

HEAVEN TRAVEL actúa exclusivamente como intermediario entre el cliente y los proveedores de servicios, tales como hoteles, aerolíneas, empresas de transporte, operadores turísticos, entre otros. Por lo tanto, HEAVEN TRAVEL no asume ninguna responsabilidad por cualquier pérdida, daño, accidente, retraso, cambio en itinerarios, cancelaciones, problemas de salud u otros inconvenientes que puedan ocurrir durante el viaje o relacionados con los servicios contratados.

QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARA VIAJAR?

Usted tiene el deber de informarse responsablemente sobre la documentación legal y/o migratoria y/o requisitos sanitarios que podría necesitar Usted o las personas que viajan junto a Usted para poder realizar su viaje conforme a lo planeado (la "Documentación de Viaje"). Verifique con tiempo las condiciones de ingreso al país de destino y/o tránsito, condiciones especiales de visas y/o pasaportes, licencias de conducir, vacunas, permiso para menores u otras exigencias de documentos, tanto para los países de destino, como los países en tránsito, aun cuando no sea necesario salir del aeropuerto. Si la requiere y no dispone de ella, haga los trámites necesarios para obtenerla con anticipación. Los requisitos podrían variar según el país de destino y/o tránsito y según su país de nacionalidad y/o residencia y/o de la documentación con la que Usted viaje. Recuerde que es su responsabilidad cumplir con todos los requisitos y/o documentación de entrada y/o tránsito que exijan las autoridades migratorias, aduaneras y/o sanitarias de el/los país/es de destino/s y/o tránsito. Le aconsejamos que antes de reservar y partir, consulte todos los requisitos necesarios con la

Embajada o Consulado correspondiente. Para más información visite:

<https://www.iatatravelcentre.com/passport-visa-health-travel-document-requirements.htm>. Sin

perjuicio de lo antedicho, le recordamos que: (i) los residentes argentinos podrán trasladarse con el DNI Digital (o Pasaporte) a países del Mercosur (Brasil, Bolivia, Paraguay, Uruguay y Venezuela) y Estados Asociados (Chile, Colombia, Ecuador y Perú). En caso de viajar a otros países es necesario contar con el Pasaporte y (ii) los residentes extranjeros pueden viajar a las naciones sudamericanas citadas con DNI digital o Pasaporte de su país. Verifique con antelación la fecha de vencimiento de la documentación y tenga en cuenta que, en algunos países, se exige que la fecha de expiración no sea anterior a los seis meses al arribo al territorio extranjero. b. En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (DNI Digital o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones:

(i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el vínculo mediante Libreta Civil de Familia o Partida de Nacimiento o Certificado de Nacimiento (sin importar la fecha de su emisión) o DNI del menor, en donde consten los datos filiatorios de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres, además de demostrar la relación parental con alguno de los documentos citados, deberá acompañar la autorización del padre/madre ausente y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres y el permiso correspondiente de uno de sus abuelos. Sin perjuicio de ello, revise la Documentación de Viaje necesaria según el tipo de transporte, el Proveedor, y el origen y/o destino del transporte ya que los requisitos podrían variar según Usted viaje por mar, por tierra o por aire y según cada Proveedor. En el caso de que el/los menor/es no viaje/n acompañado/s de un mayor responsable por favor revise las políticas de menor no acompañado de cada Proveedor. Para más información visite www.migraciones.gov.ar

¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?

Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de HEAVEN TRAVEL, Usted debe abonar (i) el precio o tarifa fijada por el Proveedor, (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales aplicables al Servicio Turístico y, en caso de corresponder, (iii) el cargo de gestión por el servicio de intermediación de HEAVEN TRAVEL (el "Cargo de Gestión"). Recuerde que HEAVEN TRAVEL actúa en nombre y representación del Proveedor de los Servicios y que los valores correspondientes al precio o tarifa de los Servicios Turísticos son trasladados (endosados) al Proveedor. HEAVEN TRAVEL le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Servicios Turísticos dependiendo del Servicio a ser adquirido, el Proveedor que lo/s proporcione y el medio utilizado para el pago. Los medios y formas de pago disponibles para cada Servicio Turístico son los informados en la Plataforma en forma previa a ingresar su Solicitud de Compra. Precios en Dólares USA, los mismos están sujetos a cambio sin previo aviso.

¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO?

