje con menos de 14 días de antelación, se le adicionará a las tarifas de tramitación y los servicios generales un por ciento del precio

total acordado (incluye impuesto de aeropuerto, seguro, suplementos alimenticios etc.)

14 - 07 Días antes de la partida 50%

06 - 01 Días antes de la partida 75%

Menos de 24 horas antes de la partida 100%

4.3.2. Excepciones

Vuelos regulares «solo vuelos»

Es importante que conozca las muy estrictas condiciones de cambio o anulación, que, en dependencia de las distintas aerolíneas y las tarifas de las mismas, puede ascender hasta el 100%. Se cobrará los costos impuestos por la aerolínea, los cuales serán añadidos al importe total, junto a las tarifas por tramitación. Las aerolíneas pueden también establecer altos impuestos por cambios en las reservas, en los pasajeros o por anulaciones. Si usted no toma el vuelo (NO SHOW), no habrá reembolso.

Cruceros, viajes por ríos

Las condiciones de viaje y los contratos se ajustan a las diferentes compañías navieras, las cuales se le darán a conocer durante la reserva.

Servicios a terceros (GATE COMO INTERMEDIARIO)

Las condiciones de viaje y los contratos se ajustan a los diferentes proveedores de servicios. Estas se le darán a conocer durante la reserva.

4.4. Tarifa de tramitación

Para los cambios, que excepcionalmente no conlleven costos adicionales (remítase a 4.2), se le impondrá, según el caso, una tarifa de tramitación de 50 USD por persona, sumado a los gastos adicionales impuestos por los prestatarios de servicios.

4.5. Sustituciones

En caso de que usted no pueda llevar a cabo su viaje, tiene la posibilidad de presentar a alguien que desee hacer el viaje y esté de acuerdo con todos los servicios y los precios pactados. De esta forma GATE solamente cobrará las tarifas por cambios. En tal caso hay que cumplir con las siguientes indicaciones:

- La persona que sustituye estará dispuesta a cumplir, bajo las mismas condiciones, con todos los acuerdos del viaje que usted haya concertado previamente.
- Los otros proveedores de servicios relacionados con su viaje (Hoteles o compañías navales o aéreas) aceptan estos cambios, que pueden presentar dificultades, principalmente en la temporada alta, o que pueden fallar por las condiciones de las tarifas de vuelo.

- La persona que sustituye debe presentar los particulares requisitos del viaje (Pasaporte, Visa, Certificado de Salud).
- No hay regulaciones legales u oficiales que se opongan a que esta persona lo sustituya en este viaje.

Esta persona y usted deben mostrarse ante GATE, quien es parte contratante, dispuestos a pagar los precios concertados, así como, de ser necesario, los gastos adicionales que surjan durante el traspaso.

5. Responsabilidad

5.1. En general

Como organizador, GATE es responsable de satisfacer todos los acuerdos del viaje. Se indemnizará por la cancelación de algún proveedor de servicios o algún gasto adicional, siempre que no sea posible ofrecerle una compensación inmediata e incluso, que no haya sido responsabilidad del cliente. Sin embargo, nuestra responsabilidad está limitada al precio del viaje y comprende los daños directos. GATE no se responsabiliza por cambios en el itinerario debido a retrasos de vuelos o huelgas, ni por motivo de fuerza mayor, medidas oficiales o retrasos de proveedores de servicios que no tengan vínculo con GATE. El agente de viaje tampoco es responsable por los gastos adicionales que surjan por atraso en los vuelos. Si el pasajero pierde el vuelo, el agente de viaje queda libre de las obligaciones de transportación. Sin embargo, estamos dispuestos a coordinar los servicios que se deriven de un nuevo vuelo. GATE no se responsabiliza por las pérdidas salariales o similares.

5.2. Accidentes, enfermedades y embarazo.

GATE se responsabiliza por los daños personales, que sean causados por el incumplimiento o el indebido cumplimiento de los acuerdos de viaje por parte de GATE o de alguna empresa vinculada (Hoteles, compañías aéreas o navieras), bajo la condición de que se le traspasen a GATE los derechos de indemnización. En casos relacionado con la transportación aérea o el uso de otros medios de transporte (ferrocarril, compañías terrestre o navieras, etc.), el derecho a indemnización está limitado por el importe, que surja de las leyes nacionales o acuerdos internacionales aplicables. Estos derechos serán tramitados directamente con las compañías de transportación pertinentes. GATE queda libre, por tanto, de toda responsabilidad. En caso de embarazo, es su obligación informarse antes de reservar, sobre las condiciones de transportación de las compañías aéreas o navieras. Si por motivos de embarazo se niega la transportación, toda responsabilidad queda suprimida instantáneamente.

