

**3 destinos
2 islas
1 compromiso**

**Condiciones generales
de viaje y de contrato**



**caribbean
tours**

CUBA . DOMINICAN REPUBLIC . HAITI

Condiciones generales de viaje y de contrato de CARIBBEAN TOURS AG para clientes empresariales en los destinos Cuba, República Dominicana y Haití

1. Objeto del contrato

Estas Condiciones Generales de Viaje y de Contrato (en lo adelante CGVC) regulan las relaciones entre CARIBBEAN TOURS y el cliente empresarial (en lo adelante turoperador). Se aplican también si en los contratos y/o reservas individuales no se hace referencia a estas CGVC.

Los acuerdos individuales entre CARIBBEAN TOURS y el turoperador tienen prioridad sobre estas CGVC.

2. Acuerdos individuales de las Partes

En el contrato individual se adoptan los servicios de CARIBBEAN TOURS, los precios y acuerdos suplementarios.

Los servicios de CARIBBEAN TOURS resultan exclusivamente del acuerdo individual y de estas CGVC. Informaciones, etc., que no provengan de CARIBBEAN TOURS, p. ej. Datos de prestadores de servicios, organizaciones del turismo, portales de calificación, etc. no comprometen a CARIBBEAN TOURS.

3. Factor-Caribe

El Caribe, en particular Cuba, es una región turística en ascenso pero no puede compararse con Europa en cuanto a estándar. Precisamente el «Karibik-Flair» tan apreciado por los turistas puede llevar a discrepancias ya que los turistas se hacen falsas expectativas sobre calidad y disponibilidad de los servicios turísticos.

CARIBBEAN TOURS señala de manera explícita que el estándar de hoteles, restaurantes, medios de transporte, instalaciones públicas, etc., no llega al estándar europeo. Los hoteles no pueden compararse con el estándar suizo a pesar de sus propios datos sobre su categoría (estrellas) y/o pertenencia a cadenas hoteleras internacionales. Debido al modo de construcción colonial de muchos hoteles de ciudad en Cuba no todas las habitaciones tienen ventanas o eventualmente dan solo para el patio interior. CARIBBEAN TOURS procura siempre reservar habitaciones con ventanas, sin embargo no puede garantizarlo.

«La puntualidad caribeña» no se corresponde con la puntualidad europea. El turoperador toma en cuenta estas

circunstancias en su planificación de los viajes, sus licitaciones, informaciones de viajes, etc.

Las condiciones de las vías en los países de destino no se corresponden con el estándar europeo. Las carreteras no están por lo general en buen estado (escabrosas, con baches y no asfaltadas en algunos lugares). Por consiguiente a menudo hay que conducir lentamente. Tampoco los animales y carruajes constituyen una rareza en las carreteras. Por tales razones se alarga la duración del trayecto dado el caso.

CARIBBEAN TOURS depende de las organizaciones estatales del turismo para la adquisición de los servicios en Cuba y no puede cerrar contratos directos con los diferentes proveedores. De ello se derivan determinadas limitaciones en la selección de los proveedores y la posibilidad de intervenir directamente con el prestador de servicios.

4. El turoperador compra en su propio nombre

El turoperador adquiere los servicios en su propio nombre y por cuenta propia. Es responsable de la comercialización ante el viajero. Le incumben, en particular, la obligación de informar conforme a la Ley Federal sobre Viajes Todo Incluido.

Entre CARIBBEAN TOURS y el cliente del turoperador no existen vínculos contractuales.

5. Aumentos de precios

CARIBBEAN TOURS se reserva el derecho de elevar los precios acordados, hasta 3 semanas antes del inicio de los servicios, en los siguientes casos:

- Aumento de los gastos de transporte y de alojamiento.
- Introducción o aumento de tarifas e impuestos como tarifas de embarque y desembarque, derechos de aterrizaje y seguridad, introducción de nuevos impuestos o tasas o su aumento
- Modificaciones de los tipos de cambio.