Tenga presente que cuando Usted brinda a HEAVEN TRAVEL los datos de su cuenta o tarjeta de crédito, y luego acepta o confirma la operación, está autorizándonos a efectuar los cargos por: (i) la tarifa del Servicio Turístico (ii) los impuestos, tasas y/o percepciones fiscales que pudieran corresponder y (iii) nuestros Cargos de Gestión – de corresponder-. Si Usted efectúa una reserva en opción cuotas y/o mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que: a. El Cargo de Gestión de HEAVEN TRAVEL (de corresponder) podría aplicarse íntegro en la primera cuota a pesar de que haya elegido la opción de pago en cuotas para el resto del precio o tarifa. b. Los intereses y/o impuestos que pudieran generar los pagos en cuotas se suman al precio o tarifa propuesto para el servicio, y dicho total se divide por la cantidad de cuotas seleccionada para el pago. c. Si Ud. ha pactado con su emisor de tarjeta de crédito seguros de vida por saldo deudor u otros cargos que afecten el costo financiero total, recuerde consultar con su entidad emisora la vigencia, condiciones y costos de tales seguros o cargos, los cuales son naturalmente ajenos a HEAVEN TRAVEL y dependen y/o varían conforme lo pactado por Ud. con cada emisor u operador de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de pago en cuotas. d. De realizar una cancelación con posterioridad a la compra, siempre que las condiciones particulares del Servicio Turístico lo permitan, HEAVEN TRAVEL no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto HEAVEN TRAVEL no percibe dichos intereses. e. El precio a pagar podría ser cobrado en moneda nacional o en dólares, según se trate de prestaciones su tarjeta. En todo caso, cualquiera sea la moneda de cobro, la tarifa o precio será aquella que le fue informada y que fue aceptada por Usted. Recuerde que frente a operaciones internacionales, algunos bancos y empresas operadoras de tarjeta de crédito imponen ciertos cargos, además de impuestos, que podrían corresponder de acuerdo con la ley extranjera pertinente. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado en HEAVEN TRAVEL, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado oportunamente. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional, según la fecha de cierre de su resumen de cuenta. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco: e. Cada transacción está sujeta a procesos de verificación anti fraude. Uno de ellos consiste en cursar un cargo equivalente a 1 USD en el cupo en dólares de su tarjeta bajo host de operación localizado en Inglaterra (UK), con la finalidad de verificar identidad y validez internacional de la tarjeta. El proceso de cargo y reversa puede ser visualizado en el estado de cuenta del cliente y no genera cargos, ni costos adicionales para Usted ya que confirmados identidad y validez, el cargo se reversa (anula). f. Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico

contratado. En estos casos, HEAVEN TRAVEL se lo indicará al momento de la compra y Usted recibirá una factura emitida por dicho Proveedor. Tenga en cuenta que en estos casos, el cargo será efectuado por su tarjeta de crédito en Dólares Estadounidenses por el monto en dicha moneda indicado en detalle de su pago.

¿TENDRÉ DERECHO A RETRACTO?

A excepción de los productos relacionados con transporte aéreo, en caso de haber concretado una reserva por un medio no presencial (online o telefónico) usted podrá ejercer su derecho de retracto dentro los diez días computados a partir de la celebración del contrato. Para ejercer este derecho, Usted deberá notificar a HEAVEN TRAVEL su decisión en tal sentido, por escrito o mediante medios electrónicos o similares. HEAVEN TRAVEL realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud frente al Proveedor del Servicio Turístico, y -en caso de haber sido abonado al Proveedor- será el Proveedor del Servicio quien deberá proceder a efectuado mediante transferencia bancaria, HEAVEN TRAVEL requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Sobre este punto, le informamos que el art. 1110 del Código Civil y Comercial de la Nación indica que: "En los contratos celebrados fuera de los establecimientos comerciales y a distancia, el consumidor tiene el derecho irrenunciable de revocar la aceptación dentro de los diez días computados a partir de la celebración del contrato. Si la aceptación es posterior a la entrega del bien, el plazo debe comenzar a correr desde que esta última se produce. Si el plazo vence en día inhábil, se prorroga hasta el primer día hábil siguiente. Las cláusulas, pactos o cualquier modalidad aceptada por el consumidor durante este período que tenga como resultado la imposibilidad de ejercer el derecho de revocación se tienen por escritos (...) ARTICULO 1112.- Forma y plazo para notificar la revocación: "La revocación debe ser notificada al proveedor por escrito o medios electrónicos o similares, o mediante la devolución de la cosa dentro del plazo de diez días computados conforme a lo previsto en el artículo 1110."

Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, Usted debe tener presente que el transporte aerocomercial en Argentina se encuentra regido por un conjunto de normas, entre las que se encuentran el Convenio de Montreal (1999, Ley 26.451), el Código Aeronáutico, la Resolución 1532/98 del Ministerio de Obras y Servicios Públicos y la normativa de la International Air Transport Association ("IATA") (la "Normativa Aeronáutica"). Estas normas no contemplan el derecho de retracto y/o arrepentimiento de la compra, por lo que las líneas aéreas se encuentran facultadas para rechazar su solicitud de retracto.

UNA VEZ CONFIRMADA UNA SOLICITUD DE COMPRA ¿PUEDO CAMBIARLA O CANCELARLA? SI LO HAGO ¿TENGO COSTOS ASOCIADOS?

Si Usted solicita un cambio o cancelación fuera de los plazos y procedimientos explicados en el punto anterior, y la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, HEAVEN TRAVEL realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud pero, tanto los plazos de contestación como la decisión final, serán del Proveedor del Servicio Turístico. Tenga en cuenta que si la fecha de ejecución del servicio es próxima, HEAVEN TRAVEL no puede garantizar que el Proveedor del Servicio Turístico emita una resolución de la cuestión. La forma de proceder y las condiciones especiales que rigen para casos de cambios o cancelaciones en una reserva confirmada por Usted, son determinadas por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Revíselas antes de reservar y recuerde que hay Servicios Turísticos que, por disposición de los Proveedores, no admiten cambios y/o devoluciones, o los admiten con restricciones y/o con penalidades, - aún en casos de enfermedad, huelga, fenómenos

