

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA

Francia Excursions S.A.C. pone en conocimiento de sus clientes y potenciales clientes los términos y condiciones que rigen a partir de la adquisición de los servicios que ella otorga. En ese sentido, es obligatorio que Usted tenga conocimiento de los términos y condiciones del producto y/o servicio que desea adquirir de manera previa al perfeccionamiento de compra, a fin de evitar algún tipo de controversia que se espera evitar generar.

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio web, así como en las presentes condiciones generales, los cuales se entenderán por conocidos por los clientes de manera plena una vez que dicha modificación figure en la página web de Francia Excursions S.A.C.

Los cambios de elementos esenciales no afectarán a los contratos ya estipulados, a no ser que el Cliente haya aceptado, expresamente, las condiciones modificadas.

CONDICIONES DE COMPRA

A) DECLARACIONES DEL CLIENTE

1. El Cliente declara ser mayor de edad y tener la capacidad legal para adquirir los servicios ofrecidos por Francia Excursions S.A.C., a través de este sitio web.
2. El Cliente declara que toda la información registrada es exacta, clara, detallada y verdadera, por lo que da su conformidad total con los servicios que se le ofrecen.
3. El Cliente declara que su conformidad por los servicios ofrecidos por Francia Excursions S.A.C. las podrá realizar a través de cualquier medio electrónico y/o digital.
4. El Cliente autoriza a Francia Excursions S.A.C. a debitar de su Tarjeta de Crédito y/o débito los valores o cuotas de pago, por los servicios adquiridos, en la forma seleccionada por ella.
5. El Cliente declara conocer y aceptar que una vez contratados los servicios ofrecidos por Francia Excursions S.A.C., no habrá derecho a reembolso y/o devolución, salvo causa imputable a esta, en la que se coordinará con el cliente el procedimiento respectivo.
6. El Cliente declara haber sido informado que su solicitud de compra será atendida dentro de las 72 horas de adquirido el servicio. Luego de procesada la compra, el ticket y/o voucher le será enviado dentro de las 24 horas siguientes.
7. Con la efectiva cobranza, a través del medio de pago seleccionado por el Cliente en el punto anterior, Francia Excursions S.A.C. se compromete a gestionar los servicios seleccionados por el Cliente.

8. En caso el pago por los servicios se realice mediante tarjeta de crédito, cualquier contingencia que se derive de esta forma de pago que perjudique a Francia Excursions S.A.C. será resuelto inmediatamente por el Cliente, dejando a salvo el derecho de Francia Excursions S.A.C. de tomar las acciones legales que crea convenientes.

9. El Cliente declara que ha sido debida y previamente informado respecto de los servicios contratados, así como de las condiciones, regulaciones y restricciones que conllevan, las mismas que le han sido detalladas, explicadas y aceptadas plenamente.

10. El Cliente declara haber sido informado y acepta que es su responsabilidad de contar con la documentación en regla de acuerdo con los requisitos legales establecidos, el destino y/o nacionalidad, esto es tener pasaporte vigente (mínimo 6 meses) y visas vigentes de los países por los que va a viajar, vacunas, permiso de menores en caso sea necesario y la documentación respectiva para realizar el viaje.

11. El Cliente declara hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización de esta página web, incluido el mal uso de las contraseñas que en su caso el cliente o un tercero no autorizado pueda llevar a cabo, evitando el acceso de terceros no autorizados a datos personales que solo el cliente debe conocer, como un posible nombre de usuario o los datos de tu tarjeta de crédito.

12. El Cliente se responsabiliza de la revisión de su correo electrónico, por lo que declara tener conocimiento de las comunicaciones que se le efectúen por esta vía.

13. En caso de no aceptar las presentes Condiciones Generales de Compra, el Cliente no podrá acceder ni utilizar los servicios y/o contenidos ofertados en esta página.

14. El cliente reconoce pagar el cargo adicional del 5% del precio total de los servicios turísticos contratados a Francia Excursions S.A.C., siempre que éste se realice con Tarjeta de Crédito.

B) RESPONSABILIDADES DE FRANCIA EXCURSIONS S.A.C.

1. Francia Excursions S.A.C. actúa exclusivamente como intermediaria en la reserva o contratación de los distintos servicios turísticos que desea adquirir el Cliente, así como para la adquisición de los pasajes y/o boletos aéreos y/o terrestres. En ese sentido, su responsabilidad se ceñirá únicamente sobre tal condición, conforme a la legislación vigente.