Si el precio total de los servicios reservados se eleva en más de 5% el turoperador puede rescindir el contrato sin costo alguno. Se reembolsan pagos ya realizados excluyendo otras reclamaciones. La declaración de rescisión del contrato debe realizarse por escrito dentro de 5 días

hábiles en los horarios normales de oficina o enviarse por correo electrónico a CARIBBEAN TOURS (véase también al efecto el punto 9 «Cálculo de los plazos de cancelación»).

6. Modificaciones del programa antes del inicio de los servicios

CARIBBEAN TOURS se esfuerza por realizar los servicios acordados conforme al programa. No se excluye, sin embargo, la necesidad de realizar modificaciones de los servicios y del programa en virtud de circunstancias objetivas (p. ej., por medidas estatales, cambio de horarios de vuelos, eventos naturales y medioambientales, fuerza mayor u otras circunstancias no previsibles o prevenibles) o a causa del proveedor. CARIBBEAN TOURS informa de inmediato al turoperador sobre tales modificaciones y se esforzará por reducir al mínimo sus consecuencias. Al mismo tiempo CARIBBEAN TOURS comunica al turoperador todas las eventuales modificaciones de precios a consecuencias de las modificaciones de los servicios y del programa.

Al turoperador le corresponde el derecho de rescisión, cuando las modificaciones de los servicios y del programa modifican de manera fundamental la ejecución total del viaje.

7. Modificaciones del programa durante el viaje

El turoperador toma debida nota de que en el Caribe no pueden descartarse modificaciones de los servicios y del programa durante el viaje a pesar de una buena organización de éste. Ello debido en particular a eventos naturales y climatológicos, medidas estatales, fuerza mayor, escasez en los suministros o por otras circunstancias no previsibles o prevenibles, etc. CARIBBEAN TOURS se esfuerza por reducir al mínimo las consecuencias de tales modificaciones.

Advertencia general para vuelos nacionales: Pueden producirse modificaciones imprevistas y a corto plazo de los horarios de vuelo por parte de las compañías de aviación. Por ejemplo, un vuelo nocturno puede aplazarse para la mañana o la tarde siguiente o, incluso, salir desde otro aeropuerto. CARIBBEAN TOURS no puede influir en modo alguno sobre estas modificaciones. En todos estos casos existe el derecho de modificaciones del programa. Se tratará de organizar un programa indemnizatorio o de adaptar el programa en correspondencia.

CARIBBEAN TOURS está autorizado a denegar la subsanación si el turoperador o el viajero han causado la deficiencia, si existe causa mayor si la subsanación genera gastos desproporcionados.

8. Condiciones de pago

Los precios se derivan del acuerdo individual.

Condiciones de pago para la República Dominicana:

3

Todos los pagos se realizan en USD.

Condiciones de pago para Cuba: Todos los pagos se realizan en Euros. En virtud del aún existente embargo de los EE.UU. contra Cuba no pueden realizarse pagos en USD. Aunque la factura se presenta en USD, el pago tiene que realizarse en el **contravalor en Euros** en la fecha de vencimiento de pago. El tipo de cambio a emplear es la cotización de divisas de www.reuters.com el día de realización del pago. En ningún caso el turoperador liquidará la factura en USD. El gobierno de los EE.UU puede congelar dicho pago y tal vez nunca más sea liberado. En caso de que el turoperador pagase por error la factura en USD tiene que reclamar el importe ante el banco emisor y volver a emitir el pago en Euros. **Las facturas pagadas en dólares estadounidenses se consideran como no pagadas.**

En tanto no se mencionen otras condiciones de pago en el acuerdo individual, en la oferta, en la confirmación de la reserva o en el manual de ventas de CARIBBEAN TOURS regirán las siguientes condiciones:

El monto total debe acreditarse en la cuenta de CARIBBEAN TOURS como mínimo 30 días antes del primer servicio. Al mismo tiempo el turoperador informa por correo electrónico a CARIBBEAN TOURS acerca de la factura pagada (con el número de factura) y del importe transferido:

Para Cuba a la siguiente dirección:

accounting.cu@caribbeantours.ch

para Haití y República Dominicana:

accounting.do@caribbeantours.ch

En particular para grupos y viajes de incentivo, así como para cruceros rigen diferentes condiciones de pago. CARIBBEAN TOURS las envía a solicitud. Se mencionan en los contratos individuales y las ofertas respectivamente.

