

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES GAIAXPLORER.COM PERÚ

GAIAXPLORER.COM LE DA LA BIENVENIDA, Y AGRADECIENDO SU PREFERENCIA, LE INFORMA E INVITA A TENERPRESENTE que:

- Los términos **"GAIAXPLORER"**, **"GAIAXPLORER.COM"**, "nosotros" y "nuestro" se refieren a GaiaXplorer, domiciliada en Perú y/o a GaiaXplorer.com, domiciliada en Perú, Cusco. El término "Usted", se refiere al usuario de los servicios que ofrece GAIAXPLORER.COM a través de cualquiera de sus canales actualmente vigentes -teléfono y/o sitio web y/o aplicación para teléfonos celulares (la/s "Plataforma/s" y/o el "Sitio")-, o que utilicen en el futuro.
- GAIAXPLORER.COM es una agencia de viajes en línea, cuya plataforma tecnológica permite a una gran cantidad de prestadores de servicios turísticos (el/los "Proveedor/es") ofrecer y comercializar sus servicios hacia los usuarios, quienes a su vez pueden procurar averiguaciones sobre vuelos, alojamientos, autos, cruceros, actividades y demás servicios turísticos (el/los "Servicio/s Turístico/s"), comparar y reservar dichas prestaciones en tiempo real, y adquirirlas por separado o combinadas, armando y gestionando su propio viaje, de conformidad con sus necesidades personales.
- GAIAXPLORER.COM no es el proveedor de los Servicios Turísticos y actúa en nombre y por cuenta de los Proveedores por lo que no está obligado directa ni indirectamente a la ejecución del Servicio Turístico. Cuando Usted contrata Servicios Turísticos a través de GAIAXPLORER.COM, está celebrando un contrato directamente con el Proveedor que ofrece sus Servicios Turísticos a través de nuestra Plataforma. GAIAXPLORER.COM actúa como intermediario entre Usted y los Proveedores de Servicios Turísticos y actúa en nombre y representación del Proveedor.
- Al contratar Servicios Turísticos a través de GAIAXPLORER.COM, Usted acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y condiciones que se muestran a continuación. Así mismo, Usted garantiza que: (i) es mayor de edad; (ii) posee plena capacidad para celebrar contratos; (iii) solo utiliza la Plataforma de GAIAXPLORER.COM para reservar o contratar Servicios Turísticos para Usted y/o para otra persona para quien Usted tenga autorización de actuar; (iv) en caso de adquirir servicios con destino/escala Cuba, no es ciudadano ni residente Norteamericano, ni se encuentra sujeto a la jurisdicción de Estados Unidos; y (v) toda la información que Usted brinda a GAIAXPLORER es verídica, exacta, actual y completa.
- Estas condiciones son las de carácter general que se aplican a los servicios de intermediación que le presta GAIAXPLORER y bajo ningún aspecto reemplazan o modifican las limitaciones de responsabilidad legalmente establecidas ni a las condiciones especiales o específicas que cada Proveedor Turístico ha definido para sus Servicios Turísticos. Antes de contratar, revise las condiciones particulares de cada Servicio Turístico y de cada Proveedor. GAIAXPLORER no se hace responsable ni tiene injerencia en las condiciones particulares establecidas por cada Proveedor para la prestación de sus Servicios Turísticos.
- GAIAXPLORER deja constancia de que su actividad de intermediación en la comercialización de Servicios Turísticos no garantiza que el destino elegido no presente riesgos para la salud e integridad de las personas. GAIAXPLORER no es responsable ni directa ni indirectamente por los daños o pérdidas que de cualquier modo Usted o quienes viajen junto a Usted puedan sufrir antes, durante o como consecuencia del destino elegido. GAIAXPLORER no se responsabiliza por los hechos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, conflictos gremiales, entre otros, que pudieran acontecer antes o durante la prestación del Servicio Turístico, y que pudieran eventualmente demorar, interrumpir o impedir la ejecución del mismo.
- Antes de confirmar su solicitud de compra haciendo click en el botón Comprar y previa aceptación de estas Condiciones Generales (la "Solicitud de Compra"), le aconsejamos que revise los términos y condiciones particulares aplicables al Servicio Turístico que desea contratar. Así evitará sorpresas y podrá disfrutar de su viaje como lo planeó. Las políticas de cada Servicio Turístico son establecidas por cada Proveedor sin injerencia de GAIAXPLORER.COM. Se aclara especialmente que GAIAXPLORER.COM no tiene injerencia alguna en el cobro de penalidades por parte de los Proveedores o diferencias de tarifa en el caso de ser aplicables, que dependerán de las políticas de cada Proveedor.
- El solo uso de la Plataforma implica la aceptación de todas y cada una de las condiciones generales y particulares incluidas en estos términos y condiciones. Su lectura le permitirá ejercer en mejor forma sus derechos como consumidor. Le sugerimos imprimirlas y conservarlas, junto con el resto de la documentación de viaje. Recuerde tomar nota del número de Solicitud de Compra que aparecerá en la pantalla al confirmar su solicitud. Ese número identifica su transacción y será indispensable para realizar cualquier gestión a través de GAIAXPLORER.COM.