climáticos, etc.-. Recuerde que cada Proveedor define sus penalidades sin intervención o injerencia de HEAVEN TRAVEL. Independientemente del Canal de Venta, tenga presente que las gestiones en HEAVEN TRAVEL se realizan on-line y en tiempo real. Cuando Ud. solicita un cambio, está cancelando una reserva confirmada y solicitando otra nueva que se registrará por las condiciones particulares aplicables al momento en el que Usted realiza el cambio, por lo cual, además de las penalidades aplicables, podría existir una diferencia de tarifa que consiste en el valor que resulte de la diferencia entre la tarifa originalmente abonada y la nueva tarifa según disponibilidad tarifaria al momento de efectuar el cambio (la "Diferencia de Tarifa"). Recuerde que las tarifas turísticas son dinámicas y dependen de variables como anticipación de compra, fechas de viaje, clase, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, mayor precio). Los distintos proveedores turísticos establecen libremente las condiciones de cancelación, lo cual acontece sin intervención de HEAVEN TRAVEL. Por ello, en caso de corresponder la devolución de su dinero se realizará al mismo medio de pago que Usted seleccionó al momento de comprar.

En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrá ser efectuadas mediante un crédito o una reversión de cargo a la misma tarjeta con la cual se hizo la reserva, previa autorización del (la) titular de la tarjeta de crédito. Si el pago fue realizado en efectivo y/o transferencia bancaria, HEAVEN TRAVEL le requerirá sus datos bancarios para realizar el reembolso mediante transferencia bancaria. Los plazos de reembolso y/o de la reversión de cargo dependerán de cada Proveedor (en los casos de compañías aéreas se estiman habitualmente de entre 30 y 120 días).

Cabe aclarar que Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en los casos acreditados de enfermedad o incapacidad física que les impida viajar; es decir que si la tarifa abonada prevé el cobro de penalidad para realizar modificaciones/devoluciones o no permite cambios y/o reintegro, el Proveedor puede cobrar esos cargos o negar la devolución del costo de la reserva.

El Cargo de Gestión cobrado por HEAVEN TRAVEL es de carácter no reembolsable. En caso de cancelación de reservas confirmadas por cualquier motivo, dicho Cargo de Gestión no será reintegrado ya que corresponde a un servicio efectivamente prestado por HEAVEN TRAVEL

Asimismo, en el supuesto de que Usted solicite el cambio o cancelación de un Servicio Turístico, HEAVEN TRAVEL podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

¿QUÉ PASA SI NO ME PRESENTO A UTILIZAR UNA RESERVA?

Si Usted no se presenta a utilizar su reserva en la fecha y horarios indicados (o llega con atraso) sin haber informado previamente a HEAVEN TRAVEL, se configura lo que en el mercado turístico se conoce como "NO SHOW", y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado. Por eso, si no va a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a HEAVEN TRAVEL para conocer las restricciones aplicables mínimo un día antes.

7. Reclamos

¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSULTAS O RECLAMOS?

En el caso de que Usted necesite efectuar un reclamo y/o consulta, solicitar modificaciones y/o cancelaciones -siempre que su tarifa lo permita-, solicitar el re- envío vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá comunicarse por Whatsapp, correo o por teléfono.

● En el caso de querer realizar un reclamo, sugerencia o consulta, se recomienda realizar una descripción detallada de los hechos adjuntando de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. HEAVEN TRAVEL analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por Usted lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, HEAVEN TRAVEL se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que HEAVEN TRAVEL podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

Los cambios o cancelaciones de reservas efectuadas por nuestro intermedio, si bien son regidos por los Proveedores de los Servicios Turísticos, deben ser gestionados a través de HEAVEN TRAVEL. En cualquiera de los casos anteriores, la línea aérea y/o el proveedor lo derivarán a nuestra empresa. Tenga muy presente que cada Proveedor tiene sus propias regulaciones para la provisión de sus Servicios Turísticos.

8. Productos

CAPÍTULO 1 – VUELOS.

El transporte aéreo se encuentra regulado por la Normativa Aeronáutica. A su vez, cada compañía aérea (la “Compañía Aérea”) establece sus propias regulaciones tarifarias para la comercialización de pasajes aéreos (el/los “Pasaje/s Aéreo/s”).

Cada Pasaje Aéreo se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. De acuerdo al monto de la tarifa, se imponen ciertas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, por ejemplo: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, imposición de estadías mínimas y máximas, restricciones a la devolución del importe abonado, etc. Las tarifas más económicas son las que mayores restricciones poseen. Tenga presente que HEAVEN TRAVEL no se encuentra autorizado a variar ni modificar en ningún caso las regulaciones de los Pasajes Aéreos.

MODALIDADES DE PAGO: HEAVEN TRAVEL cuenta con distintos medios de pago. En caso de que la entidad bancaria o la tarjeta de crédito utilizada para realizar el pago imponga algún porcentaje o cargo adicional por la transacción, Heaven Travel se verá en la obligación de trasladar dicho costo al cliente. Este monto será debidamente informado y agregado al importe total del servicio al momento de la confirmación del pago.