Si el pago del turoperador no se realiza dentro del plazo señalado, CARIBBEAN TOURS concederá al turoperador una breve prórroga. Si ésta vence sin resultado, CARIBBEAN TOURS puede denegar los servicios, dar por cancelado el contrato y reclamar los costos de cancelación a tenor del punto 9. CARIBBEAN TOURS tiene también el derecho de insistir en el cumplimiento del contrato.

Si la factura no se paga dentro del plazo señalado el turoperador cae automáticamente en demora al expirar el plazo del pago (fecha de vencimiento). A partir de ese momento CARIBBEAN TOURS puede exigir intereses de demora por un monto de 5%. Si la prórroga mencionada en el párrafo anterior vence sin resultado CARIBBEAN TOURS puede encargar a una agencia de cobros para que realice la recaudación. Los gastos derivados de ello van por cuenta del turoperador.

Gastos por envío de transferencia: Los gastos por envío de transferencia van a cuenta del turoperador (Código de gastos: OUR). CARIBBEAN TOURS pondrá en cuenta del turoperador los gastos de envío de transferencias que le sean cargados a ella.

9. Condiciones de cancelación y tasas de tramitación

Modificaciones de datos de viaje y/o cambios de reservas de servicios ya confirmados por CARIBBEAN TOURS se tratarán como cancelación con nueva notificación. Si se cancela una reserva definitiva Caribbean Tours gravará los siguientes impuestos por cancelación:

9.1 Cuba

Viajeros individuales 1–5 personas:

Después de la reserva definitiva se cargarán en cuenta por cada caso como mínimo USD 60.– máximo USD 180.– por concepto de tasas de tramitación si se produce una cancelación hasta 46 días antes del inicio del viaje.

Con posterioridad se cobrarán los siguientes impuestos por cancelación:

45–31 días antes de la llegada: 10 %
 30–15 días antes de la llegada: 25 %
 14–08 días antes de la llegada: 40 %
 07–03 días antes de la llegada: 60 %
 02–01 día(s) antes de la llegada: 80 %
 24 horas antes de la llegada o No Show: 100 %
 100% impuestos por cancelación de boletos aéreos ya emitidos.

Grupos (a partir de 6 personas), viajes de incentivo y cruceros:

Después de la reserva definitiva se cargarán en cuenta por persona como mínimo USD 60.– máximo USD 300.– por concepto de tasas de tramitación si se produce una cancelación hasta 91 días antes del inicio del viaje.

Con posterioridad se cobrarán los siguientes impuestos por cancelación parcial o total:

90–60 días antes de la llegada: 20 %
 59–30 días antes de la llegada: 40 %
 29–15 días antes de la llegada: 50 %
 14–07 días antes de la llegada: 75 %
 06–01 día(s) antes de la llegada: 90 %
 24 horas antes de la llegada o No Show: 100 %
 100% impuestos por cancelación de boletos aéreos ya emitidos.

9.2 República Dominicana, Haití

Viajeros individuales 1–5 personas:

Después de la reserva definitiva se cargarán en cuenta por persona como mínimo USD 50.– máximo USD 100.– por concepto de tasas de tramitación si se produce una cancelación hasta 46 días antes del inicio del viaje.

Con posterioridad se cobrarán los siguientes impuestos por cancelación:

45–31 días antes de la llegada: 10 %
 30–15 días antes de la llegada: 25 %
 14–08 días antes de la llegada: 40 %
 07–03 días antes de la llegada: 60 %
 02–01 día(s) antes de la llegada: 80 %
 24 horas antes de la llegada o No Show: 100 %

Grupos (a partir de 6 personas), viajes de incentivo y cruceros:

Después de la reserva definitiva se cargarán en cuenta por encargo como mínimo USD 100.– por concepto de tasas de tramitación si se produce una cancelación hasta 91 días antes del inicio del viaje.