SI USTED CONTRATA SERVICIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE GAIAXPLORER, TENGA PRESENTE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- I. ¿CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE RESERVA Y COMPRA?** Cuando Usted realiza una Solicitud de Compra en GAIAXPLORER.COM y/o confirma la solicitud de reserva con nuestro agente de venta telefónica, nos autoriza a gestionar su reserva y a realizar el/los respectivo/s cargo/s a su cuenta o tarjeta. Preste mucha atención a nuestras comunicaciones telefónicas u electrónicas posteriores, donde le iremos informando sobre los avances y estado de su Solicitud de Compra. El buen término de la gestión de la reserva y/o la confirmación de la compra, dependen del pago íntegro y oportuno del precio y/o tarifa de todos los Servicios Turísticos. Mientras no se confirme el pago total de la reserva, la Solicitud de Compra quedará en suspenso y podría ser cancelada unilateralmente por el Proveedor, sin responsabilidad para éste último. La confirmación definitiva de los Servicios Turísticos y precios respectivos se producirá con la emisión de el/los ticket/s electrónico/s o el envío del voucher –lo que aplique– y su respectiva facturación. Además, en las operaciones a crédito se deberán satisfacer los requisitos propios fijados por su banco emisor. La emisión del ticket electrónico o el voucher –lo que aplique– da fe de la aceptación de los términos y condiciones del Proveedor y la celebración del contrato suscrito entre el Proveedor y la persona cuyo/s nombre/s aparece/n en dicho ticket electrónico y/o voucher.

Si la Solicitud de Compra quedara sujeta a confirmación -circunstancia que le será informada en el primer correo electrónico que reciba- los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos bajo concepto de reserva. Si finalmente su Solicitud de Compra fuera rechazada por cualquier motivo (por ejemplo, por saldo insuficiente en su tarjeta de crédito, por falta de disponibilidad, por variación en la tarifa, etc.), GAIAXPLORER procederá a informarle las opciones disponibles para el caso en que Ud. desee insistir en la compra o reserva o, a su requerimiento, le devolverá los importes abonados.

Si con posterioridad al ingreso de su Solicitud de Compra no recibe un correo electrónico con la información de compra, revise la carpeta de Spam y/o ingrese a Mi Cuenta / Mi Reserva o Mis Viajes en la Plataforma con el número de Solicitud de Compra, desde allí podrá realizar gestiones y/o evacuar sus dudas.

- II. ¿QUÉ DATOS PERSONALES HAY QUE INGRESAR?** Usted deberá ingresar todos los campos con datos exactos, completos, actuales y verídicos para poder realizar reservas válidas de Servicios Turísticos a través de GAIAXPLORER.COM. Al ingresar sus datos personales en la Plataforma o declararlos vía telefónica, Usted declara que dichos datos (los “Datos Personales”) son exactos, precisos y verdaderos, y asume el compromiso de actualizar dichos Datos Personales conforme resulte necesario. GAIAXPLORER.COM no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Recuerde que todos sus datos deberán coincidir en forma exacta con la Documentación de Viaje según se define en el punto VI).