5.3. Daños Materiales

GATE se responsabiliza únicamente por los daños que surjan como consecuencia del robo o deterioro de objetos, que hayan sido originados por GATE, o alguna empresa contratada por este; a no ser que no haya habido indemnización por parte de su compañía de seguros y las reclamaciones por daños y perjuicios contra el responsable le sean cedidas a GATE. No obstante, la suma de la compensación está limitada por los daños directos y por el monto del precio del viaje asignado a la persona damnificada. En los casos de responsabilidad relacionados con el uso de transporte aéreo, o de algún otro tipo (ferrocarril, navíos, ómnibus, etc.), los derechos de indemnización están limitados a los importes determinados por los acuerdos internacionales y las leyes nacionales aplicables. GATE queda exento de responsabilidad en cuanto a la pérdida de efectos, objetos de valor, efectivo, joyas, cámaras de foto y/o video, etc., (esta regla aplica para los robos en los autos de alquiler), así como la pérdida, robo, daños o mal uso de cheques, tarjetas de crédito o similares.

5.4. Acontecimientos especiales.

Además de los paquetes de viaje que ofrecemos, se pueden reservar otras excursiones y servicios en el destino turístico escogido. Esto puede ser riesgoso en dependencia de las circunstancias locales o requerir de condiciones físicas particulares. Estas reservas serán bajo su propio riesgo. Quedamos eximidos de toda responsabilidad, en tanto no seamos explícitamente los organizadores o los proveedores de los servicios contratados.

5.5. Seguros

Le aconsejamos obtener un paquete de seguros combinado, que incluya los gastos de asistencia médica, casos de accidente y pérdida de equipaje; en caso de que usted no posea ya un seguro que incluya lo anteriormente expuesto.

5.6. Para su seguridad

EDA publica constantemente informaciones sobre países, que presentan grandes riesgos, por lo que es necesario tener una política de seguro específica. Usted puede obtener más información al respecto en el sitio web actualizado por EDA (www.eda.admin.ch/reisehinweise), o con su propio agente de viajes. Asumimos que antes de viajar usted se haya informado al respecto y que esté consciente de los riesgos correspondientes.

5.7. Responsabilidad por los servicios mediados

GATE rechaza toda responsabilidad por los servicios mediados. Cada proveedor de servicios tiene sus propias condiciones de contrato.

6. Dificultades durante el viaje

6.1. Problemas en el lugar

Si los servicios no se corresponden con los anteriormente reservados y confirmados, o están incompletos, usted tiene el derecho y la obligación de informárselo inmediatamente a su persona o agencia de contacto. Esto es indispensable para validar su compensación, además de que en la mayoría de los casos posibilita que el error sea enmendado rápidamente. Si su intervención no concreta la solución adecuada, usted debe exigir una notificación escrita por su persona de contacto o su representación local de GATE, en la que aparezca su queja y el porqué de la misma. La persona de contacto y la representación local no está autorizada a aceptar las reclamaciones de indemnización

6.2. Reclamaciones Escritas

Usted debe enviar su reclamación escrita y la confirmación de su persona de contacto en el lugar, o sea el representante local de GATE, a Green Alligator AG, Kastauden 4a, 8590 Romanshorn, Schweiz, en un plazo de 30 días posterior a su regreso. Si su reclamación escrita no llega en el transcurso de ese periodo, serán invalidados todos los derechos a pago por indemnización. Cualquier complicación durante la aclaración de los hechos acontecida por la tardía acción de indemnización de los daños, queda a su cargo.

7. Una vez que su viaje comience, no puede haber cambios

Si por algún motivo tuviera que interrumpir su viaje, GATE no podrá devolverle el precio del viaje. Es recomendable que posea un seguro de retorno, que corra con los costos, en caso de que usted deba regresar de su viaje por razones urgentes, como: enfermedad/accidente propio o de alguien cercano. En tal caso, GATE se muestra dispuesto a coordinar todos los servicios necesarios para su precipitado regreso.