Con posterioridad se cobrarán los siguientes impuestos por cancelación parcial o total:

90–31 días antes de la llegada: 10 %
 30–15 días antes de la llegada: 25 %
 14–08 días antes de la llegada: 40 %
 07–03 días antes de la llegada: 60 %
 02–01 días antes de la llegada: 80 %
 24 horas antes de la llegada o No Show: 100 %

Si por una cancelación parcial se reduce el tamaño del grupo de manera tal que resulta un precio más caro, el nuevo precio se cargará en cuenta.

Las condiciones de cancelación mencionadas arriba se refieren a prestaciones relacionadas con los paquetes turísticos. Las prestaciones individuales (servicios de transfer y hotel, etc.) están sujetas a condiciones de cancelación particulares, las que pueden indicarse por separado en la oferta y en la confirmación

9.3 Boletos aéreos

Boletos aéreos ya emitidos están sujetos a un impuesto de cancelación del 100 %.

No pueden realizarse cambios de nombres.

9.4 Cálculo del plazo de cancelación

La cancelación de un servicio debe realizarse mediante correo electrónico a CARIBBEAN TOURS.

Cuba: traveldesign.cu@caribbeantours.ch
 (dirección de correo electrónico informada individualmente)
República Dominicana y Haití:
traveldesign.do@caribbeantours.ch

Para el cálculo de los plazos de cancelación es determinante la llegada de la comunicación de dicha cancelación a CARIBBEAN TOURS. Si la comunicación llega fuera de los horarios de oficina normales (horarios de oficina: lunes a viernes: 8 h 30 a 17 h 00 (hora de la Europa Central/hora de verano de la Europa Central), sábados, do-

mingos u otros días festivos (Zúrich), es determinante el próximo día laboral.

10. Transportación de equipajes

Los medios de transporte empleados pueden transportar equipajes solo en cantidades limitadas.

Circuitos y Transferes

Los clientes del turoperador tienen derecho a la transportación gratuita de los siguientes equipajes por persona en los circuitos y en los transferes:

1 maleta grande o 1 bolsa grande (máx. 20 kg)

1 equipaje de mano (máx. 5 kg)

Cuba: En caso de equipaje deportivo (bicicletas, equipos de surfing etc.) hay que reservar siempre un microbús en caso de 1–2 pax.

CARIBBEAN TOURS o bien el prestador de servicios está autorizado a rechazar la transportación de otros equipajes. Queda a discreción de CARIBBEAN TOURS o bien del prestador de servicios, transportar equipaje adicional señalando al turoperador, sin embargo, que debido a ello puede verse limitado el confort de la transportación y que CARIBBEAN TOURS o bien el prestador de servicios, no asumen ninguna responsabilidad por las consecuencias que se deriven de ello, o que eventualmente haya que poner un vehículo más grande cuyos gastos irán a cuenta del turoperador.

Vuelos nacionales

Existen restricciones para la transportación de equipajes en vuelos nacionales:

Cuba: 20 kg equipaje facturado; equipaje de mano máx. 5 kg (el equipaje de mano debe caber debajo del asiento o en el compartimiento para equipajes en la parte superior sobre los asientos, largo+ancho+alto máx. 115 cm).

Haití y República Dominicana: Existen diferentes condiciones en dependencia de la compañía de aviación. Estas se informan al realizar la reserva.

11. Reclamaciones

Viajes acompañados por el turoperador

Si el turoperador o un guía designado por éste acompañan el viaje, los clientes deben dirigirse al guía, el cual contactará a la oficina de CARIBBEAN TOURS. CARIBBEAN TOURS subsanará la deficiencia reclamada en cooperación con el turoperador y el prestador de servicios.

Viajes no acompañados

El turoperador está obligado a informar a los clientes sobre el procedimiento correcto. CARIBBEAN TOURS puede responder a reclamaciones, etc., solo cuando las deficiencias, etc., están señaladas correctamente. En principio el turoperador es la persona de contacto del viajero. El turoperador ha de procurar luego la subsanación en

cooperación con CARIBBEAN TOURS. En el contrato individual puede acordarse otro procedimiento.