REPROGRAMACIONES, DEMORAS Y/O CANCELACIONES DE VUELOS: Por razones ajenas a HEAVEN TRAVEL, las Compañías Aéreas podrían modificar ciertas condiciones de los vuelos como horarios, fechas o itinerarios; podrían demorarlos y/o reprogramarlos y/o cancelarlos. El transportador está habilitado a realizar modificaciones en los vuelos programados, en tanto las comunique a esta autoridad aerocomercial conforme la regulación aplicable y HEAVEN TRAVEL no tiene ninguna injerencia ni intervención en relación con las modificaciones que podrían sufrir los vuelos. De producirse alguna de estas variaciones antes de las 24hrs. de salida del vuelo, por instrucciones del proveedor final, HEAVEN TRAVEL le informará las alternativas disponibles y sólo procederá a confirmar las modificaciones con su

expresa confirmación o aceptación previa. Cualquier reclamo, demanda o denuncia por la prestación del servicio escogido deberá ser dirigida a la Compañía Aérea. Recuerde que son las Compañías Aéreas las que prestan el servicio de transporte. Dentro de las 24 hrs. de la salida de su vuelo HEAVEN TRAVEL no puede realizar gestiones sobre los Pasajes Aéreos.

PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO: Usted deberá hacerse presente en las oficinas de despacho de la Compañía Aérea en el aeropuerto de partida el día previsto y a la hora indicada con la Documentación de Viaje. Para vuelos domésticos aconsejamos presentarse en el aeropuerto con 2 horas de anticipación y, para vuelos internacionales, la anticipación deberá ser de al menos 3 horas. Tenga presente que los horarios que se reflejan en su Pasaje Aéreo están expresados en hora local del país de escala y/o destino. Si Usted no se presenta a embarcar o llega con atraso a embarcar (No Show), la Compañía Aérea puede cancelar cualquier reserva para la continuación del viaje o el retorno y Usted no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado.

SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS DE FECHA O ITINERARIO: Destacamos que usualmente las Compañías Aéreas determinan que las tarifas más económicas sean aquellas que no permiten cambios, cancelaciones ni devoluciones, y aun cuando sí lo permitieran, dichos cambios o cancelaciones están sujetos a penalidades. En el caso en que -de acuerdo con la reglamentación dispuesta por la Compañía Aérea- la tarifa seleccionada por Usted sí permitiera cancelaciones, HEAVEN TRAVEL realizará las gestiones de presentación y seguimiento de su solicitud de cancelación frente a la Compañía Aérea, y será ésta quien deberá proceder a la devolución, mediante un crédito o una reversión de cargo a su tarjeta de crédito. Si el pago hubiera sido efectuado mediante transferencia bancaria, HEAVEN TRAVEL requerirá nuevamente sus datos para poder gestionar el reembolso por ese medio. Si lo que Usted solicita es un cambio de fecha o itinerario y la tarifa del Pasaje Aéreo adquirido permite cambios, la Compañía Aérea podrá establecer una penalidad a abonar y, además, al fijar una nueva fecha o elegir un nuevo itinerario, Usted deberá abonar la Diferencia de Tarifa aplicable al momento del cambio. Los cambios deberán realizarse en las mismas clases emitidas o bien en clases superiores. Aclaramos que no es posible realizar cambios por tarifas más económicas publicadas posteriormente a la emisión del Pasaje Aéreo adquirido. El pago de la penalidad y la Diferencia de Tarifa puede realizarse únicamente con tarjeta de crédito en 1 (UN) pago. Además, tanto en el caso de cambios como de cancelaciones, HEAVEN TRAVEL podrá cobrar un Cargo de Gestión adicional.

CAMBIOS EN EL/LOS NOMBRE/S O CAMBIO DE PASAJERO: El Pasaje Aéreo emitido a nombre del pasajero es nominativo, personal e intransferible. Preste mucha atención al informar su/s nombre/s y apellido/s para que coincidan y en un todo conforme con su Documentación de Viaje. Su/s Pasaje/s Aéreo/s se emitirá/n automáticamente con la información ingresada por Usted en la Plataforma.. Una vez emitido el/los Pasaje/s Aéreo/s y generado el registro de ticket electrónico, las Compañías Aéreas no admiten -o en ciertos casos los admiten con costos cambios de nombres o apellidos en un Pasaje Aéreo, ni aún en casos de errores de tipeo en los nombres de los pasajeros y/o de nombres y apellidos invertidos. Si su Pasaje Aéreo contiene algún error, la Compañía Aérea podría no dejarlo embarcar. HEAVEN TRAVEL no se hace responsable por errores y/o inconsistencias en los Datos Personales por Usted ingresados en la Plataforma.

MENORES NO ACOMPAÑADOS: Se considerará "menor no acompañado" a aquel que viaje sin al menos uno de sus padres o tutores legales. Las Compañías Aéreas pueden ofrecer servicios de asistencia y acompañamiento (con costo) que, según el caso, podrán ser obligatorios u opcionales para aquellos menores que viajen sin acompañante. Sin embargo, HEAVEN TRAVEL no ofrece este tipo de servicios y no podrá asegurar el efectivo embarque del menor en el caso de que la exigencia fuera obligatoria. Los

menores de entre 2 y 5 años, deberán viajar obligatoriamente acompañados por sus padres o responsables a cargo. Normalmente el servicio de "menor no acompañado" es obligatorio para niños de entre 5 y 11 años y opcional para niños de entre 12 y 17 años. El servicio no está disponible para niños que requieran certificación médica para viajar y/o que no puedan alimentarse y/o que no sean capaces de cubrir sus necesidades básicas de higiene y no está disponible para itinerarios con escalas o cambios de avión. Consulte la política específica de la Compañía Aérea por la que desee viajar.

