

## TERMINOS Y CONDICIONES

- Antes de realizar una solicitud de reserva, asegúrese de revisar toda la información tales como: nombres completos, números de pasaporte o DNI (incluyendo las vigencias de dichos documentos), fechas, horas de llegada y salida, ya que, si esta información fuese errónea, **ZONE TRAVEL** no se responsabilizaría de algún costo adicional que esto implique.
- Al momento de hacer una reserva y esta sea confirmada, revise cuidadosamente que toda la información sea correcta tales como: nombres completos, números de pasaporte o DNI, fechas, horas de llegada y salida, destino (s), alojamiento y cualquier número de confirmación. Así mismo, la conformidad de precios antes de realizar algún pago. **(Es total responsabilidad del pasajero asegurar que toda la información sea correcta antes de viajar).**
- En caso de viajar con niños, si solo viaja con uno de los padres deberán presentar permiso notarial firmado por el padre que no viaja. En caso de viajar con algún apoderado deberá presentar un permiso notarial con autorización de ambos padres. En caso haya realizado el pago y no presente esta documentación, no se le brindará el servicio y se penalizará la cancelación con el 100% del pago efectuado.
- Los pedidos especiales tales como dietas, ubicación, tipo de habitación, o algún servicio particular en el hotel, no son garantizados, a menos que **ZONE TRAVEL** le mande una confirmación escrita de su requerimiento especial.

## CANCELACIONES Y PENALIDADES

- Toda cancelación debe ser realizada y acordada con el agente de viaje, apoyado en nuestras políticas de cancelación.
- Si usted desea cancelar algún servicio debe contactarse con el agente de viaje asignado lo más pronto posible.
- Todo tipo de cancelación es calculada a partir de la fecha en que empieza el tour.
- Las devoluciones serán realizadas a través de transferencias bancarias únicamente; en la mayoría de los casos habrá un recargo por transferencia (por cuenta del pasajero).
- Las cancelaciones de reservas y/o servicios deberán de ser por escrito (Correo electrónico y/o WhatsApp).

- Cancelaciones de servicios pagados y reconfirmados realizadas 30 días previos a su fecha de viaje, se les descontará USD20 dólares americanos por persona por gastos administrativos.
- Cancelaciones de servicios pagados y reconfirmados realizadas a partir del día 29 hasta 16 días previos a su fecha de viaje, solo se devolverá 50% del total del monto pagado.
- Cancelaciones de servicios pagados y reconfirmados realizadas 15 días previos a su fecha de viaje hasta el mismo día de viaje, no tendrán ningún tipo de reembolso (100% de precio total).
- Cualquier cambio o modificación de itinerario o fechas debe realizarse hasta 30 días antes de la fecha de inicio de viaje. En caso sea menor a los 30 días, dependerá de la disponibilidad de los prestadores de servicios contratados, teniendo el pasajero que abonar cualquier tipo de recargo involucrado.
- Una vez iniciado el viaje, cualquier porción de servicio que no se utilice, tales como tours, noches de alojamiento, traslados, entre otros, no serán reembolsables.
- Estas políticas de cancelación, modificación y reembolso aplican solo para pasajeros individuales (1 a 10 pasajeros).
- Políticas de cancelación, modificación y reembolso para grupos privados mayores a 11 pasajeros, se elaborará un acuerdo personalizado según cantidad de personas y características del grupo tales como grupos familiares, escolares, universitarios, corporativos entre otros.
- **ZONE TRAVEL** es un intermediario de prestadores de servicios, por tal motivo todo tipo de cancelación, reembolso, modificación sea en servicios, alojamiento, excursiones entre otros, depende de la flexibilidad que los proveedores de servicios nos otorgan.
- Estas políticas de cancelación, no son aplicables a boletos aéreos, boletos de buses, boletos de trenes, cruceros, entradas, algunas excursiones tales como Camino Inca, visita a Machu Picchu entre otras, estas tienen sus propias políticas de viaje.

## TÉRMINOS GENERALES

- Nuestros servicios no incluyen un seguro de viajes que cubra gastos por cancelaciones de viajes, pérdida de equipaje, accidente, enfermedad, fallecimiento, huelgas entre otros. Recomendamos adquirir un seguro de viajes.