5

Eliminación de las deficiencias

Deficiencias eventuales han de informarse de inmediato a CARIBBEAN TOURS para que CARIBBEAN TOURS pueda lograr la subsanación adecuada. CARIBBEAN TOURS no está obligado a la subsanación si la deficiencia ha sido causada por el viajero o por el turoperador, es imputable a fuerza mayor o la subsanación genere gastos desproporcionados.

Si las deficiencias no son informadas de inmediato, el turoperador (y su cliente respectivamente) pierden sus derechos.

CARIBBEAN TOURS llama expresamente la atención del turoperador sobre los cortos plazos para informar en caso de daños a equipajes aéreos y retrasos.

En el acuerdo individual con el turoperador se reglamentará si CARIBBEAN TOURS debe eliminar in situ eventuales deficiencias en nombre del turoperador, adoptar medidas de subsanación y realizar eventuales reembolsos en su nombre. En particular se definirá hasta que monto puede reembolsar CARIBBEAN TOURS en nombre del turoperador. El turoperador confiere a CARIBBEAN TOURS el poder correspondiente.

Responsabilidad por deficiencias

Si una deficiencia no puede eliminarse o solo se elimina de manera insuficiente, CARIBBEAN TOURS asume como máximo hasta el precio del correspondiente servicio pagado por el turoperador. En caso de una cifra global, el valor del servicio afectado debe calcularse en relación con el precio total. Si no se acuerda otra cosa, dichos importes se conceden como abono en cuenta (Punto 12 párrafo 2).

12. Gestión de reclamaciones

El turoperador envía las reclamaciones al Departamento de Gestión de la Calidad CARIBBEAN TOURS (Cuba; quality.cu@caribbeantours.ch; Haití y República Dominicana: quality.do@caribbeantours.ch). A la reclamación deben adjuntarse las pruebas correspondientes (notificación de la deficiencia, fotos, recibos, etc.) y ha de mencionarse claramente la pretensión del reembolso. La reclamación debe presentarse a CARIBBEAN TOURS en el plazo de 30 días con posterioridad a la conclusión de los servicios del contrato por parte de CARIBBEAN TOURS. No se atenderán reclamaciones fuera de término y se perderán los eventuales derechos.

Los reembolsos se conceden en forma de abono en cuenta. Este abono puede deducirse del próximo pago. El turoperador no está autorizado a realizar descuentos

de los pagos que correspondan por concepto de reclamaciones sin el abono precedente o a retener pagos.

13. Responsabilidad de CARIBBEAN TOURS

a. CARIBBEAN TOURS responde por una cuidadosa organización del viaje y por una correcta licitación de los servicios del viaje. La responsabilidad por daños que no sean personales se limita al doble del precio personal del viaje por viajero.

Se excluye la responsabilidad sobre prestadores de servicios y personal auxiliar.

b. Si a los servicios de CARIBBEAN TOURS se aplican prescripciones legales o convenios internacionales de uso obligatorio, entonces CARIBBEAN TOURS responde exclusivamente en el marco de esas leyes y convenios internacionales de uso obligatorio.

c. En particular se excluye la responsabilidad en los siguientes casos:

- El daño ha sido causado por negligencias del turoperador o del viajero antes o durante el viaje.
- El daño ha sido causado por terceros.
- El daño se produce a pesar del cuidado tenido por parte de CARIBBEAN TOURS o bien el turoperador o por fuerza mayor.

d. Las restricciones y exclusiones de la responsabilidad en estas CGVC y en los acuerdos individuales rigen también para la responsabilidad extra contractual o cuasi contractual. La responsabilidad extra contractual o cuasi contractual no puede fundamentar otros derechos progresivos que no sean los descritos en estas CGVC para la responsabilidad contractual. Se hace reserva del derecho de las disposiciones contractualmente no modificables de aplicación obligatoria.

14. Caducidad, prescripción

Los derechos del turoperador (y de su cliente respectivamente), caducan si no se hacen valer en el plazo de 30 días con posterioridad a la conclusión de los servicios contractuales de CARIBBEAN TOURS.