2. Francia Excursions S.A.C. no incurrirá en responsabilidad por los hechos que se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos, hechos de la naturaleza, incendios, maremotos, explosiones, terremotos, conflictos bélicos, guerrillas, actos de terrorismo, sabotaje, conmoción civil, bloqueos, demoras en incontables en el transporte aéreo, paros, epidemias, pandemias, medidas legislativas o gubernamentales, ya sea nacionales o extranjeras, que impidan, limiten, restrinjan o condicionen la prestación de los servicios adquiridos por el Cliente, o

Cualquier situación que acontezca antes o durante el desarrollo de los servicios, que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de los servicios contratados. No obstante, Francia Excursions S.A.C. brindará soporte al Cliente, en su condición de intermediaria, para la mejor solución del problema y, de corresponder, solicitar los reembolsos respectivos, en caso correspondan y de acuerdo a las políticas de los operadores. Este soporte brindado no significa ser una obligación por parte de Francia Excursions S.A.C.

3. Francia Excursions S.A.C. no será responsable por el cambio de horarios, la realización de postergaciones y/o cancelaciones, las comodidades o cualquier otra modificación realizada por las respectivas empresas operadoras, ni por cualquier otro hecho de tercero que no imputable a Francia Excursions S.A.C., que afecten la prestación del servicio contratado por el Cliente. Sin embargo, Francia Excursions S.A.C. brindará soporte al Cliente, en su condición de intermediaria, para la mejor solución del problema y de corresponder, solicitar los reembolsos respectivos, en caso correspondan y de acuerdo a las políticas de los operadores. Este soporte brindado no significa ser una obligación por parte de Francia Excursions S.A.C.

4. Francia Excursions S.A.C. no será responsable frente al Cliente por ningún tipo de daño, ya sea directo o indirecto, patrimonial o extrapatrimonial, lucro cesante, daño emergente, daño a la persona o daño moral, referidos a hechos en los cuales los funcionarios, empleados o representantes de Francia Excursions S.A.C. no hayan tenido participación en ellos, debiendo en todo caso acreditar que les son imputables.

5. Francia Excursions S.A.C. la facultad de procesar o no cualquier operación de compra de un Cliente, en donde se evidencie o exista sospecha de transacción dudosa o fraude, pudiendo solicitar al Cliente la documentación adicional que crea pertinente, además de su presencia física en las oficinas de Francia Excursions S.A.C. para la firma del voucher, comprobante de pago o documento respectivo. Asimismo, Francia Excursions S.A.C. podrá requerir al Cliente el cambio de la modalidad de pago por él seleccionada, de ser necesario, para concretar su operación de compra.

C) SOLICITUDES Y PAGOS

1. El precio de los servicios turísticos y/o pasajes aéreos están sujetos a disponibilidad y modificaciones, sin previo aviso a éste, hasta que no se haya efectuado la emisión de los pasajes u órdenes de servicio, su facturación y pago respectivo.

En ese sentido, en el caso de producirse alguna modificación en los servicios, en sus costos, en el tipo de cambio aplicado y/o en la aplicación de los impuestos que correspondan de acuerdo a la normativa vigente, Francia Excursions S.A.C. no incurrirá en responsabilidad por los mayores costos que resulten. Sin embargo, este hecho deberá ser comunicado al Cliente a su correo electrónico.

Francia Excursions S.A.C. no se encuentra autorizada para modificar, en ningún caso, las regulaciones de los Pasajes Aéreos; ya que, cada uno de estos se encuentra regulado por una serie de condiciones y restricciones determinadas por cada Compañía Aérea para cada tarifa en particular. Siendo ello así, de acuerdo al monto de la tarifa se imponen determinadas limitaciones sobre la utilización del Pasaje Aéreo, tales como: no reembolsable, no transferible, restricciones sobre cambios de ruta, imposición de estadías mínimas y máximas, restricciones a la devolución del importe abonado, entre otros. Es importante mencionar que las tarifas más económicas, son las que mayores restricciones poseen.

2. Los boletos aéreos están sujetos al Impuesto General a las Ventas cuando se expidan en el país o de aquellos documentos que aumenten o disminuyan el valor de venta de los pasajes, siempre que el servicio se inicie o termine en el país, así como cuando se adquieran en el extranjero para ser utilizados desde el país.

3. Todos los importes pagados antes de la confirmación de los servicios son recibidos por concepto de reserva.

4. Los precios definitivos quedarán fijados a partir del momento de la confirmación definitiva de los servicios, lo cual se produce con la emisión de los pasajes u órdenes de servicios, vouchers y su facturación.

