



FERTUR PERÚ TRAVEL

Tour Operator & Travel Agency

TÉRMINOS y CONDICIONES

1: Contrato Entre El Cliente y Fertur Perú Travel S.A.C.

- Para asegurar una reserva con Fertur Perú Travel S.A.C. se requiere de un [formulario de reservas](#) debidamente llenado y firmado. La necesidad de realizar pagos por adelantado serán en base a cada caso, dependiendo de la naturaleza del tour acordado por escrito entre El Cliente y Fertur Perú Travel. Se tomará por hecho que los clientes que hagan reservas por teléfono, fax o correo electrónico han leído las condiciones de reservas y que han firmado el formulario de reservas.
- Una reserva es aceptada y es definitiva solamente a partir de la fecha en que Fertur Perú Travel haya confirmado su aceptación por escrito y haya emitido una confirmación formal. Es a partir de ese momento que entra en vigencia un contrato vinculante entre Fertur Perú Travel y El Cliente.
- Fertur Perú Travel se reserva el derecho de rehusar una reserva sin necesidad de ofrecer una explicación.
- El contrato es entre Fertur Perú Travel y El Cliente, siendo éste todas las personas nombradas en el formulario de reservas. La persona que firme el formulario de reservas avala que está plenamente autorizada por todas las personas nombradas en dicho formulario, y confirma que tales personas están plenamente informadas sobre las condiciones y que las aceptan.

2: Pago

- El monto a pagar del total del importe deberá ser pagado a Fertur Perú Travel en la manera acordada anticipadamente por Fertur Perú Travel en el proceso de reservas. En el caso que el saldo no haya sido pagado, Fertur Perú Travel considerará la reservación como anulada por El Cliente.
- El Pago se puede realizar en efectivo, transferencia del monto total de la factura a una de las cuentas bancarias de Fertur Perú Travel, o por medio de tarjeta de crédito. Para la comodidad del Cliente, Fertur Perú ofrece varios métodos de pago seguro en línea y acepta todas las tarjetas de crédito principales, incluidas Visa, American Express y Master Card.

- El pago con tarjeta de crédito en línea se puede realizar en las cuentas que mantiene Fertur Perú de VisaNet Perú o WeTravel/Stripe para paquetes turísticos. El pago a través de VisaNet Perú debe realizarse al menos 24 horas antes de los servicios turísticos organizados por Fertur Peru Travel S.A.C. El pago a través de WeTravel/Stripe debe realizarse al menos 5 días antes de los servicios turísticos organizados por Fertur Peru Travel S.A.C.
- El pago para paquetes turísticos también puede hacerse a la cuenta de PayPal de Fertur Perú Travel S.A.C. **IMPORTANTE:** Fertur Perú *no aceptará* el pago mediante PayPal para la compra de pasajes de avión independientes que no forman parte de un paquete de vacaciones. El pago a través de PayPal se debe hacer por lo menos 14 días antes a la fecha de los servicios turísticos organizados por Fertur Peru Travel S.A.C.
- En el caso de pagos realizados a través de VisaNet Perú y/o WeTravel/Stripe y/o PayPal, el Cliente está sujeto a los Términos y Condiciones de dichos servicios. Fertur Perú no es responsable por el desempeño de procesamiento de tarjetas de crédito de terceros o servicios de pago de terceros. Usted comprende y acepta expresamente que Fertur Perú no será responsable de los pagos y transacciones monetarias que ocurran a través de su uso del Servicio.
- En el caso de pagos realizados mediante tarjeta de crédito en el Counter de Fertur Perú Travel, el pago podría conllevar un recargo de 5%. En el caso de una transferencia bancaria, todos los costos de transferencia serán asumidos por El Cliente.

3: Cambios realizados por El Cliente

- Cualquier cambio realizado a la reserva original debe ser confirmado por escrito por la persona que firma el formulario de reservas. Todo costo o recargo incurrido por Fertur Perú Travel o que ha sido incurrido o cobrado por nuestros proveedores como resultado de las modificaciones, será cobrado al Cliente. Aunque se realizará todo esfuerzo razonable para acomodar los cambios y solicitudes adicionales, no se puede garantizar su disponibilidad.