EQUIPAJE: Todas las Compañías Aéreas tienen diferentes políticas de franquicia de equipaje. Lo usual en los vuelos de cabotaje es de 15 kg y en los internacionales de 20/30 kg según la empresa y la clase en que se viaje. Infórmese antes de viajar. HEAVEN TRAVEL no se responsabiliza por robo y/o hurto y/o pérdida de equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, Usted debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la Compañía Aérea y realizar el correspondiente reclamo. Le aconsejamos contratar un seguro de viaje para cubrir parte de estos riesgos, el cual podrá ser adquirido mediante HEAVEN TRAVEL. Absténgase de llevar en el equipaje elementos no permitidos, como corto punzantes, envases o recipientes que contengan más de 100ml (líquidos, geles o aerosoles), exceptuando medicamentos que contentan prescripción médica.

SALUD Y APTITUD PARA EL VIAJE – EMBARAZADAS: Si Usted presenta alguna condición de salud particular, la aerolínea le exigirá una constancia de apto médico que le permita realizar el viaje. La misma debe tener una fecha de emisión no superior a 12 horas a la salida del vuelo. Tenga presente que no podrán viajar solos –ni con servicio de acompañante– personas que no puedan valerse por sí solas y/o no estén en capacidad de seguir instrucciones

VALIDEZ DEL PASAJE AÉREO: De acuerdo con la Normativa Aeronáutica, los Pasajes Aéreos son válidos por un año desde la fecha de emisión. Cualquier excepción al plazo de validez debe ser solicitada a y autorizada por la Compañía Aérea. HEAVEN TRAVEL no puede extender la validez de un Pasaje Aéreo bajo ninguna circunstancia

PASAJES "SOLO IDA": Por disposiciones migratorias de cada país, en caso de ser no residente del país de destino y contratar por nuestro intermedio un Pasaje Aéreo únicamente de ida, Usted podrá ser requerido por las autoridades migratorias a justificar las razones por las que no cuenta con un Pasaje Aéreo de regreso. Le sugerimos consultar al Consulado o Embajada correspondiente antes de efectuar la reserva. Las Compañías Aéreas también podrán exigir esta documentación antes de embarcar.

STOP OVER: Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over; se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

VUELOS O AEROLÍNEAS LOW-COST: Tenga presente que cuando reserva un vuelo de una aerolínea "low cost", la tarifa publicada no permite cambios ni cancelaciones, no incluye reserva de asiento, ni equipaje facturado (solo equipaje de mano), ni servicios complementarios tales como refrigerios y/o comidas y/o entretenimiento a bordo. Todos estos servicios se consideran adicionales y se ofrecen bajo diferentes condiciones según cada Compañía Aérea y a un costo diferencial. Tenga en cuenta que las compañías low - cost suelen operar en aeropuertos pequeños, regionales y/o secundarios. Antes de confirmar su Solicitud de Compra, revise atentamente las condiciones y tarifas que son informadas para cada caso ya que algunos de los servicios adicionales deben ser reservados y abonados con anticipación mientras que otros pueden ser adquiridos durante el vuelo.

REGULACIÓN Y RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE AÉREO: La responsabilidad de las Compañías Aéreas por el transporte de las personas y sus equipajes se encuentra regulada por la Normativa

Aeronáutica. Si Usted desea realizar un reclamo respecto del contrato de transporte aéreo celebrado entre Usted y una Compañía Aérea, Usted puede efectuarlo ante la Administración Nacional de Aviación Civil (<http://www.anac.gov.ar>), organismo encargado de regular, fiscalizar y certificar la actividad aeronáutica comercial en Argentina.

CAPÍTULO 2 – ALOJAMIENTOS Y ALQUILERES TEMPORARIOS

Cada hotel, hospedaje y/o departamento (el “Alojamiento”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias.

RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS: Muchos Alojamiento ofrecen, para la misma habitación, una “tarifa reembolsable” o una “tarifa no reembolsable” (más económica). Si reserva una tarifa “no reembolsable” el Alojamiento podrá cobrar el 100% de la estadía al finalizar la compra sin derecho a reembolso alguno aún en casos de que los impedimentos para utilizar el hospedaje se deban a razones de fuerza mayor. Si Usted tiene dudas acerca de la posibilidad de utilizar el hospedaje, le recomendamos reservar una “tarifa reembolsable”. Las penalidades que eventualmente se informen son cobradas por el Alojamiento. HEAVEN TRAVEL no cobra penalidades ni Cargos de Gestión adicionales por cambios y/o cancelaciones.

INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO: Cada alojamiento es el responsable exclusivos de actualizar las tarifas, la disponibilidad del mismo.

MODALIDADES DE PAGO: HEAVEN TRAVEL le ofrece distintas modalidades para poder efectuar y abonar sus reservas de Alojamiento. HEAVEN TRAVEL, en cada caso, le indicará las opciones de pago disponibles según el Alojamiento seleccionado.

- **ADELANTO A HEAVEN TRAVEL + PAGO AL ALOJAMIENTO:** Usted también podrá abonar un adelanto a HEAVEN TRAVEL en cuyo caso deberá cancelar el saldo restante directamente al Alojamiento, bajo las condiciones que éste determine para su cobro.
- **PRE-PAGO A HEAVEN TRAVEL:** Bajo esta modalidad, Usted acepta que HEAVEN TRAVEL cargue a su tarjeta de crédito el precio total de la reserva, que incluye impuestos, tasas, percepciones fiscales y/o el Cargo de Gestión. En caso de tratarse de un monto en dolares, usted podrá abonar el monto en efectivo en nuestra oficina.

