

## **POLÍTICA DE CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y REEMBOLSOS**

### **1. Cancelaciones y desistimientos**

Cuando se trate del desistimiento o cancelación de servicios contratados en firme y abonados por el pasajero o por la agencia, el reembolso de los importes abonados estará sujeto a las condiciones contractuales, políticas de cancelación, penalidades y gastos establecidos por cada uno de los prestadores finales de los servicios contratados, incluyendo, entre otros, compañías aéreas, hoteles, cruceros, empresas de alquiler de vehículos, operadores receptivos, excursiones y demás proveedores.

Gamboa Group actúa como intermediario entre el pasajero y los prestadores finales de los servicios contratados, en los términos de la normativa aplicable a la actividad de las agencias de viajes. En consecuencia, Gamboa Group no será responsable por las condiciones, modificaciones, cancelaciones, restricciones, penalidades o reintegros determinados por los prestadores finales, siempre que no exista un incumplimiento imputable a Gamboa Group.

Las condiciones particulares de cancelación aplicables a cada servicio serán las establecidas por el prestador correspondiente y serán informadas al pasajero al momento de la contratación, cuando corresponda.

Los plazos para las cancelaciones comenzarán a computarse desde el momento en que Gamboa Group reciba la comunicación de anulación del viaje desde la dirección de correo electrónico informada por el pasajero durante el proceso de compra.

### **2. Penalidades y gastos administrativos**

En todos los casos en que corresponda efectuar un reembolso, se deducirán previamente los importes correspondientes a penalidades, gastos, cargos, comisiones o cualquier otro concepto aplicado por los prestadores finales de los servicios contratados.

Asimismo, Gamboa Group podrá aplicar un cargo administrativo equivalente al diez por ciento (10%) del importe total de los servicios contratados con terceros que sean objeto de devolución, además de las penalidades y gastos establecidos por los respectivos prestadores.

Las sumas abonadas en concepto de reservas, señas, gastos administrativos, informes, sellados, intereses u otros conceptos no reembolsables de acuerdo con las condiciones del servicio contratado no serán compensadas ni podrán aplicarse a futuras contrataciones.

En operaciones a crédito, los importes abonados en concepto de gastos administrativos, informes, sellados, intereses y demás cargos no reembolsables no estarán sujetos a devolución.

Las penalidades podrán incrementarse a medida que se aproxime la fecha de inicio del viaje y, dependiendo de las condiciones establecidas por el prestador, podrán alcanzar hasta el cien por ciento (100%) del importe abonado.

### **3. Servicios aéreos**

En el caso de pasajes aéreos, se aplicarán las normas correspondientes al Contrato de Transporte Aéreo y, especialmente, las condiciones establecidas por cada compañía aérea en la base tarifaria adquirida por el pasajero.

Las tarifas aéreas pueden estar sujetas a restricciones, penalidades, condiciones de cambio y/o cancelación particulares, las cuales serán determinadas exclusivamente por la compañía aérea correspondiente.

En consecuencia, cualquier devolución, modificación, cambio de fecha, diferencia tarifaria o penalidad estará sujeta a las condiciones de la tarifa contratada y a las políticas de la compañía aérea.

En el supuesto de vuelos no regulares, chárter o vuelos en los que Gamboa Group tenga asignados cupos o BLOCK OFF, se aplicará en cada caso el régimen establecido por el transportador, conforme a las normas del contrato de transporte aerocomercial correspondiente y la normativa vigente.

### **4. Modificaciones de servicios**

La modificación de las fechas estipuladas en las reservas de pasajes aéreos, hoteles, cruceros, alquiler de vehículos o cualquier otro servicio contratado podrá realizarse únicamente de acuerdo con las condiciones, modalidades, disponibilidad y políticas establecidas por el prestador correspondiente.

El cambio solicitado podrá generar penalidades, gastos administrativos, diferencias tarifarias, diferencias por cambio de temporada u otros cargos, los cuales serán determinados según las condiciones del servicio y del prestador final.

Gamboa Group no garantiza la disponibilidad ni la confirmación de las modificaciones solicitadas por el pasajero y queda eximido de responsabilidad cuando el cambio no pueda ser realizado por razones de disponibilidad, condiciones tarifarias, restricciones o políticas del prestador final.