4: Sustitución de Cliente

- Si algún miembro de su grupo no puede viajar, se puede transferir la reserva a otra persona apropiada, siempre y cuando se notifique por escrito no menos de 60 días antes de la salida. Puede haber cobros adicionales para cubrir los costos impuestos por los proveedores de Fertur Perú Travel. Las aerolíneas tienen penalidades desde el 10% al 100% dependiendo de cada caso. Entradas para el Camino Inca, visita a Machu Picchu, entre otras, no son reembolsables ni son transferibles.

5: Cancelación por El Cliente

- El Cliente que es un "FIT" (es decir, un viajero independiente o miembro de un grupo privado de hasta 15 pasajeros) puede cancelar la reserva en cualquier momento anterior a 90 días antes de la salida, siempre y cuando que haya comunicado dicha cancelación a Fertur Perú Travel por escrito. Fertur Perú Travel le reembolsará los costos recuperables, menos una tasa administrativo de US\$75 y los gastos de transferencia bancaria o tasa de

tarjeta de crédito incurrido. Los proveedores de Fertur Perú Travel podrían cobrar tasas de cancelación al Cliente, y Fertur Perú Travel NO se hará responsable por esos costos. Fertur Peru Travel proveerá las políticas de cancelación de sus proveedores antes de hacer la reserva a petición del Cliente. El Impuesto General a las Ventas (IGV) de 18% no será reembolsable para algunos hoteles. Las aerolíneas podrían imponer una tasa de cancelación del 20% al 100% para tickets no usados o vuelos perdidos dependiendo de cada caso y siempre y cuando la regulación y/o política de la base tarifaria en que el boleto se haya emitido lo permita. Entradas para el Camino Inca NO SON reembolsables e intransferibles. Basado en la fecha de recepción de la notificación de cancelación por escrito 90 días o menos antes de la salida programada, se aplicarán las tasas de cancelación siguientes:

Período antes de la salida cuando reciba notificación por escrito	Tasa de cancelación como un porcentaje del precio de las vacaciones
Cancelación 90-22 días antes de la salida	30%
Cancelación 21-09 días antes de la salida	75%
Cancelación dentro de 8 días o menos antes de la salida	100%

- Las tasas de cancelación son diferentes para viajeros participantes de grupos con fechas fijas de salida, en las que se hacen arreglos con varios meses de antelación para ofrecer un menor costo promedio para todos los miembros del grupo. Tenga en cuenta que los depósitos iniciales de US\$200 para la participación en estos grupos no son reembolsables. Fertur Perú debe recibir una notificación por escrito de su decisión de cancelar un viaje a fin de recibir un reembolso. Basado en la fecha de recepción de la notificación de cancelación por escrito, se aplicarán las tasas de cancelación siguientes:

Período antes de la salida cuando reciba notificación por escrito	Tasa de cancelación como un porcentaje del precio de las vacaciones
Cancelación 90 días antes de la salida	50%
Cancelación 30-15 días antes de la salida	75%
Cancelación 14-01 días antes de la salida	100%

- En caso de reservas de grupo en los hoteles de la cadena Orient-Express SA, cancelaciones del grupo y/o reducciones de reserva con nombres en un grupo recibido entre los 90 y 61 días previos al ingreso del grupo están sujetos al 70% de penalidad. Cancelaciones de grupo y/o reducciones de reservas con nombres en un grupo recibidas entre los 60 y la fecha de ingreso del grupo será considerada NO SHOW y aplicará una penalidad del 100% sobre el total del alojamiento cancelado y/o reducido. No habrá opción de reembolso alguno.

- Fertur Perú siempre cumple con su obligación con de proporcionar reembolsos de manera oportuna, pero se reserva el derecho de retrasar el reembolso de 12 a 18 meses cuando la cancelación se solicite en el contexto o coincidiendo con perturbaciones climáticas extraordinarias en curso, desastres naturales u otras condiciones fuera del control de Fertur Perú que constituyan un caso de fuerza mayor.