CANCELACIÓN O EXCESO DE RESERVAS DEL ALOJAMIENTO (“OVERBOOKING”): HEAVEN TRAVEL ofrece los Alojamiento según la disponibilidad informada por los Proveedores a través de un sistema informático de reservas. En ningún caso HEAVEN TRAVEL ofrecerá un Alojamiento que no otorgue disponibilidad en el sistema. Sin perjuicio de ello, tenga presente que el Overbooking es una práctica habitual en el mercado turístico y en algunos países, esta práctica se encuentra regulada. El Overbooking puede suceder también por fallos en los sistemas de reservas o fallos humanos. En el caso de que un Alojamiento no pueda respetar su reserva en las condiciones contratadas, el Alojamiento deberá proporcionarle, a su costo, un Alojamiento/habitación alternativo/a de calidad igual o superior a la reservada por Usted originalmente. HEAVEN TRAVEL, en su carácter de intermediario, hará sus mejores esfuerzos para que Usted pueda disfrutar de su estadía sin inconvenientes.

PRESENTACIÓN EN EL ALOJAMIENTO: Recuerde que si Usted no se presenta en el

Alojamiento en la fecha y horario correspondientes, el Alojamiento podrá cancelar su reserva y considerarla como NO SHOW en cuyo caso Usted no tendrá derecho a exigir el reembolso total o parcial del importe abonado. Si por alguna circunstancia Usted va a llegar fuera de los horarios indicados, comuníquese previamente con el Alojamiento y/o con HEAVEN TRAVEL

SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS: La posibilidad de efectuar cambios y/o cancelaciones y, en su caso, las penalidades aplicables a cada circunstancia están sujetos a las políticas del Alojamiento que son informadas en la Plataforma y en el Voucher. HEAVEN TRAVEL no fija ni cobra penalidades por cambios y/o cancelaciones. Cualquier excepción a dichas condiciones deberá ser autorizada por el Alojamiento.

MENORES: Si viaja con menores tiene que incluirlo en la reserva, aun cuando no ocupen cama. Recuerde que hay Alojamientos que no aceptan menores.

EQUIPAJE - DEPÓSITO DE BIENES DE VALOR: Si Usted lleva consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros, debe hacerlo saber al Alojamiento y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a disposición en el Alojamiento. La responsabilidad del Alojamiento se limita al valor declarado de los efectos depositados. Tenga en cuenta que si sus efectos son excesivamente valiosos en relación con la importancia del Alojamiento, o los mismos causaran molestias al Alojamiento, éste podrá negarse a recibirlos.

HORARIOS DE CHECK-IN Y CHECK-OUT: Sin perjuicio de los horarios de check-in y check-out particulares informados para cada Alojamiento en la Plataforma, la cantidad prevista de días de alojamiento se computa desde el horario de check-in y finaliza en el horario de check-out del día siguiente, independientemente de la hora de llegada y/o de salida, y de la utilización completa o fraccionada del mismo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

CAPÍTULO 3 – AUTOS

Cada empresa rentadora de autos (la/s **“Rentadora/s”**) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables al alquiler de vehículos (el/los **“Auto/s”**).

RESERVA DE AUTOS, TARIFA: HEAVEN TRAVEL garantiza que el precio informado en cualquiera de sus medios y/o puntos de venta presenciales o a distancia para el alquiler de Autos incluye la renta del auto por un período determinado (día, semana, mes), kilometraje ilimitado y la totalidad de los requisitos y seguros mínimos requeridos para retirar el Auto y circular legalmente en el destino elegido, sin contratar seguros ni elementos adicionales. Salvo que se indique lo contrario en la Plataforma, la tarifa de renta no incluye el pago de multas, infracciones, arrastre de grúas, gasolina, dejar el auto en otra ciudad, ni cualquier otro servicio adicional.

INFORMACIÓN DE AUTOS: Cuando Usted reserva un Auto, está realizando una reserva para una clase de Autos, y no para vehículos de marcas, años o modelos específicos, ni de características especiales que no sean comunes a todos los vehículos de la clase. La Rentadora garantiza el tamaño y capacidad del Auto, sin embargo la marca y modelo de los vehículos están sujetos a disponibilidad y ubicación.

MODALIDADES DE PAGO: La misma dependerá de la rentadora. HEAVEN TRAVEL es meramente un intermediario.

SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS: De acuerdo a lo establecido por cada Rentadora Usted puede adquirir reservas reembolsables y no reembolsables. En el caso de que la reserva adquirida permita reembolso, la reserva podrá ser cancelada en cualquier momento, siempre que Usted notifica a HEAVEN TRAVEL y/o a la Rentadora su voluntad en ese sentido con al menos 24 horas de antelación al retiro del Auto. Pasado ese plazo no podrán efectuarse reembolsos.

