

## **Términos y condiciones de ADVANTOUR para la provisión de servicios turísticos**

Este documento establece los términos y condiciones bajo los cuales Advantour proporciona servicios turísticos a individuos.

### ARTICULO 1. TERMINOS GENERALES Y DEFINICIONES

Los términos utilizados en este documento deben ser interpretados de acuerdo con las definiciones escritas debajo. Si un término no está definido aquí, ese término, y la cláusula/s en los cuales está utilizado, deben ser interpretados literalmente. Los términos y sus definiciones utilizados de manera singular y plural, deben ser interpretados equivalentemente.

- *Aceptación de una Oferta* – la respuesta de un individuo particular a quien fue dirigida, confirmando su aceptación.  
Para que la respuesta constituya una aceptación formal de la Oferta, el individuo debe responder acorde con las condiciones establecidas en la Sección 4 de este documento, en particular, el individuo debe admitir la respuesta en forma escrita (lo cual puede incluir un correo electrónico).
- *Aplicación* – un pedido escrito (ya sea por correo electrónico, a través de la página u otros medios de transmisión de información vía internet) para la provisión de servicios por parte del Operador.
- *Términos y condiciones de reserva* – este documento, el cual establece los términos y condiciones de Advantour para la provisión de servicios turísticos y el cual está dirigido a un número ilimitado de individuos particulares y publicado en la página web y en la Oficina del Operador.
- *Cliente* – un individuo particular quien desea comprar servicios turísticos del Operador y pagar por la provisión de tales servicios. Un cliente puede actuar como turista en sí o bajo la autorización de otro individuo particular.
- *Email o Correo electrónico* – las cuentas de correo electrónico del Operador y/o los empleados del Operador, incluyendo [info@advantour.com](mailto:info@advantour.com) y [tashkent@advantour.com](mailto:tashkent@advantour.com)
- *Oferta* – una propuesta que Advantour hace a un individuo particular que establece una oferta específica de servicios turísticos tales como itinerarios de viaje y fechas.
- *Oficina* – la locación física del Operador
- *Operador* – Advantour
- *Empleados del Operador* – un individuo quien tiene un contrato formal con el Operador y lleva a cabo su empleo de acuerdo con su contrato de empleo.
- *Partes* – el término que refiere simultánea o conjuntamente a un cliente (un turista) y el Operador (o los empleados del Operador).
- *Servicios* – turísticos y otros servicios (consulta, solicitud de una tarifa, etc.) provista por el Operador.
- *Turista* – un individuo particular que viaja o tiene la intención de viajar (como turista) a través del territorio de la República de Uzbekistán u otro país, ordenando, recibiendo y pagando los servicios del

Operador.

- *Tour* – un viaje turístico que corre por una cierta ruta sobre un período específico de tiempo, consistiendo en un paquete de servicios turísticos (tales como alojamiento, comidas, transporte, recreación, excursiones y otros servicios) provistos por el Operador de acuerdo con los términos y condiciones en este documento.

- *Servicios Turísticos* – un servicio turístico particular o una combinación/set de servicios provistos por el Operador acorde con los términos y condiciones de este documento, incluyendo alojamiento, comidas, transporte, información y servicios publicados, así como también otros servicios del Operador que están dirigidos a cubrir las necesidades del turista, tales como reserva y compra de:

- billetes de trenes y aéreos;
- servicios prestados al turista en facilidades de alojamiento;
- traslados;
- excursiones;
- servicios de guía o traductores;
- entradas para atracciones turísticas, teatros, cines, etc.;
- comida; y
- otros servicios de viaje establecidos en la Oferta.

Además del Operador, los servicios turísticos pueden ser provistos por terceros, bajo las instrucciones del Operador.

- *Voucher turístico (bono)* – un documento que establece el derecho de un turista o grupo turístico a ciertos servicios turísticos incluidos en el tour.

- *Página Web* – [www.advantour.com](http://www.advantour.com)

- *Usuario de Página Web* – un individuo particular que ha visitado la página

## ARTICULO 2. CONDICIONES GENERALES

2.1 Los términos y condiciones del Operador son regulados por el Código Civil de la República de Uzbekistán, la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, la Ley de Turismo y otras regulaciones de la República de Uzbekistán.

2.2 Este documento define los procedimientos para la venta de servicios turísticos a Clientes/Turistas por parte del Operador.