Los derechos prescriben en el plazo de un año con posterioridad a la conclusión de los servicios contractuales.

Se reserva el derecho de plazos de caducidad y prescripción cortos en leyes y convenios internacionales aplicables, y plazos más largos no modificables por contrato respectivamente.

15. Mención de CARIBBEAN TOURS

El turoperador no está autorizado a mencionar a CARIBBEAN TOURS en sus documentos, en la comunicación o de

cualquier otra forma, sin el consentimiento explícito de CARIBBEAN TOURS. 6

16. Emergencias

CARIBBEAN TOURS le ofrece al turoperador números telefónicos de emergencia fuera del horario de oficina (horarios de oficina normales: Lunes a viernes: 8 h 30 a 17 h 00), fines de semana y días festivos:

Cuba: +53 (0) 52 79 98 40 o bien +53 (0) 52 64 03 71

República Dominicana y Haití: + 1 829 367 7421

Estos números telefónicos están disponibles exclusivamente para emergencias.

En caso de catástrofes naturales y de otras emergencias, CARIBBEAN TOURS organiza un Estado Mayor de crisis e informa al turoperador por correo electrónico acerca de la situación.

Por su parte el turoperador comunica su número de emergencia a CARIBBEAN TOURS:

Cuba:
customerexperience.cu@caribbeantours.ch

República Dominicana y Haití:
customerexperience.do@caribbeantours.ch.

El turoperador informará de inmediato a CARIBBEAN TOURS si se modifican el número telefónico de emergencia u otros datos de comunicación.

17. Obligación de informar

El turoperador informa a sus clientes sobre las disposiciones de entrada y sanidad, etc.

En el caso de Cuba, en particular acerca de los requisitos del seguro de enfermedad («health insurance requirements»): La entrada a Cuba es posible solo mediante la presentación de un seguro de enfermedad internacional (no se admiten seguros de compañías norteamericanas). Quien a su entrada no pueda presentar la evidencia de un seguro de enfermedad está obligado a adquirir un seguro de enfermedad cubano en el aeropuerto o puede serle denegada la entrada.

18. Protección de datos

CARIBBEAN TOURS está subordinado a la protección de datos de Suiza. CARIBBEAN TOURS comunica los datos del turoperador y de sus clientes respectivamente a los prestadores de servicios, etc., en los países de destino en tanto que sea necesario para la realización de los servicios. El nivel de protección de datos en esos países no se corresponde con el nivel de protección suizo.

19. Cláusula sustitutiva

Si determinadas disposiciones de estas Condiciones Generales de Viaje y de Contrato o de los acuerdos individuales resultan inválidas, ineficaces o no ejecutables,

no debe afectarse por ello la validez, la eficacia y la factibilidad de las demás partes de estas CGVC y de los acuerdos individuales.

La disposición inválida, ineficaz o no ejecutable ha de remplazarse por una disposición válida, eficaz y factible que se acerque lo más posible a la intención original de las partes en cuanto al contenido.

20. Derecho aplicable y tribunal competente

En todas las relaciones entre CARIBBEAN TOURS y el turoperador se aplica exclusivamente el Derecho suizo. Las Partes acuerdan como tribunal competente exclusivo Zúrich, Suiza.

Se hace reserva del derecho de las disposiciones contractualmente no modificables de aplicación obligatoria en las leyes y convenios internacionales.

Caribbean Tours AG, septiembre de 2016

HISPANIOLA

Caribbean Tours

operated by DomRep Tours AG
Calle Padre Billini 405
Zona Colonial, Santo Domingo
Dominikanische Republik

Telefon +1 809 686 0278

KUBA

Caribbean Tours AG
Avenida Paseo 606
e/25 y 27, Vedado
CP10400 La Habana
Kuba

Telefon +53 (0)7 834 42 51

ZÜRICH FIRMENSITZ

Caribbean Tours AG
Dufourstrasse 42
8008 Zürich
Schweiz

Telefon +41 44 515 59 95

www.caribbeantours.ch