PERÍODO DE ALQUILER - DEVOLUCIÓN DEL AUTO: Los períodos de alquiler se calculan en bloques de 24 horas. La duración de su alquiler comienza y termina en las fechas que se especifican en su voucher. Cuando el Auto fuera retirado o entregado fuera de horas de oficina, la Rentadora podrá cobrar cargos adicionales. Si Usted desea prolongar el período de alquiler o si devuelve el auto más tarde de la fecha y hora indicada en su voucher, la Rentadora podrá aplicar cargos en base a la tarifa diaria local. Le aconsejamos llegar al lugar de entrega del Auto con tiempo suficiente. Tenga en cuenta que en el caso que Usted desee devolver el Auto alquilado en un lugar distinto al de recogido, la Rentadora podrá aplicar un recargo adicional excepto cuando este servicio ya esté incluido en la reserva adquirida por Usted.

DOCUMENTACIÓN: Cuando Usted se presente ante la Rentadora deberá presentar:

(i) el voucher de servicio enviado por HEAVEN TRAVEL; (ii) un permiso de conducción vigente, válido en el lugar de destino y expedido con una antigüedad mínima de dos años; y (iii) una tarjeta de crédito internacional con cupo suficiente para hacer frente a la garantía. En algunos casos puede requerirse el pasaporte.

Si va a viajar a un destino internacional, le podrán exigir, asimismo, la presentación de una licencia internacional e interamericana de conducir. Fundamentalmente, se la podrán exigir en el caso de encontrarte involucrado en problemas de tránsito o para acreditar la condición de conductor extranjero ante las autoridades de tránsito. En Argentina dicha documentación internacional es emitida por el Automóvil Club Argentino, para más información visitar <http://www.aca.org.ar/servicios/documentacion/frame.htm>.

GARANTÍA: Usted Deberá presentar una tarjeta de crédito internacional a nombre del conductor al momento de retirar el Auto. En la misma, la Rentadora realizará el bloqueo del monto correspondiente a la franquicia a modo de garantía que podrás ser de hasta el doble de la tarifa abonada o a abonar por el alquiler del Auto.

CARGOS ADICIONALES: Le hacemos saber que durante el desarrollo del período locativo, se podrían generar cargos o débitos a su cargo no reclamados por la Rentadora en forma inmediata (como multas por infracciones de tránsito o daños, roturas o faltantes sufridos por el Auto). Usted deberá abonar dichas multas y cargos adicionales cuando le sean reclamados por la Rentadora. Estos cargos adicionales dependen de las políticas de cada Rentadora y son cobrados directamente por ésta sin intervención ni injerencia alguna de HEAVEN TRAVEL.

SEGUROS Y SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS EN DESTINO: En destino la

Rentadora podría ofrecerle contratar servicios adicionales (tales como seguros con pólizas de mayor cobertura, cuota de recuperación de, cargo por gasolina, cargo por conductor adicional, GPS, asientos para menores, etc), los que serán contratados directamente por Usted y cobrados por la Rentadora sin intervención de HEAVEN TRAVEL. La contratación de tales adicionales es voluntaria y ajena a HEAVEN TRAVEL, quien no es responsable por los valores que Usted deba abonar por tales conceptos.

IMPUESTOS Y TASAS: En ciertos destinos, el servicio adquirido no incluye impuestos locales y/o recargos estatales, que Usted deberá abonar al momento de retirar el Auto, directamente a la Rentadora. Esta situación le será suficientemente informada en la Plataforma.

PEAJES: En ciertas jurisdicciones Usted podrá contratar directamente con la Rentadora un servicio de telepeaje (como por ejemplo, el SUN PASS en el estado de Florida, en Estados Unidos), que le permitirá trasladarse cómodamente y evitar multas. Ese servicio podrá ser libremente contratado por Usted directamente a la Rentadora. Reiteramos que HEAVEN TRAVEL no se hace responsable por tales conceptos y valores.

CONDUCTORES MENORES DE 26 AÑOS: En algunos destinos, las Rentadoras tienen políticas para conductores con edades entre 21 y 26 años, en las cuales podrán regir restricciones y/o cargos adicionales que deberán abonarse en destino. Dichos importes no se encuentran incluidos en la tarifa.

JURISDICCIÓN EXTRAÑA: Si Usted planea cruzar una frontera estatal, asegúrese antes de completar su Solicitud de Compra que el Auto esté autorizado para transitar por tal destino. Algunas Rentadoras pueden prohibir o cobrar un adicional por transitar en una jurisdicción extraña. Revise las condiciones que establezca la Rentadora en este punto.

CAPÍTULO 4 – ACTIVIDADES Y TRASLADOS

Tenga muy presente que cada operador turístico (el/los “Operador/es”) tiene sus propias regulaciones del servicio y tarifarias aplicables a las actividades, excursiones, traslados, tickets y atracciones que proveen (la/s “Actividad/es”).

HORARIOS: Sin perjuicio de los horarios particulares informados para cada Actividad en la Plataforma, los horarios de apertura y cierre de algunas atracciones varían según el periodo del año. Se aconseja contactar con la atracción en cuestión antes de visitarla para confirmar los horarios aplicables en la fecha en que Ud. tenga planeado hacerlo. Tenga presente que los horarios que se reflejan en el voucher están expresados en horario local del lugar de destino.