2.3 Los términos y condiciones de este documento aplican para toda clase de servicios turísticos ofrecidos por el Operador

## ARTICULO 3. CONTENIDO DE ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES

3.1. El Operador vende servicios turísticos y otros servicios (asesoría, procesos de aplicaciones, etc.), y los Consumidores compran estos servicios bajo el concepto de Solicitud de Consumidor, en acuerdo con los términos y condiciones en este documento y con un Ofrecimiento específico que el Operador le hace al Consumidor a través de la página web del Operador, en persona en las oficinas de Operador o utilizando

otros medios de data vía internet.

3.2. El Operador garantiza que posee las licencias necesarias para conducir sus actividades de acuerdo con las condiciones del contrato.

#### ARTICULO 4. OFERTA Y ACEPTACION DE LA OFERTA

4.1 Estos términos y condiciones son publicados en la página del Operador y en las oficinas del Operador. También pueden ser enviados a través de otro canal en respuesta a una consulta individual. Son irrevocables durante el período de su validez, excepto cuando el Operador los revoca.

En caso de revocación, el Operador informa al público / potenciales Clientes dentro de los 5 días posteriores al momento de la revocación, mediante la publicación de una notificación en el sitio web del Operador y en la oficina del Operador. Si un Cliente acepta una Oferta basada en los términos y condiciones que ya no son válidos, el Operador no debe ser requerido de cumplir sus obligaciones de acuerdo con los términos y condiciones previas, excepto en algún caso específico establecido por el Operador en la notificación publicada.

4.2 Las condiciones de una Oferta pueden ser emendadas exclusivamente por el Operador. Mensajes, comentarios o adiciones (en caso de que haya alguna) hechas por el Cliente sobre una Oferta, luego de que el Cliente haya aceptado la Oferta y pagado por los servicios, no pueden ser considerados una emenda a la Oferta, y no cambia las condiciones de la Oferta.

4.3 El acuerdo de los Clientes para finalizar un contrato basado en otros términos y condiciones más allá de los establecidos en este documento no constituyen la aceptación a una Oferta. Esta repuesta por parte del Cliente debe ser considerada como un rechazo a la Oferta y una nueva Oferta debe ser confeccionada.

4.4 La aceptación de una Oferta es considerada como una respuesta de la persona a quien la Oferta estaba dirigida, confirmando la aceptación de la Oferta. La aceptación debe ser total e incondicional.

4.6 Estos términos y condiciones entrarán en vigor tan pronto como el Cliente realice una de las siguientes acciones:

4.4.1. Ordene un servicio especial a través de la página del Operador o en la Oficina del Operador, de acuerdo con las cláusulas que van de 5.2 a 5.3 en este documento.

4.4.2. Envía una Aplicación al Operador para la disposición de servicios turísticos de acuerdo con las cláusulas 5.2 a 5.3 de este documento.

4.4.3. Aprueba la versión final de un tour, de acuerdo con las cláusulas 5.2 a 5.3 de este documento.

4.4.4. Envía una copia de su pasaporte y otros documentos al Operador o a los empleados del Operador, de acuerdo con las cláusulas que van de 5.2 a 5.3 de este documento.

4.4.5. Realiza un depósito de acuerdo con las cláusulas 7.2 a 7.4 de este documento.

4.6. No obstante, la entrada en vigor de estos términos y condiciones, de acuerdo con la cláusula 4.5 de este documento, las obligaciones del Operador surgen solo si el Cliente ha presentado una Solicitud de cliente debidamente completada o ha pagado por los servicios del Operador. Al aceptar la Oferta, el Cliente acepta incondicionalmente los términos y condiciones.