6: Cambios y Cancelación por Fertur Perú Travel

- Aunque Fertur Perú Travel realizará sus mejores esfuerzos para operar todos sus tours como han sido promocionados, al firmar este contrato El Cliente acepta que podría ser necesario o aconsejable variar o modificar el itinerario de un tour o sus contenidos debido a las condiciones imperantes locales. Fertur Perú Travel se reserva el derecho de cancelar o cambiar en cualquier momento cualquiera de las facilidades, servicios o precios (incluyendo vuelos, alojamiento u otros arreglos) y a sustituir arreglos alternativos de un valor monetario comparable sin compensación, y no acepta ninguna responsabilidad por la pérdida de placer que hubiese como resultado de estos cambios.
- Si Fertur Perú Travel percata que se requerirá una modificación importante, se le informará al Cliente al momento de hacer la reserva.
- Si es necesario realizar una modificación importante después que se haya realizado la reserva, Fertur Perú Travel informará al Cliente a la brevedad posible.
- Cuando se realice una modificación importante, El Cliente tendrá la opción de aceptar el cambio de planes, comprar cualquier otro tour disponible o cancelar el tour y obtener un reembolso total, siempre que la modificación importante no sea debido a fuerza mayor.
- Se considera como fuerza mayor: guerra, amenaza de guerra, disturbios, contiendas civiles, disputas industriales, actividades terroristas, epidemia o pandemia, desastre natural (o nuclear), incendio o condiciones climáticas adversas, problemas técnicos o de mantenimiento de transporte, cambios forzosos por cancelación o cambios de itinerarios de vuelos por una aerolínea, el cambio de aerolínea o tipo de aeronave, u otros eventos similares fuera del control de Fertur Perú Travel. Sin embargo en caso de fuerza mayor durante el viaje, Fertur Peru Travel está comprometida en brindarle al pasajero todas las facilidades y asesorías que ayuden a salvaguardar la integridad del mismo.
- Fertur Perú Travel no se hace responsable por ningún costo en el caso de un cambio - fuera de su control - de hora de salida o fecha de un tour, vuelo u otra forma de transporte.
- En el caso de que Fertur se vea obligado a alterar o cancelar una salida, no se hará responsable de los gastos de preparación del viaje del Cliente, tales como tickets de avión no reembolsables, honorarios médicos, inoculaciones y medicamentos, pasaportes y visas, y equipo personal. En caso de fuerza mayor catastrófica duradera, externa y ajena al control de Fertur Perú, se aplicará el artículo N° 1315 del Código Civil peruano y Fertur Perú quedará libre de responsabilidad. Sin embargo en caso de fuerza mayor durante el viaje, Fertur Peru Travel está comprometida en brindarle al pasajero todas las facilidades y asesorías que ayuden a salvaguardar la integridad del mismo.

7: Recargos

- Fertur Perú Travel se reserva el derecho de incrementar el costo de un tour por las siguientes razones: decisiones gubernamentales, moneda, costos de transporte, incluyendo el costo de combustible, cobros por sobrevuelo, cobros de aeropuerto y el incremento de tarifas aéreas de itinerario. Si el recargo resulte en un incremento de más del 10% del costo del tour, El Cliente tiene derecho a cancelar la reserva dentro de siete (7) días después de la notificación del recargo y obtener un reembolso total, menos depósitos no recuperables pagados a proveedores de Fertur Peru. No se impondrá ningún recargo dentro de los 30 días de la fecha de salida.

8: Seguro de Viajero

- Una póliza de seguros de viaje es altamente recomendable para todo Cliente mientras viaje en tours organizados por Fertur Perú Travel. El Cliente y su propiedad personal, incluyendo su equipaje, está enteramente bajo su propia cuenta y riesgo. Es la responsabilidad del Cliente el contratar su propio seguro. Una póliza de seguro apropiada debe cubrir adecuadamente los gastos médicos que puedan ocurrir por enfermedad u accidente antes o durante las vacaciones y la pérdida de dinero de las vacaciones debido a cancelaciones o acortamiento de las vacaciones por razones cubiertas por el seguro. El Cliente debe asegurar que la póliza no tenga cláusulas excluyentes que limiten protección del tipo de actividades de su tour. El Cliente debe asegurarse que la póliza de viaje cubra sus requerimientos y debe buscar seguro adicional suplementario si fuese necesario.