- III. ¿QUÉ DATOS DE CONTACTO SE NECESITAN?** Usted deberá ingresar una dirección de correo electrónico en apartado “Datos de Contacto”. Ese correo es nuestra vía de contacto con Usted. Revise que el correo electrónico proporcionado como punto de contacto sea correcto y manténgase atento a la información que se le enviará a dicho correo. Se considerará que Usted tomó conocimiento oportuno de la confirmación de su Solicitud de Compra o de algún inconveniente o variación a la misma con el envío de dicha información al correo electrónico proporcionado por Usted. Tenga presente que si el correo electrónico ingresado por Ud. contiene algún error no recibirá comunicaciones fundamentales para la gestión de su Solicitud de Compra. De todas maneras, Ud. puede ingresar a Mi Cuenta (o a través de Mi Reserva y/o Mis Viajes) y realizar el seguimiento y/o gestionar todas sus Solicitudes de Compra desde allí.

- IV. ¿QUÉ DATOS DE FACTURACIÓN SE NECESITAN?** Usted deberá ingresar sus datos fiscales exactos en el apartado “Datos de Facturación” para poder emitirle el correspondiente comprobante fiscal. Usted declara que dichos datos son exactos, precisos y verdaderos. GAIAXPLORER no será responsable por la emisión de documentos con información incorrecta proporcionada por Usted. Usted garantiza y responde por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos fiscales ingresados. La actualización de los Datos Personales mencionados en el punto II, no afectarán los datos fiscales de facturación proporcionados por Usted. En el caso de registrarse inconsistencias entre los datos de facturación proporcionados por Usted y los reflejados en el comprobante de venta, el cliente podrá solicitar a través de Mi GAIAXPLORER la corrección de la factura dentro de los 30 días desde la fecha de emisión del comprobante. Podrá recibir una factura emitida por cualquiera de las entidades detalladas en el encabezado del presente y definidas como GAIAXPLORER o GAIAXPLORER.COM.

- V. ¿QUÉ INFORMACIÓN PUEDO ENCONTRAR EN LA PLATAFORMA DE GAIAXPLORER.COM?** La información publicada en la Plataforma de GAIAXPLORER relativa a precios, cualidades y características de los Servicios Turísticos, su disponibilidad, condiciones de venta, restricciones, políticas de cancelación o reembolso (entre otras) es establecida y proporcionada por los Proveedores de los Servicios Turísticos en línea y en tiempo real. En su calidad de intermediario,

GAIAXPLOER le informa acerca de las características de los Servicios Turísticos, gestiona sus Solicitudes de Compra con los Proveedores, recauda, de ser aplicable, los valores correspondientes a las tarifas y le apoya en la búsqueda de soluciones en caso de presentarse una inquietud o un inconveniente. GAIAXPLOER realiza sus mayores esfuerzos a fin de brindar información correcta y precisa, pero no se responsabiliza por errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones), imprecisiones, información engañosa o falsa emanada de los Proveedores de los Servicios Turísticos. GAIAXPLOER no es ni debe ser interpretado como un promotor de la calidad, el nivel de servicio y/o la calificación o clasificación de cualquier Servicio Turístico disponible en la Plataforma. Le aconsejamos leer los comentarios de otros pasajeros que figuran en la Plataforma para asesorarse sobre el/los Servicio/s Turístico/s elegido/s y valorar si éste se ajusta a sus necesidades y expectativas.

VI. ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN NECESITARÉ PARE 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: <http://www.iatatravelcentre.com>. 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.

En el caso de viajar con menores de 18 años, además del documento de viaje habilitado (Documento de Identificación Nacional o Pasaporte), necesitan autorización de acuerdo a distintas consideraciones: (i) Si el menor viaja con ambos padres bastará con que acrediten el vínculo mediante Registro Civil de Nacimiento, Partida de Nacimiento o Certificado de Nacimiento (sin importar la fecha de su emisión) o Documento de Identificación del menor, en donde consten los datos filiatorios de los padres, (ii) Si lo hace sólo con uno de sus padres a destinos internacionales, además de demostrar la relación parental con alguno de los documentos citados, deberá acompañar la autorización de viaje expedida por el padre ausente, ante el Juez de Familia o permiso Notarial (si es otorgado en el país), o autorización consular legalizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores (si es otorgada en el extranjero), y (iii) si es hijo de menores, necesitará la autorización de los padres y el permiso 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 <https://www.migraciones.gob.pe>

VII. ¿QUÉ TENDRÉ QUE PAGAR? ¿CÓMO FUNCIONAN LOS MEDIOS DE PAGO?: Cuando Usted reserva uno o más Servicios Turísticos a través de GAIAXPLOER, 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 GAIAXPLOER (el "Cargo de Gestión"). Recuerde que GAIAXPLOER 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. GAIAXPLOER.COM 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.