#### ARTICULO 5. PROCEDIMIENTO PARA ORDENAR SERVICIOS

5.1. Los servicios del Operador pueden ser ordenados:

5.1.1 A través de la página web del Operador

- 5.1.2 En la oficina del Operador y/o
- 5.1.3 Intercambiando correo electrónico u otros medios de transmisión de data vía internet.
- 5.2. Ordenando servicios a través de la página web
- 5.2.1 Para realizar una orden a través de la página web del Operador, tras revisar los términos y condiciones de viaje y otra información, oprime el botón apropiado en la página web.
- 5.2.2 El Cliente, tras elegir los servicios relevantes, se dirige a la página para completar la Aplicación de Cliente. El Cliente debe completar todos los campos requeridos de manera precisa.
- 5.2.3 Después de que la Aplicación del Cliente haya sido enviada y procesada por el Operador, el Operador o los empleados del Operador deben contactar al Cliente para proporcionar información adicional y documentos, y/o coordinar los detalles de los tours, como parte necesaria para la previsión de servicios turísticos.
- 5.2.4 Las Partes deben estar de acuerdo en los detalles del tour vía email, teléfono, mensaje de texto, internet u otros canales que son convenientes para las Partes. El Operador tiene derecho a pedir al Cliente que proporcione copias del Pasaporte y otros documentos, tal como se requiere al reservar servicios.
- 5.2.5 Tras haber arreglado todos los detalles y recibido los documentos necesarios, el Operador o los empleados del Operador deben enviar al Cliente en programa final del tour, el cual indica los servicios proporcionados por el Operador al Cliente, el costo del tour y otra información.
- 5.2.6 El Cliente, tras recibir el programa final del tour, está obligado a enviar su aprobación vía correo electrónico dentro de los 7 días. De otra manera, el programa final del tour no debe ser considerado para su aprobación, y el Operador no asume ninguna obligación, y no sostiene ninguna responsabilidad con el Cliente, por no igualar las condiciones de la Oferta.
- 5.2.7 Los términos de esta cláusula (cláusula 5.2) también aplican para el proceso de ordenar servicios intercambiando mensajes a través de correo electrónico y otros medios de transmisión de data en internet.
- 5.3. Ordenar servicios en la oficina del Operador
- 5.3.1 Los servicios del Operador pueden ser ordenados en la oficina del Operador solo con la presencia física del Cliente y/o su representante autorizado en la Oficina.
- 5.3.2 Las Partes tienen el derecho de estar de acuerdo con los detalles del tour verbalmente, tras lo cual el Operador y el Cliente acuerdan el programa final del tour por escrito.
- 5.4. Tras la aprobación del Cliente del programa final del tour, el Operador presenta la factura al Cliente para pagar.

## ARTICULO 6. PROCEDIMIENTO PARA PROPORCIONAR LOS SERVICIOS

- 6.1. Los servicios son proporcionados por el Operador de acuerdo con la Aplicación del Cliente, firmada por el Operador (o el empleado del Operador) y el Cliente, o aprobada por el Cliente de acuerdo con la cláusula 5.2.6 de este documento.
- 6.2. Los cambios en el recorrido solicitados por el Cliente se realizan a discreción del Operador. Si los cambios solicitados no pueden realizarse, el Cliente (Turista) estará obligado a adherirse al tour acordado o deberá realizar un nuevo pedido (que puede implicar un costo adicional para el Cliente). En tales casos, el pago realizado por el pedido original no es reembolsable. En todos los casos, la modificación de la Aplicación del Cliente a la solicitud de Cliente (Turista) solo puede realizarse con el consentimiento del Operador.
- 6.3. En casos excepcionales, si se vuelve imposible para el Operador proporcionar servicios al Cliente de acuerdo con la Solicitud del Cliente aprobada, debido a razones que están fuera del control del Operador, entonces el Operador tiene derecho a cambiar el orden de la prestación de servicios al Cliente, o sustituir el alojamiento alternativo y otros servicios por los de una categoría igual o superior, sin pactar tales cambios con el Cliente (Turista). El Operador debe notificar al Cliente (Turista) de dichos cambios o

sustituciones dentro de un plazo razonable.

6.4. El hecho de la prestación de los servicios queda demostrado por las Partes al firmar la factura, por el Operador que presta los servicios en la forma pactada, o por el Operador que emite el Bono o Voucher Turístico.

#### ARTICULO 7. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PAGOS

7.1. Los pagos por los servicios del Operador son realizados:

7.1.1 por ciudadanos de la República de Uzbekistán: en la moneda nacional de la República de Uzbekistán, soums uzbekos (UZS), transfiriendo el pago por los servicios a la cuenta bancaria del Operador (pago sin efectivo), realizando un pago en efectivo en la oficina del Operador en su cuenta, o realizando un pago con la tarjeta de débito o crédito del Cliente.

7.1.2 por no ciudadanos de la República de Uzbekistán: en moneda extranjera (dólares estadounidenses (USD) o soums uzbekos (UZS), transfiriendo el pago de los servicios a la cuenta bancaria del Operador, realizando un pago con tarjeta de crédito o débito internacional, o realizando un pago en efectivo en la oficina del Operador en su cuenta.

7.2. El Cliente, después de enviar la Solicitud de Cliente, tiene la obligación de pagar un depósito por el monto del 20% del valor del viaje, pero no menos de la suma de 300 USD dólares estadounidenses, no menos de 45 días antes de la fecha en que comienza la prestación del servicio, de conformidad con el artículo 311 del Código Civil de la República de Uzbekistán. El depósito será descontado del valor total de todos los servicios.