9: Pasaporte, Visa, Tarjeta Andina de Migración y Vacunaciones

- Es la responsabilidad del Cliente tener en su posesión un pasaporte válido, permisos de visa, vacunaciones y medicinas preventivas que pueda requerir durante el transcurso del viaje. Fertur Perú Travel brinda de buena fe información sobre estos asuntos y otros relacionados al tema pero sin asumir responsabilidad alguna. Fertur Perú Travel pedirá al Cliente que presente una copia de la Tarjeta Andina de Migración emitida por funcionarios de la Dirección de Migraciones y Naturalización.

10: Edad, Estado Físico, y Participación

- Se da por hecho que El Cliente, antes de hacer su reserva, se cerciore que está en condiciones físicas para realizar el itinerario que ha escogido. Se sugiere que las personas mayores de 60 años obtengan un certificado médico que está apto para viajar en el itinerario escogido. No se aceptan a menores de edad no acompañados (menos de 18 años de edad) en los tours operados por Fertur Perú Travel; no obstante, niños y jóvenes pueden ser aceptados siempre que estén acompañados por un padre de familia o tutor que acepte total responsabilidad por ellos. Fertur Perú Travel se reserva el derecho absoluto a rehusar una reserva a su discreción. Clientes aceptan reconocer la autoridad y las decisiones de los empleados, líderes de tours y agentes de Fertur Perú Travel mientras viajan con Fertur Perú Travel. En el caso que una de estas personas considere que la salud o la conducta de un Cliente antes o después de la salida del viaje podría peligrar el desenvolvimiento seguro, cómodo y feliz del tour, El Cliente podría ser excluido de todo o parte del tour. En el caso de mala salud, Fertur Perú Travel podrá realizar las gestiones que considere necesarios y recuperar del Cliente los costos de dichas gestiones.

11: Leyes locales

- Se espera que todos los participantes en los tours operados por Fertur Perú Travel respeten las leyes y los reglamentos de los países que visiten y cualquier actitud contraria librerá a Fertur Perú Travel E.I.R.L. de toda responsabilidad en las obligaciones que de otra manera tendría bajo las condiciones de reservas.

12: Enfermedad o Discapacidad

- Cualquier persona que sufra de una enfermedad o discapacidad o que esté en tratamiento para cualquier condición física o médica debe declarar la verdadera naturaleza de dicha condición al momento de realizar la reserva y hacer los arreglos necesarios para proveerse de cualquier medicamento u otro tratamiento que pueda requerir durante el tour. El no revelar estas condiciones conllevará a un rompimiento de estas condiciones de reservas y resultará en la exclusión de tales personas del tour, y la pérdida de todo el dinero pagado. Si el viaje elegido incluye un crucero o excursión o transferencia en una nave de cualquier tipo, El Cliente debe informar al momento de hacer la reserva si sabe o no sabe nadar. Esto no impedirá al Cliente a participar en el tour pero permitirá a Fertur Perú Travel tomar precauciones adicionales para la seguridad del Cliente en las ocasiones que sea apropiado.

13: Si el Cliente tiene algún reclamo

- Si El Cliente tiene algún reclamo o queja sobre cualquier arreglo del tour, debe hacerlo saber a Fertur Perú Travel o sus representantes en el mismo momento para que se pueda realizar un esfuerzo de buena fe para rectificar la situación. Es solamente si Fertur Perú Travel está enterado de que hay algún problema que habrá una oportunidad para rectificarlo. El no presentar una queja en el momento anulará la posibilidad que El Cliente presente un reclamo de compensación por Fertur Perú Travel. Si no se ha podido resolver un problema, se debe presentar el reclamo por escrito a Fertur Perú Travel dentro de los 28 días después de terminar el tour.