### **5. No presentación – "NO SHOW"**

Si el pasajero no se presentara para embarcar o para utilizar los servicios contratados en el día, horario y lugar establecidos, podrá ser considerado "NO SHOW", aplicándose las condiciones y penalidades establecidas por el prestador correspondiente.

En el caso de servicios aéreos, la falta de presentación del pasajero podrá implicar la pérdida total o parcial del valor del pasaje, de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida y las normas aplicables al contrato de transporte aéreo.

Del mismo modo, si el pasajero no se presentara a utilizar servicios terrestres, hotelería, excursiones, traslados, alquiler de vehículos u otros servicios contratados, se aplicarán las condiciones particulares establecidas por cada prestador, pudiendo implicar la pérdida total o parcial del importe abonado.

### **6. Desistimiento durante el viaje**

Los pasajeros que, durante el desarrollo del viaje, decidan voluntariamente desistir de utilizar alguno de los servicios contratados no tendrán derecho a exigir la devolución de las sumas abonadas ni compensación alguna por los servicios voluntariamente desistidos, salvo que las condiciones particulares del prestador establezcan expresamente lo contrario.

Gamboa Group tampoco será responsable por los gastos adicionales que pudieran generarse como consecuencia de dicha decisión.

## **7. Servicios sujetos a condiciones especiales**

El pasajero deberá prestar especial atención a las condiciones particulares de contratación de cada servicio, incluyendo, entre otros, hotelería, centros de ski, seguros, excursiones, cruceros, servicios aéreos nacionales o internacionales, vuelos chárter, servicios grupales y cualquier otro servicio contratado.

Cada prestador podrá establecer condiciones particulares de contratación, cancelación y reembolso.

En períodos de eventos especiales, congresos, ferias, festividades, temporadas de alta demanda u otras fechas determinadas por el prestador, determinados servicios, especialmente los hoteleros, podrán establecer condiciones de cancelación que impliquen la pérdida total o parcial del importe abonado.

## **8. Cancelación de viajes o excursiones por causas ajenas al pasajero**

En los casos en que una excursión, circuito, viaje grupal u otro servicio sea cancelado por no alcanzarse el número mínimo de pasajeros requerido para su realización, o por otra causa debidamente justificada, los pasajeros tendrán derecho al reintegro de las sumas efectivamente abonadas, sujeto a las condiciones y procedimientos aplicables al servicio contratado.

En ningún caso Gamboa Group será responsable por daños, perjuicios, lucro cesante, gastos adicionales o cualquier otro concepto que exceda el importe efectivamente abonado por el servicio cancelado, cuando la cancelación obedezca a causas ajenas a su responsabilidad.

## **9. Solicitud de reembolsos**

Todo reclamo o solicitud de devolución o reembolso de dinero correspondiente a servicios contratados deberá ser solicitado dentro de los treinta (30) días corridos de finalizado el viaje o de producido el hecho que origine el reclamo, mediante comunicación escrita al correo electrónico informado por Gamboa Group, acompañando los comprobantes y la documentación respaldatoria correspondiente.

La recepción de una solicitud de reembolso no implica su aceptación ni garantiza la devolución de los importes reclamados, encontrándose cualquier reintegro sujeto a las condiciones del prestador final y a las disposiciones aplicables al servicio contratado.

Los reintegros se efectuarán, cuando correspondan, una vez que Gamboa Group haya recibido los fondos o la autorización de devolución por parte del prestador correspondiente.

Gamboa Group no asumirá los cargos, costos, impuestos, gravámenes, comisiones bancarias ni cualquier otro gasto que pudiera derivarse de la transferencia bancaria o del medio utilizado para efectuar el reembolso, cuando dichos conceptos correspondan a costos de la operación de devolución.

## **10. Aceptación de las condiciones**

La contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por Gamboa Group implica que el pasajero declara haber sido informado y aceptar las condiciones generales y particulares aplicables a los servicios contratados, incluyendo las políticas de cancelación, modificación, penalidades y reembolsos establecidas por los respectivos prestadores.

El pasajero reconoce que las condiciones de cada servicio pueden variar según el prestador, la tarifa, la fecha de contratación, la fecha del viaje y las condiciones particulares de la reserva, y acepta que dichas condiciones serán las que determinen, en cada caso, la posibilidad y el importe de cualquier eventual devolución.