7.3. Una vez acordado el itinerario y cuando el Cliente haya pagado el depósito, en caso de rechazo por parte del Cliente de los servicios del Operador, el Operador no devolverá el depósito al Cliente. El Operador se reserva el derecho de reconsiderar esta cláusula si el Cliente lo solicita por escrito; pero, en cualquier caso, la suma de los gastos que ya el Operador ya haya incurrido, se descontará del pago del depósito. Si la suma de los gastos en los que ya haya incurrido el Operador fuese superior al pago del depósito, el Cliente se verá obligado a compensar al Operador por estos gastos dentro de los 3 días siguientes al momento de la negativa.

7.4. El costo total de los servicios debe pagarse por adelantado; después de deducir el depósito del total, el Cliente debe pagar el saldo no menos de 45 días antes de la fecha en que comience la prestación de los servicios.

#### ARTICULO 8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

8.1. El Operador tiene derecho a:

8.1.1 exigir al Cliente que cumpla adecuadamente con sus obligaciones contractuales;

8.1.2 no comenzar a proporcionar servicios en caso de que el Cliente no pague o no proporcione los documentos necesarios u otra información de manera oportuna;

8.1.3 en casos excepcionales, si el Operador tenía la intención de proporcionar cierto alojamiento, transporte u otros servicios a través de proveedores externos, pero los terceros ya no pueden brindar dichos servicios, el Operador tiene derecho a modificar el programa de viaje sin el Aprobación del cliente. Sin embargo, el Operador debe informar al Cliente de dichas modificaciones dentro de un plazo razonable.

8.2. El Operador tiene la obligación de cumplir sus obligaciones de manera adecuada y oportuna.

8.3. El Cliente tiene el derecho de:

8.3.1 exigir al Operador que cumpla adecuadamente con sus obligaciones contractuales;

8.3.2 modificar el programa del tour durante el proceso de negociación con el Operador y/o los empleados del Operador (eso es, antes de que el Cliente haya aceptado la Oferta y pagado un depósito);

- 8.3.3 cancelar el tour de acuerdo con las cláusulas 7.3, 9.1 y 9.2 de este documento.
- 8.4. El Cliente tiene la obligación de:
- 8.4.1 cumplir con sus obligaciones de manera adecuada y oportuna;
  - 8.4.2 pagar por todos los servicios, de acuerdo con las condiciones establecidas en este documento;
  - 8.4.3 cumplir con los requisitos locales legales para permanecer en el país o países del tour;
  - 8.4.4 asumir la responsabilidad de forma independiente por cualquier daño causado por el Cliente (Turista) durante el tour, así como por cualquier violación de los requisitos legales para permanecer en el país o países del tour. Si el Cliente y el Turista son personas diferentes, serán responsables solidariamente;
  - 8.4.5 proporcionar toda la información y los documentos necesarios para la prestación de los servicios y responsabilizarse de su pertinencia y exactitud;
  - 8.4.6 notificar de inmediato al Operador o al empleado del Operador sobre cualquier cambio o error en los documentos presentados;
  - 8.4.7 asegurarse de que el turista tenga un seguro de viaje completo durante todo el período del recorrido del tour;
  - 8.4.8 familiarizarse con la información proporcionada por el Operador sobre las condiciones de viaje y las reglas de seguridad, y observar estas condiciones y reglas;
  - 8.4.9 Las Partes pueden tener otros derechos y asumir otras responsabilidades de acuerdo con la actual legislación de la República de Uzbekistán.

#### ARTICULO 9. POLITICA DE CANCELACION

- 9.1. En caso de que el Cliente solicite la cancelación del tour, el Operador tiene derecho a solicitar las siguientes sanciones:
- 9.1.1 en caso de cancelación del tour 30 o más días antes del inicio: por el monto del depósito pago;
  - 9.1.2 en caso de cancelación del tour de 15 a 29 días antes de su inicio: por el monto del 30% del total el costo del tour, o en el monto del pago del depósito, el que sea mayor.
  - 9.1.3 en caso de cancelación del tour de 7 a 14 días antes de su inicio: por el monto del 50% del costo total del tour o el monto del depósito pagado, cualquiera que sea el mayor.
  - 9.1.4 en caso de cancelación del tour 6 o menos días antes de que comience: el monto del 80% del costo total del tour o el monto del depósito pagado, cualquiera que sea el mayor.
  - 9.1.5 en caso de cancelación de pasajes aéreos, de trenes o autobuses por los cuales el Operador ya haya pagado: por la suma total del costo.
- 9.2. Cualquier solicitud para cancelar un tour, independientemente de cuándo se realice la cancelación, debe hacerse por escrito (correo electrónico es aceptable) y enviado por el Cliente al Operador o al empleado del Operador.

