

# **1-TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE FRANCOANDINO TOURS/ALIANZA FRANCESA - CLIENTE**

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación regulan el uso y los servicios prestados mediante FrancoAndino Tours y la Alianza Francesa cuando usted reserva y adquiere un servicio. Tras la inscripción/aceptación de un servicio ofrecido por FRANCOANDINO TOURS Y LA ALIANZA FRANCESA, usted adquiere la condición de CLIENTE (en adelante, denominado el "Cliente") de la agencia de viajes FRANCOANDINO TOURS EIRL, con RUC 20454180659, inscripción MINCETUR 926-DGPDT, e implica su aceptación y que está de acuerdo con estos "Términos y Condiciones Generales de Contratación" en la relación contractual con FRANCOANDINO TOURS en adelante, denominado "FRANCOANDINO TOURS/proveedor".

## **2 CONTRATO**

### **2.1 Inscripción**

Para inscribirse para un servicio, el CLIENTE deberá llenar el formulario y aceptar los términos y condiciones de uso. El registro está limitado a las personas naturales. En el caso del registro de una empresa o una entidad jurídica, la persona que realiza el registro debe contar con la debida autorización para actuar en nombre de la empresa o entidad jurídica, según corresponda. El cliente necesita registrarse con su nombre oficial, tal como aparece en su documento de identidad. Las inscripciones bajo un seudónimo no están permitidas. FRANCOANDINO TOURS pueden eliminar registros que presenten nombres falsos, seudónimos, etc.

El CLIENTE está obligado a proporcionar información precisa y actualizada. FRANCOANDINO TOURS no se hace responsable, si un servicio reservado requerido por el CLIENTE no puede llevarse a cabo o se producen otros daños y perjuicios, debido a información incorrecta o no actualizada.

### **2.2 Modificaciones y responsabilidades del proveedor**

Modificaciones de programas sugeridas por FrancoAndino Tours: Con el fin de evitar cualquier inconveniente (en caso de fuerza mayor o un evento imprevisto como el cierre de un sitio o el retraso del transporte), FrancoAndino Tours se reserva excepcionalmente el derecho - en la medida de lo posible con el acuerdo del cliente: de cambiar un servicio, fechas de viaje o itinerario confirmado, ofreciendo sustitutos adecuados a los viajeros. También para cuestiones de logística en un contexto local peculiar y con el objetivo de mejorar/optimizar el recorrido, FrancoAndino Tours puede tener que cambiar el orden y la secuencia de las excursiones sin que esto perjudique a los viajeros.

Asimismo, FRANCOANDINO TOURS no se hace responsable de cambios en el programa debido a restricciones externas y fuera de su control: i. Desastres naturales: inundaciones, terremotos, tsunamis, tormentas, deslizamientos de tierra, etc. ii. Manifestaciones, bloqueos, huelgas, etc. iii. Malas condiciones meteorológicas que impidan la realización de una excursión. iv. Contexto político particularmente tenso: guerra, revolución, estado de sitio, golpe, etc. Esta lista no es exhaustiva.

**IMPORTANTE:** en caso de fuerza mayor o por decisión del gobierno, FRANCOANDINO TOURS se reserva el derecho de cancelar el inicio de un tour e informará al cliente de esta decisión con un máximo de anticipación. Si durante la excursión los servicios cubiertos por el contrato no se pudieron realizar, FRANCOANDINO TOURS tomará todas las medidas necesarias para gestionar la situación. Cuando la responsabilidad no incumba a FRANCOANDINO TOURS, los costes adicionales ocasionados por estos cambios no podrán ser asumidos por él. Si, por el contrario, las causas se atribuyen directamente a la responsabilidad del proveedor, FRANCOANDINO TOURS asumirá los posibles costos adicionales.

## **2.3 Seguro de viaje / incidentes**

FrancoAndino Tours recomienda que sus pasajeros cuenten con un seguro personal. Ni FrancoAndino Tours ni la ALIANZA FRANCESA pueden ser considerados responsables de la condición física o de la salud de las personas que viajan en sus tours, ni de cualquier evento que pueda surgir como resultado. Ante cualquier incidencia (pérdida de documentos, enfermedad, hospitalización, etc.), FrancoAndino Tours brindará asistencia y apoyo no pecuniario al viajero en dificultad.