5. De no efectuarse la cancelación del precio, Francia Excursions S.A.C. queda facultada a cancelar los servicios con previo aviso al Cliente, no teniendo el Cliente derecho a reembolso alguno.

6. Se efectuará un pago adicional correspondiente al 5% del precio total de los servicios turísticos contratados, siempre y cuando éste se realice con Tarjeta de Crédito.

D) SERVICIOS NO INCLUIDOS

En el precio solamente está incluido aquello que está expresado y literalmente detallado en la documentación de viaje. Por tanto, no se encuentran incluidos los servicios o pagos de: visados, certificados de vacunación, tasas de embarque o de aeropuertos, extras en hoteles (cafés, licores, aguas minerales, lavado y planchado, propinas, comunicaciones, resort fee y cargos adicionales en hoteles, llamadas telefónicas sin costo, periódicos, cajas de seguridad, deportes o excursiones no incluidos, etc.), tasas sobre servicios, impuestos, gastos e intereses de operaciones financieras, excursiones y visitas opcionales, alimentación extra en ruta, comidas y/o gastos adicionales, o perjuicios producidos por cancelaciones, demoras en las salidas o llegadas de los medios de transporte, o por razones imprevistas ajenas a Francia Excursions S.A.C., entre otros.

E) DOCUMENTACIÓN

Es responsabilidad del Cliente informarse sobre los requisitos que exigen las autoridades migratorias, aduaneras y sanitarias de los destinos, siendo responsabilidad exclusiva del Cliente contar con la documentación personal que exijan las autoridades mencionadas. Por tanto, Francia Excursions S.A.C. no será responsable por los inconvenientes que sufriera el Cliente que carezca de los documentos y/o requisito necesarios, ya sea al salir o al entrar en este u otro país. Debe tenerse en cuenta que la obtención de las visas en los países a visitar por el Cliente corre por exclusiva responsabilidad de éste, como así también la presentación de la documentación necesaria para el ingreso a los países de destino y documentos de sanidad requeridos (vacunas, prueba de antígenos, prueba RCP o molecular, entre otros).

F) CANCELACIONES

En caso de desistimiento por parte del Cliente de los servicios contratados por Francia Excursions S.A.C. a terceros, las cancelaciones estarán sujetas a las condiciones contractuales bajo las cuales estos últimos presten sus servicios, las mismas que han sido informadas al cliente antes de la contratación. En todos los casos de reintegro, la agencia podrá retener del precio, los gastos incurridos más la comisión del 10% de los servicios contratados con terceros.

Francia Excursions S.A.C. no es responsable por los servicios que no fueran tomados por el Cliente en el tiempo y forma convenidos, ni por las consecuencias que de ello emanen, como la cancelación del servicio por parte del prestador, ni por el reintegro, reembolso o devolución del importe abonado por dicho servicio.

Respecto a la devolución de boletos aéreos, el Cliente acepta las condiciones impuestas por las regulaciones de las compañías aéreas en relación a este trámite.

G) CAMBIO DE FECHA

No procede el cambio de fecha de los boletos aéreos. El cambio de fecha respecto de otro servicio turístico queda sujeto a las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores de los servicios, debiendo abonarse la correspondiente penalidad aplicada por el prestador y una comisión del 10% por concepto de modificaciones y, en su caso, la diferencia tarifaria si correspondiese. Tratándose de pasajes nacionales se estará las políticas y directivas de cada Línea Aérea.

H) PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS O RECLAMOS

En el caso de que el Cliente 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, Francia Excursions S.A.C., en su calidad de intermediaria, cuenta con líneas telefónicas que constan en los correos y/o vouchers enviados con cada Servicio Turístico.

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, simples y la solución que desea. De esta manera podremos revisar su caso en forma más rápida y eficiente. Francia Excursions S.A.C. analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico informado por el Cliente lo antes posible. Si de la revisión de los antecedentes resultara procedente acoger en todo o en parte el reclamo, Francia Excursions S.A.C. lo hará saber y solicitará la conformidad del acuerdo por mail.

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 Francia Excursions S.A.C.

En los casos de servicios de vuelos aéreos las condiciones son impuestas por las Compañías aéreas con quien el Cliente deberá entenderse directamente y reclamar en su caso por cualquier inconveniente o perjuicio sufrido como consecuencia del viaje. Francia Excursions S.A.C. no tiene control sobre estas condiciones y ofrecerá todo apoyo a su alcance para llevarlos a cabo.

Sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, FRANCIA EXCURSIONS S.A.C cuenta con un Libro de Reclamaciones disponible de manera virtual y física en nuestra oficina de atención al público sito en Av. Jose Pardo N° 640 - Mezanine 05, Miraflores, Lima, Perú. Todo esto de acuerdo a lo indicado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, asimismo pone a su disposición la cuenta de e-mail reservas@francia.com.pe para Atención al Cliente.

I) PRESENTACIÓN EN EL AEROPUERTO

El cliente deberá presentarse en el Aeropuerto de partida el día previsto y a la hora indicada con la Documentación de Viaje. Para vuelos nacionales aconsejamos presentarse en el aeropuerto con dos (02) horas de anticipación y, para vuelos internacionales, la anticipación deberá ser de al menos tres (03) horas. Si el Cliente no se presenta a embarcar o llega con atraso a embarcar en la fecha y horarios indicados se configura lo que en el mercado turísticos se conoce como No Show y la Compañía Aérea puede cancelar cualquier reserva para la continuación del viaje o el retorno y por lo tanto, no tendrá derecho a exigir la devolución total o parcial del importe abonado.

J) SEGUROS

Francia Excursions sugiere que el Cliente adquiera un seguro de viaje. En ese sentido, se le proporcionará toda la información que pueda necesitar para decidir si quiere contratar el seguro propuesto. Los seguros no permiten cancelaciones, por tanto no son reembolsables.

K) EQUIPAJE

Todas las compañías aéreas tienen diferentes políticas respecto a los equipajes; por lo que, el Cliente deberá informarse antes de viajar. Francia Excursions S.A.C. no se responsabiliza por el deterioro y/o extravío y/o hurto y/o robo y/o pérdida del equipaje y demás efectos personales de los pasajeros. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, el Cliente debe dirigirse a las oficinas de atención al cliente de la compañía aérea y realizar el correspondiente reclamo. Se recomienda al Cliente contratar un seguro de viaje para cubrir parte de los riesgos mencionados.

L) ACEPTACION DEL CLIENTE

Las condiciones generales son entregadas por Francia Excursions S.A.C. al Cliente al momento de realizar la reserva de los servicios. En ese sentido, el Cliente declara conocer y aceptar las condiciones generales de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de uno cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de la reserva y/o de los servicios contratados antes del inicio del viaje, por cualquier forma o modalidad.
2. La aceptación de la boleta y/o factura por los servicios contratados.

M) AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES

El Cliente, titular de los datos personales, otorga su consentimiento de manera indefinida, libre, previo, expreso, inequívoco e informado para que Francia Excursions S.A.C. y en tanto este consentimiento no sea revocado, pueda realizar el tratamiento de sus datos personales con las siguientes finalidades: (i) decidir el otorgamiento de servicios que solicite, (ii) efectuar la cobranza de los servicios solicitados, (iii) ofrecerle otros servicios de Francia Excursions S.A.C. y/o de sus vinculadas; (iv) enviar ofertas comerciales, promociones, publicidad e información general de los productos y/o servicios de Francia Excursions S.A.C. y/o de sus vinculadas, (v) usar y/o transferir esta información (dentro o fuera del país) a terceros y/o a cualquier vinculada de Francia Excursions S.A.C.; (vi) formalizaciones contractuales; (vii) remisión de correspondencia; (viii) enviar a los proveedores del servicio de conexión tecnológica para recibir los pagos aceptando medios de pago autorizados por Francia Excursions S.A.C.

Francia Excursions S.A.C. tratará sus datos personales con la más estricta confidencialidad, adoptará las medidas de seguridad establecidas en la Ley N° 29733, su reglamento y modificaciones; y usará sus datos personales autorizados para las finalidades expresamente establecidas. El Cliente declara haber sido informado que podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, comunicando su decisión por escrito, lo cual no afectará el uso de sus datos ni el contenido de las bases de datos de Francia Excursions S.A.C. para la ejecución y/o desarrollo de la relación contractual que mantiene con Francia Excursions S.A.C. Asimismo, el Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que, en su caso, le correspondan conforme a la ley precitada, mediante una solicitud por escrito presentada a Francia Excursions S.A.C. en su oficina de Avenida José Pardo N° 640 – Mezanine 05, Miraflores y/o correo electrónico reservas@francia.com.pe.