CONTACTO CON EL OPERADOR: En algunos casos se le solicitará que, previo a la fecha para hacer uso de la Actividad o del Traslado, Ud. se comunice con el Operador para confirmar algunos detalles y/o coordinar el punto de encuentro y/o solicitar los vouchers definitivos sin los cuales Ud. no podrá hacer uso del servicio. Si Ud. no realiza este contacto en tiempo y forma y, en virtud de ello, Ud. ve frustrado el uso y goce del servicio, HEAVEN TRAVEL no se hará responsable y Ud. no tendrá derecho a exigir reembolso alguno por parte de HEAVEN TRAVEL y/o el Operador.

ACTIVIDADES RIESGOSAS: en los casos en los que la Actividad contratada sea una actividad de riesgo Ud. asume el riesgo de participar en la Actividad y Ud. declara estar sano y gozar de buena salud física, mental y estar debidamente entrenado para participar de esa Actividad. Mediante el presente Ud. acepta y asume la total responsabilidad por cualquier y todos los riesgos de enfermedad, herida o muerte (no por descuidada, premeditada o fraudulenta conducta) que pudiesen ocurrir en el desarrollo de la Actividad. En actividades consideradas riesgosas, Usted podrá ser requerido en destino a firmar un documento asumiendo su responsabilidad por accidentes o los daños que pueda sufrir durante el desarrollo de la actividad contratada.

RESPONSABILIDAD: HEAVEN TRAVEL no será responsable de las condiciones de las atracciones o lugares, ni de actos de comisión u omisión por parte de terceros en cualquier Actividad, lugar o servicio.

CAPÍTULO 5 – PAQUETES DINÁMICOS/ PAQUETES PREARMADOS/ CIRCUITOS.

Paquetes Prearmados: Usted puede contratar un paquete, grupal o prearmado por HEAVEN TRAVEL y los Proveedores conforme a las necesidades y atracciones del destino. El Paquete Prearmado consta de un vuelo + alojamiento + actividad y/o traslado y/o auto. Usted no podrá quitar del Paquete Prearmado la actividad, traslado y/o el auto que se encuentra dentro del mismo.

Usted podrá abonar en un solo pago todos los Servicios. HEAVEN TRAVEL simplemente actúa como intermediario.

Tenga presente que por lo general Usted no podrá efectuar modificaciones particulares a los itinerarios y condiciones de dichos "Circuitos" considerando que se trata de viajes grupales predeterminados y prearmados. En determinadas circunstancias y si las políticas del servicio o la regulación local lo permiten Usted podrá efectuar cambios o cancelaciones de porciones aéreas incluidas en su circuito. Tenga presente que Usted deberá abonar en un solo pago todos los Servicios Turísticos. Su circuito turístico puede incluir, pero no se limita a los siguientes servicios: vuelos, transporte terrestre, alojamientos, actividades, seguros, guías turísticos, traslados, micros y/o cualquier combinación entre ellos según sus gustos y necesidades realizando una sola búsqueda y reservando el circuito que Usted desee. HEAVEN TRAVEL simplemente actúa como intermediario mostrando las opciones disponibles y posibilitando que Usted seleccione los Servicios, Proveedores y combinaciones de Servicios según sus propios gustos y necesidades, pero sin dejar de actuar como un intermediario. Los Circuitos solo podrán reservarse mediante canales Offline (entiéndase Offline como los puntos de venta físicos o televenta).

Este apartado, regula las condiciones aplicables a toda persona viajera que contrate circuitos a través de HEAVEN TRAVEL. Asimismo, estas condiciones aplicarán a todos los productos y/o proveedores de servicios en destino (compañías y/o personas que sean colaboradoras o minoristas del proveedor de circuitos o paquetes cerrados seleccionado).

Tenga presente que el presente apartado del capítulo número 5 "Paquetes/ Circuitos" regulará todos los productos y/o servicios turísticos incluidos en su paquete o Circuito en conjunto con el restante de capítulos disponibles en los presentes términos y condiciones.

Los siguientes Capítulos de las presentes condiciones estarán excluidos de la regulación del producto turístico "Circuitos":

Capítulo 8.1 "Vuelos".

Apartado:

SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS DE FECHA O ITINERARIO,

Capítulo 8.2 "Alojamientos Y Alquileres Temporarios".

Apartados:

RESERVA DE ALOJAMIENTO, TARIFAS.

INFORMACIÓN DEL ALOJAMIENTO.

MODALIDADES DE PAGO.

SOLICITUD DE CANCELACIÓN O CAMBIOS.

Capítulo 8.3 "Autos"

Capítulo 8.4 "Actividades y Traslados"

Tenga presente que para el resto de los supuestos aplicables al servicio de intermediación que ofrece HEAVEN TRAVEL no contemplados en este apartado, serán aplicables el restante de condiciones generales.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y CAMBIO DE CADA SERVICIO: Recuerde que cada

Servicio del Paquete o Circuito se rige por sus propias condiciones de cambio y/o cancelación establecidas por cada Proveedor y que la modificación y/o cancelación de un Servicio no afecta, en modo alguno, a los demás Servicios contratados que se regirán por sus propias condiciones y que deberán ser modificados y/o cancelados individualmente siempre que las condiciones del Proveedor lo permitan.

Estos Términos y Condiciones fueron actualizados el 12/12/2024 fecha en que fueron subidos a la Plataforma y elevados a escritura pública. HEAVEN TRAVEL se compromete a que, en caso de modificaciones futuras, el texto resultante será nuevamente elevado a escritura pública y publicado en el Sitio Web.