## **2.4 Proceso de reserva y pago**

Si el Cliente decide reservar un tour específico, es necesario realizarlo por medio del formulario de inscripción y proceder con el pago correspondiente. El pago de la totalidad del servicio será la única forma de confirmar su inscripción.

## **2.5 Medios de Pago FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA**

Se puede proceder a los pagos por diferentes medios como:

- Transferencia bancaria Banco de Crédito :  
Cuenta en Soles 194-98158522-0-20  
Cuenta en USD 194-94532713-1-87
- Paypal : solicitar el link de pago paypal
- Yape: solicitar código QR

## **2.6 Aceptación por el Proveedor**

El proveedor acepta la solicitud automáticamente una vez realizado el pago. Después de esto, el contrato entre usted y el proveedor se vuelve efectivo. Usted será notificado de la confirmación de su solicitud por e-mail. El proveedor ofrece los servicios acordados bajo su propio nombre, por su propia cuenta y bajo su responsabilidad.

## **2.7 Anulación de una reserva**

Si el Cliente reserva un determinado servicio, es obligatorio utilizar como único canal de comunicación el correo electrónico [toursaf@alianzafrancesa.org.pe](mailto:toursaf@alianzafrancesa.org.pe).

De no usarse los canales especificados para ello, pueden surgir dificultades en la correcta ejecución o anulación del servicio contratado. En este caso, FRANCOANDINO TOURS no se hace responsable y queda libre de toda responsabilidad.

Anulaciones por parte del Cliente:

El Cliente tiene derecho a anular hasta con 3 días hábiles antes de la fecha de viaje reservado. Se cobrará únicamente el 20% por costos administrativos o según acuerdo con el cliente se dará un voucher para poder participar en un evento futuro en otra fecha que se podrá decidir de forma conjunta. En caso de que el precio sea superior, el cliente deberá abonar la diferencia.

Si un Cliente anula la compra dentro de los 2 (dos) días anteriores a la fecha de viaje reservado, o si no asiste al servicio, no se procederá a devolución. Sin embargo de contar con un justificativo (certificado médico) se dará un voucher para poder participar en un evento futuro en otra fecha que se podrá decidir de forma conjunta. En caso de que el precio sea superior, el cliente deberá abonar la diferencia.

### **3-MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Para inscribirse a una excursión y realizar el pago de la reserva es obligatorio que el CLIENTE use el formulario de inscripción y medios de pago correspondientes que FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA proporcionaron a través de sus medios de comunicación.

### **4-RELACIÓN JURÍDICA CON FRANCOANDINO TOURS Y LA ALIANZA FRANCESA**

#### **4.1 Posición de FRANCOANDINO TOURS Y LA ALIANZA FRANCESA**

FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA pone a disposición varios medios para comunicarse como Proveedor de servicios y realizar una reserva y compra online. El contrato relativo al servicio comprado es exclusivamente entre el Cliente y el Proveedor del servicio requerido. La ALIANZA FRANCESA no es una parte contratante en el servicio requerido por el CLIENTE. La ALIANZA FRANCESA actúa únicamente como mediador o intermediario entre el CLIENTE y el Proveedor de la actividad o servicio turístico.

#### **4.2 Responsabilidad de FRANCOANDINO TOURS Y LA ALIANZA FRANCESA**

FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA son responsables ante el CLIENTE en caso de dolo o culpa inexcusable, debidamente comprobada por un Tribunal. FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA no asumirá responsabilidad por cualquier daño que hubiera podido ocasionar mediando culpa leve, su personal auxiliar o el personal de los operadores del servicio. La responsabilidad está limitada a los daños directos.

Se excluye a FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA de la responsabilidad por los virus informáticos, programas de software espía y otros daños causados por los programas de ordenador.

#### **4.3 Los cambios de estas Condiciones Generales de Contratación.**

Estas Condiciones Generales de Contratación pueden ser cambiadas por FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA en cualquier momento sin previo aviso. Para cada reserva, las condiciones vigentes a ese momento son aplicables. El CLIENTE no tiene ninguna garantía de que las reservas futuras se completarán bajo las condiciones existentes.

### **5 Legislación Aplicable**

5.1 Las presentes "Condiciones Generales de Contratación" se rigen en todos y cada uno de sus extremos por las leyes de la República del Perú.

5.2 FRANCOANDINO TOURS / ALIANZA FRANCESA y el CLIENTE, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del Distrito Judicial de Lima, Perú.