VIII. ¿QUÉ PASA SI PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO? Tenga presente que cuando Usted informa a GAIAXPLOER los datos de su cuenta o tarjeta de crédito (mediante el formulario disponible en la Plataforma o al agente de venta telefónica), 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 GAIAXPLOER.COM (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 GAIAXPLOER 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, GAIXPLORER no reintegrará ni se hará responsable de los intereses que la transacción original haya generado, en tanto GAIXPLORER no percibe dichos intereses.
- e. El precio a pagar podría ser cobrado en moneda nacional o en dólares, según se trate de prestaciones locales o extranjeras. En caso de ser cobrados en dólares, el cargo se efectuará contra el cupo internacional de 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. Adicionalmente, su banco podría convertir los precios a la divisa local y cobrar un cargo por conversión. Podría suceder que el tipo de cambio utilizado por el banco sea distinto del presentado en la Plataforma, por lo que Usted podría experimentar una variación entre el monto cobrado por el banco y el monto informado en la Plataforma. El banco es quien determina el tipo de cambio y la tarifa por transacción internacional. En caso de dudas sobre el tipo de cambio y tarifa aplicada en su reserva, póngase en contacto con su banco;
- f. 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).
- g. Para ciertos destinos, el Proveedor del Servicio Turístico podrá cobrarle a Usted directamente por el Servicio Turístico contratado. En estos casos, GAIXPLORER 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.

IX. 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 siempre y cuando la regulación específica de la tarifa por Usted seleccionada así lo permitiera, GAIXPLORER.COM 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.

GAIXPLORER.COM cobrará un cargo ("cargo por servicio") asociado a la gestión administrativa que se efectúa en el proceso de cancelación y/o cambio de los servicios turísticos inicialmente adquiridos.

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

Tenga en cuenta que, si la fecha de ejecución del servicio es próxima, GAIXPLORER 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 directamente por los Proveedores de los Servicios Turísticos, quienes podrán establecer multas o penalidades aplicables para los cambios solicitados. Estas condiciones están disponibles para su consulta en nuestra Plataforma o pueden ser consultadas al agente de venta telefónica. 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 GAIXPLORER.COM. Las gestiones en GAIXPLORER 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, promociones estacionales y, en el caso de vuelos, también de las restricciones tarifarias (a mayores restricciones, menor precio).

- a. En el caso de devoluciones aprobadas por el Proveedor, éstas podrán 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, GAIXPLORER 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).

- b. Cabe aclarar que los Proveedores no se encuentran obligados a exceptuar al pasajero de las condiciones del contrato, aún en 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.

X. ¿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) 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. Si no va a utilizar su reserva en todo o en parte o si va a llegar con retraso a utilizar su reserva, le recomendamos comunicarlo previamente a GAIAXPLORER para conocer las restricciones aplicables.

XI. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A PRODUCTOS TURÍSTICOS CON DESTINO CUBA: Según las regulaciones vigentes en Estados Unidos, los viajes a Cuba para actividades turísticas se encuentran vedados para ciudadanos, residentes o personas sujetas a la jurisdicción Norteamericana. Esta regla tiene algunas excepciones (como por ejemplo: visitas familiares; trabajo oficial para el gobierno de Estados Unidos, gobiernos extranjeros y algunas organizaciones no gubernamentales; actividad periodística; investigación y reuniones profesionales; etc.). Actualmente GAIAXPLORER no cuenta con los recursos para poder verificar estas excepciones durante el proceso de compra online, por lo que momentáneamente no nos encontramos en condiciones de poder ofrecer este destino a ciudadanos comprendidos en las referidas excepciones. Más información en <http://spanish.havana.usembassy.gov/viajesacuba.html>.