8. GATE no puede realizar el viaje como estaba planificado o debe interrumpir el viaje inesperadamente

8.1. Cambios en el programa, interrupción o no realización del viaje

GATE se reserva los derechos de cambiar el programa o los servicios pactados (ej. Alojamiento, tipo de transporte, medio de transporte, tipo de avión, aerolínea o periodo/momento/estación, etc.), si las circunstancias así lo exigen. Sin embargo, GATE se esforzará por ofrecer compensaciones de igual valor. En caso de que GATE deba

interrumpir su viaje por motivos de fuerza mayor (catástrofes naturales, marea alta o marea baja <si el viaje es marítimo>, enfrentamientos políticos y situaciones bélicas en los destinos turísticos, que por motivos de seguridad puedan provocar la no realización del viaje, huelgas, tardía apertura de hoteles, etc.), GATE se esmerará para notificarle tan pronto como sea posible y para ofrecerle alguna solución. En caso de que el viaje deba ser interrumpido precipitadamente, GATE está facultado para descontar de la devolución de su pago, los gastos que hayan sido efectuados y comprobados, además, cualquier demanda de indemnización de su parte queda denegada.

8.2. Gastos adicionales para los ajuste del programa

Si GATE modifica el viaje, que ya usted pagó, y esto implica una reducción de los costos por los servicios contratados, usted recibirá un reembolso por nuestra parte. Si posterior a la firma del contrato, hubiera gastos adicionales como los mencionados en 8.1 y/o 3.5, podría producirse un aumento del precio del viaje. En caso de este aumento sobrepase el 10% del precio anteriormente acordado, usted tiene el derecho de retractarse sin costo alguno, en un plazo de 5 días posteriores a la notificación.

8.3. Problemas de sobreventas

En relación a las sobreventas, nos esforzaremos por informárselo inmediatamente y por ofrecerle una solución. Se realizarán reintegros o se cobrarán gastos adicionales en correspondencia con las modificaciones en los precios, según se menciona en el punto 8.2

9. Prescripciones

Las demandas de indemnización por daños contra GATE, independientemente de los motivos, debe realizarse en un período no mayor de un año. El plazo de prescripción comienza el día siguiente al último día del viaje reservado.

10. Protección de datos

10.1. Recopilación, entrega y uso de la Información.

Con GATE usted puede sentirse seguro. En cuanto al procesamiento de datos personales, GATE se rige por los *Derechos de Comunicación y Protección de Datos de Suiza*. Con la reservación de un viaje, regularmente se almacenan junto a sus datos de contacto la siguiente información: Fecha del viaje, destino/ ruta, aerolínea, hotel, precio, peticiones de los clientes, informaciones sobre sus compañeros de viaje, informaciones del pago, fecha de nacimiento, nacionalidad, idioma, preferencias, etc., así como otras informaciones que usted ponga a nuestra disposición. Con la reservación usted

puede comprobar la veracidad de los datos. Sus datos serán usados para el cumplimiento de nuestros servicios, y en medida de lo necesario, se traspasarán para la tramitación de los servicios a terceros.

10.2. Particularidades con los viajes en avión.

Como demanda de las autoridades de algunos países, es posible que haya que compartir con estos, algunos datos específicos sobre su entrada y salida de los países en cuestión, por motivos de seguridad nacional. Con este fin, usted debe autorizar que GATE o a la aerolínea correspondiente, comunique a las autoridades sus datos personales como pasajero, más conocidos como «Passenger Name Record (por sus siglas en inglés PNR)». Entre estos datos se encuentran su nombre completo, fecha de nacimiento, dirección particular, número de teléfono, informaciones sobre sus compañeros de viaje, fecha de la reserva, de la emisión de los tickets y fecha del viaje, también información sobre todos los tipos de pago, el estatus de su viaje, la ruta del mismo, Frequent-Flyer-Number, información sobre su equipaje, cualquier cambio anterior en el PNR, etc. Tenga en cuenta estos datos son entregados a países que podrían no contar con el nivel de protección de datos de las leyes suizas.

11. Leyes aplicables y jurisdicción

Las relaciones entre usted y GATE están basadas en las leyes suizas. Las reclamaciones contra GATE solo pueden tramitarse en la sucursal de GATE AG en 8590 Romanshorn, Kastauden 4^a.

En el caso de diferencias de interpretación debido a las diferencias en las formulaciones en diferentes idiomas, prevalecerá la versión en alemán.

Junio 2020