#### ARTICULO 10. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

- 10.1. Las Partes tienen las responsabilidades establecidas en la legislación vigente de la República de Uzbekistán, a menos que se estipule lo contrario en estos términos y condiciones.
- 10.2. El Operador no es responsable por:
- 10.2.1 equipamiento y arreglo de las habitaciones, servicios de telecomunicaciones, acciones del personal, catering y otros servicios de alojamiento y otras facilidades visitadas por el Cliente durante el tour;
  - 10.2.2 demoras y/o cancelaciones de aéreos, trenes y autobuses, las acciones de la tripulación y otros pasajeros, los empleados del aeropuerto, la estación de autobuses y trenes, disposición del equipo y las comidas a bordo de los aeroplanos, u otras acciones de los servicios fronterizos y aduaneros del

respectivo país;

10.2.3 retrasos y / o cancelaciones de viajes de transporte terrestre por causas ajenas al operador, averías técnicas del vehículo o sustitución del vehículo por motivos justificados;

10.2.4 acciones de embajadas o consulados en la provisión de visas, el cobro de tarifas consulares y cambios en los requisitos para los documentos proporcionados, etc.;

10.2.5 cambios en el programa de viaje por motivos ajenos y fuera del control del Operador;

10.2.6 cambios en el programa de excursiones, inaccesibilidad de ciertos atractivos turísticos por acciones de organismos estatales y sustitución de guías, etc;

10.2.7 incidentes (lesiones, intoxicación alimentaria u otra enfermedad, pérdida de pertenencias y documentos personales, etc.) a los que el Cliente / Turista se vea afectado durante el recorrido, aunque, en el caso de tales incidentes, el Operador proporcionará toda la asistencia necesaria dentro de su competencia y autoridad;

10.2.8 cualquier daño causado por el Cliente / Turista a terceros, o por terceros al Cliente /Turista;

10.2.9 la seguridad del equipaje del Cliente (ya sea relacionado con pérdida o daño), objetos de valor y documentos durante todo el período de prestación de servicios turísticos.

10.3. El Cliente / Turista es totalmente responsable de cualquier daño causado por él de forma independiente.

10.4. Si los pagos del Cliente por los servicios del Operador están vencidos, el Cliente debe pagar una multa por el monto del 0.5% del valor de los pagos vencidos por cada día de retraso, hasta un máximo del 50% del valor de los pagos vencidos.

## ARTICULO 11. PREVISIONES FINALES

11.1. El Operador tiene derecho a ceder o transferir sus derechos y obligaciones contractuales derivados de los contratos celebrados con el Cliente y cualquier tercero.

11.2. En caso de cualquier duda o queja por parte del Cliente, deberá contactar al Operador enviando un mensaje por correo electrónico (o por otro medio que permita al Operador y al Cliente confirmar que el Cliente ha enviado el mensaje y que el Operador lo ha recibido). Las Partes intentarán resolver todas las disputas entre ellas a través de la negociación. Si una disputa no se resuelve mediante el procedimiento estándar de quejas, se remitirá al sistema judicial, de conformidad con la legislación vigente de la República de Uzbekistán.

11.3. El reconocimiento por parte del tribunal de la invalidez de cualquier disposición de estos términos y condiciones no implica la invalidez de las disposiciones restantes.

11.4. Estos términos y condiciones pueden ser modificados por el Operador. Dichos cambios serán efectivos para las Partes, siempre que se publiquen en el sitio web del Operador y se publiquen en la oficina del Operador.

11.5. El Operador se reserva el derecho de realizar trabajos de mantenimiento técnico en el sitio web que tengan como objetivo mejorar, modernizar o cambiar la interfaz del sitio web; introducir nuevas funciones o eliminar las existentes; así como otras obras, a su discreción. Durante el período de trabajos de mantenimiento técnico, el sitio web no estará disponible para el Cliente para solicitar servicios. Esta condición no afecta el cumplimiento de las obligaciones del Operador por los servicios ya pagados.

11.6. Estos términos y condiciones se aplican a un Cliente desde la fecha de su entrada en vigor de acuerdo con la cláusula 4.5 de este documento, hasta que el Operador complete la prestación de servicios al Cliente.