XII. ¿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 reenvío de vouchers o tickets, y/o descargar su factura, Usted podrá acceder durante las 24 horas al link "Mi Cuenta" si se encuentra registrado en la Plataforma (o a través de "Mi Reserva" o "Mis Viajes") con su número de Solicitud de Compra, donde podrá realizar cualquier gestión. Recuerde que GAIAXPLORER.COM es una plataforma de intermediación y, como tal, su principal vía de contacto es su Plataforma en línea. Independientemente de ello, para cualquier urgencia siempre cuenta con líneas telefónicas que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

a. 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. GAIAXPLORER.COM 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, GAIAXPLORER.COM se lo hará saber y le enviará por mail el correspondiente acuerdo. Lo anterior, sin perjuicio de que GAIAXPLORER podría ofrecerle una solución alternativa, diferente a las peticiones formuladas por Usted.

b. Si Usted estuviera de acuerdo con la propuesta de GAIAXPLORER, deberá firmar el correspondiente acuerdo, y enviarlo a GAIAXPLORER.COM a la dirección que le será indicada. Una vez que GAIAXPLORER haya recibido el documento, un agente de atención al cliente se pondrá en contacto con Usted para informarle la fecha de pago y demás condiciones de cumplimiento del acuerdo.

c. 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 GAIAXPLORER. 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. Cuando revise las regulaciones, sin perjuicio de los demás temas de su interés, preste atención a los siguientes puntos:

CAPITULO 1 – PAQUETE

CAPÍTULO 1 – PAQUETES

En la solapa “Paquetes” de la Plataforma Usted puede armar un viaje dinámico. El viaje dinámico permite sumar todos los Servicios que Usted desee adquirir siguiendo la modalidad de “carrito de compras” y abonar en un solo pago todos los Servicios. Con la modalidad “carrito de compras” Usted puede ir buscando y seleccionando distintos Servicios (vuelos + alojamientos + actividades + seguros + cruceros + traslados + micros y/o cualquier combinación entre ellos) según sus gustos y necesidades realizando una sola búsqueda y reservando tantos Servicios como Usted desee. GAIAXPLORER 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.

6.1 GAIAXPLORER NO ES ORGANIZADOR DE PAQUETES: GAIAXPLORER no organiza Paquetes ni asesora o intenta vender un Servicio y/o un Proveedor específico respecto de otro. Usted puede visualizar en la Plataforma todas las opciones disponibles para construir su propio viaje combinando -vuelos, alojamiento, alquiler de autos y/o traslados- en lugar de comprar un paquete predefinido o cerrado. GAIAXPLORER puede sugerir Paquetes combinando Servicios para facilitar su búsqueda, sin embargo, Usted puede modificar cualquiera de esos Servicios en cualquier momento antes de la compra para que el Paquete se adapte a sus necesidades. Recuerde que GAIAXPLORER no actúa como organizador ya que no es quien elige y/o combina los Servicios o decide cual será el prestador y/o diseña los horarios.

6.2 MODALIDAD DE RESERVA DE PAQUETES: El proceso para armar su Paquete es muy sencillo y consta de 3 pasos: (i) Se ingresa a la sección de Paquetes y se definen las fechas de viaje y destino de viaje. (ii) Se seleccionan los Servicios, como vuelo, alojamiento, alquileres de autos, o cualquier otro producto. (iii) Antes de pagarlo una vez por todo, es necesario confirmar la compra de cada uno de los productos seleccionados y se elige alguna opción de pago con todas las facilidades de financiamiento en cuotas que ofrece GAIAXPLORER.COM.

6.3 POLITICAS DE CANCELACIÓN Y CAMBIO DE CADA SERVICIO: Recuerde que cada Servicio seleccionado por Usted para armar su Paquete 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.

GAIAXPLORER.COM Peru S.A.C. es una agencia de viajes debidamente inscrita ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y su actividad se encuentra regulada por el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, Decreto Supremo 004-2016-MINCETUR.

GAIAXPLORER se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, alterar o de otra manera actualizar, estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Usando esta Plataforma después de publicadas las modificaciones, Usted acepta estar sujeto a dichas modificaciones, alteraciones o actualizaciones de las Condiciones de Compra, sin derecho a efectuar reclamo alguno con relación a ello.