14: Reservas de Vuelos

- Fertur Perú Travel hará sus mejores esfuerzos para asegurar que todos los precios de vuelos están correctos al momento que se coticen. Las aerolíneas se reservan el derecho de modificar o retirar los precios de pasaje sin previo aviso. Una vez que se haya pagado el depósito de un pasaje aéreo, esto garantiza que se guardará la reserva para usted, pero NO GARANTIZA el precio del pasaje. Solamente se puede garantizar el precio del pasaje cuando la reserva se haya pagado en su totalidad y el boleto ha sido emitido. No se pueden transferir reservas de vuelo. En el plazo entre que se hace la reserva y se emite el boleto, Fertur Perú Travel hará un esfuerzo de buena fe de seguimiento para tarifas menos costosas para El Cliente. Cualquier y todo ahorro que se logre con una nueva reserva a una tarifa menor será para beneficio del Cliente.

- Los horarios de vuelos entregados por Fertur Perú Travel sirven solamente de orientación general y están sujetos a cambios. La hora correcta del vuelo estará indicada en el boleto. El Cliente debe revisar los boletos cuidadosamente inmediatamente al recibirlos, y que incluyen los horarios de vuelo más actuales. En el caso que haya un cambio en el vuelo, Fertur Perú Travel intentará por todos los medios de informar al Cliente lo más antes posible. Los detalles de las aerolíneas también están sujetos a cambio. Tales modificaciones no constituyen un cambio significativo en los arreglos de viaje y por lo tanto no se interpretarán como derecho a anulaciones sin pagar los cobros usuales en tal caso.

- Fertur Perú Travel no puede hacerse responsable por cualquier retraso en su vuelo, sea que este retraso fuera causado por condiciones climáticas adversas, la acción de controladores de tráfico aéreo, autoridades aeroportuarias o gobiernos (locales), el cambio de horario de vuelos de itinerario por la aerolínea, averías mecánicas, huelga, acción industrial o cualquier otra razón.

- Fertur Peru Travel informará al pasajero sobre las condiciones y vigencias del boleto, documentos de viajes que deberá portar así como otras recomendaciones relacionadas al viaje. No obstante será de la exclusiva responsabilidad del pasajero el cumplimiento de dichas políticas.

15: Nuestra responsabilidad

- Fertur Perú Travel acepta la responsabilidad de asegurar que al Cliente se le provee el viaje fiel a la descripción en la versión final del programa de viaje que El Cliente recibe a su llegada, y que los servicios cumplen un estándar razonable.

- Fertur Perú Travel actúa solamente en su capacidad de agente en el caso de condiciones legales y, siempre ejerciendo toda precaución posible, no es responsable por lesión, enfermedad, daños, pérdida, gastos adicionales, retraso fortuito, u otras irregularidades que puedan ser causadas debido a actos u omisiones intencionados o por negligencia por las compañías o personas particulares que suministran o están involucrados en transporte, alojamiento u otros servicios relacionados con el cumplimiento del tour, o debido a desastres naturales, agitaciones sociales u otras causas.

16: Asunción de riesgos y la exoneración de responsabilidad

- Fertur Perú Travel E.I.R.L. no aceptará responsabilidad por cualquier daño derivado del incumplimiento del Cliente aceptar la autoridad y las decisiones de los empleados, líderes de tours y agentes de Fertur Perú Travel E.I.R.L. mientras viajan con Fertur Perú Travel.

- El Cliente quien reserva un tour de aventura, incluyendo pero no limitado al trekking, camping, rafting, escalada en roca, Alpinismo, equitación, paseos en bote, etc, acepta que su participación en tales actividades supone un elemento de riesgo inherente y el riesgo personal. El Cliente libera a Fertur Perú Travel E.I.R.L. de responsabilidad legal en caso de accidente. Antes de embarcarse en estos viajes, el Cliente puede ser presentado con un acuerdo estándar de renuncia de exención de responsabilidad. El Cliente acepta que la negativa a leer y firmar este formulario se considerará motivo de la denegación de la entrega del servicio de aventura tour contratado sin reembolso.

- Fertur Perú no se hará responsable por ningún extravío, robo u olvido de boletos y/o vales por servicios, entrada y/o transporte una vez que hayan sido entregados al Cliente.