Gamboa Group actuará en todo momento dentro del alcance de sus obligaciones como intermediario y no responderá por incumplimientos, cancelaciones, modificaciones, restricciones, penalidades o decisiones adoptadas unilateralmente por los prestadores finales, salvo cuando corresponda legalmente atribuirle responsabilidad por un incumplimiento propio.

## **GARANTÍA DE CANCELACIÓN O REPROGRAMACIÓN POR “CAUSA JUSTIFICADA”**

Cuando el plan de asistencia al viajero contratado contemple este beneficio, la compañía de asistencia reintegrará al TITULAR, hasta el límite indicado en el VOUCHER, los importes efectivamente abonados que resulten irre recuperables por penalidades, multas o gastos de cancelación o reprogramación aplicados por los prestadores de los servicios contratados.

### **Condiciones**

Se considerarán los servicios contratados desde la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y hasta 24 horas antes del inicio de vigencia del viaje. Los servicios contratados con anterioridad a la emisión del certificado quedan excluidos.

El TITULAR deberá cancelar el viaje ante la agencia de viajes y/o operador correspondiente y comunicarse con la Central de Asistencia dentro de las 24 horas previas a la fecha de salida, que deberá coincidir con el inicio de vigencia del voucher.

Deberá presentar la documentación y los comprobantes requeridos por la compañía de asistencia para acreditar la causa y las penalidades efectivamente aplicadas.

En caso de reprogramación, la cobertura contempla únicamente las multas y/o penalidades aplicadas sobre el viaje original. No incluye diferencias tarifarias por cambio de fecha, temporada, clase, categoría o itinerario, salvo que el plan contratado indique expresamente lo contrario.

La vigencia de este beneficio finaliza al momento de inicio del viaje.

### **Causas justificadas**

Se consideran causas justificadas, siempre que estén contempladas en el plan contratado y sean debidamente acreditadas:

- Fallecimiento, accidente o enfermedad (no preexistente) grave del TITULAR o familiar directo (padre, madre, cónyuge, hijo o hermano).
- Convocatoria judicial como parte, testigo o jurado que impida viajar.
- Daños graves por incendio, robo o fenómenos de la naturaleza en la residencia habitual o local profesional, que requieran la presencia del TITULAR.
- Cuarentena médica.
- Convocatoria como miembro de mesa electoral.
- Recepción de un niño en proceso de adopción.
- Atención de emergencia por parto de la TITULAR, cónyuge o compañera permanente.
- Complicaciones del embarazo de la TITULAR que, según evaluación médica, impidan iniciar el viaje.
- Despido laboral involuntario, debidamente acreditado y posterior a la emisión del voucher.
- Cancelación del viaje del acompañante como consecuencia de la cancelación del TITULAR por alguna de las causas anteriores, siempre que el acompañante tenga un voucher emitido por la misma compañía de asistencia y comparta el mismo viaje.
- Cancelación de boda del/de los TITULAR/es, cuando se encuentre contemplada por el plan contratado.

*La enumeración precedente es taxativa y se encuentra sujeta a las exclusiones y condiciones particulares del plan contratado.*

### **Cancelación por voluntad propia – Deducible del 25%**

Cuando el TITULAR cancele el viaje por voluntad propia y por una causa no contemplada como causa justificada, y siempre que el plan contratado incluya este beneficio, se aplicará un deducible del 25% sobre el importe que corresponda reintegrar.

Esta cobertura no aplica a la interrupción del viaje.

### **Gestión y reintegro**

La gestión del beneficio se realizará directamente con la compañía de asistencia al viajero, quien analizará la documentación presentada, determinará la procedencia del reclamo y realizará, en caso de corresponder, el reintegro.

La agencia de viajes actuará únicamente como intermediaria y colaboradora en la gestión, facilitando la documentación disponible y asistiendo al pasajero en la presentación de su reclamo. La agencia no determina la aprobación ni el monto del reintegro.

Una vez aprobado el reclamo, el reintegro se efectuará en pesos argentinos, aplicando el tipo de cambio establecido en las condiciones del plan contratado y respetando el límite máximo de cobertura correspondiente.