- No podemos garantizar hora exacta de salida o llegada de vuelos, de trenes, de buses. Ni inconvenientes que pueden ser ocasionados por problemas climatológicos, problemas en las carreteras. desastres naturales, cuarentenas, huelgas, disturbios, clima político, detenciones, robo, pérdida de equipaje, pérdida de comprobantes de pago, cancelaciones o reprogramaciones de vuelos, restricciones o regulaciones realizadas por el gobierno. Cualquier gasto extra que alguna de esta situación amerite serán cubiertas por el pasajero.
- **ZONE TRAVEL** tiene la potestad de cambiar el orden del itinerario si ocurrieran algunos de los acontecimientos antes mencionados para poder continuar el viaje de la manera más segura posible. Cualquier gasto extra que alguna de estas situaciones amerite serán cubiertas por el pasajero.
- Si el pasajero no llega o no está listo a la hora pactada, **ZONE TRAVEL** no se responsabiliza por pérdidas de vuelos, de traslados, de tours o cualquier otro servicio. Estos servicios no tomados no son reembolsables.
- El pasajero deberá respetar las costumbres de cada lugar visitado y a sus compañeros de viaje. El líder/guía del viaje podrá decidir si una persona de mal comportamiento o en actitud delictiva debe o no continuar el viaje, si es que se considera a esta persona un riesgo para el grupo. El pasajero que sea separado del grupo por mal comportamiento no tendrá derecho a la devolución del dinero pagado.
- El pasajero será responsable de su estado de salud. Es extremadamente vital que cualquier persona que tenga algún problema médico, deba informarlo a **ZONE TRAVEL** antes de la fecha de inicio de su viaje.
- Es absolutamente necesario notificar a los líderes/guías del viaje de algún problema de salud o necesidad que esté aconteciendo antes y durante el viaje. El líder/guía puede decidir si el pasajero puede o no continuar en el viaje por la seguridad del pasajero y para no afectar el viaje de los otros participantes.
- Es responsabilidad del pasajero traer su propia medicina y contratar un seguro de viajes.
- El seguro médico y una evaluación médica antes del viaje son altamente recomendados, especialmente para la realización de Turismo de aventura ya que **ZONE TRAVEL** no asume la responsabilidad de pago de servicio médico o pago a un centro de atención médica. Solo se cuenta con un botiquín de primeros auxilios, que servirán para solucionar problemas médicos de no mucha importancia, mas no para problemas graves.

- Todas las tarifas están expresadas en dólares norteamericanos y/o soles.
- Las tarifas publicadas no son válidas para feriados, días festivos o fines de semana largos salvo lo exprese explícitamente.

## RESERVA Y EMISIÓN DE BOLETOS AÉREOS

- Para realizar la reserva, se deberá enviar vía correo electrónico los datos personales de todos los pasajeros, tales como: Nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de documento de identidad o pasaporte (incluyendo la vigencia de dicho documento).
- La emisión del boleto aéreo no se efectuará sin previo pago por parte del pasajero dentro del tiempo límite de pago asignado por la aerolínea.
- **ZONE TRAVEL** deslinda toda responsabilidad en caso las reservas sean canceladas en forma automática por haber llegado al "Time Limit" (tiempo límite) que establece la aerolínea.
- El pasajero deberá enviar un correo electrónico o WhatsApp solicitando la emisión del boleto aéreo dando la conformidad que los datos personales están correctos. El pasajero deberá revisar toda la información: nombres, fechas, horas de llegada y salida, precios, ya que si la información brindada por pasajero es errónea, **ZONE TRAVEL** no se responsabiliza de algún costo adicional que esto implique.
- Las tarifas aéreas están sujetas a cambios sin previo aviso; la única manera de garantizar la cotización y reserva enviada es emitiendo el boleto dentro de las fechas límites establecidas y sin efectuar cambios ni modificaciones. Caso contrario, el pasajero deberá pagar nivelación de tarifa o penalidades correspondientes. Adicionalmente, existen penalidades por cambios y modificaciones de nombre o fecha establecidos por la aerolínea. Las penalidades dependen de la clase aérea, tipo de tarifa, compañía aérea, entre otros.
- Puede suscitarse variaciones en el monto de los impuestos y cargos que cobran las aerolíneas o los países de destino.
- La aerolínea puede realizar cambios, reprogramaciones o cancelaciones de horarios si así lo decidiese. Hay casos excepcionales en donde la aerolínea cambia no solo el vuelo si no el lugar de conexión aérea.
- Es importante recordarles que las tarifas aéreas son: **NO REEMBOLSABLES - NO ENDOSABLES - NI TRANSFERIBLES** en clases turísticas básicas (incluyendo los boletos aéreos dentro de un paquete turístico). En caso de cancelación o modificación

por enfermedad o fuerza mayor la aerolínea evaluará cada caso en particular y decidirá si habrá algún reembolso parcial o total o ninguno. Cabe señalar que las penalidades a las que están sujetos los boletos aéreos se mantienen vigentes según las compañías aéreas lo dispongan.

- En caso de desear mayor flexibilidad en las condiciones de la aerolínea deberán adquirir boletos aéreos cuya clase aérea permita reembolsos, modificaciones (las condiciones dependerá de cada aerolínea).

## **POLITICAS DE PRIVACIDAD**

- La presente política de privacidad para la protección de datos personales tanto en nuestro portal web como en nuestra aplicación móviles, describe el tratamiento que **ZONE TRAVEL** da a los datos personales que recopila de cada pasajero. Dicha política se ajusta a las disposiciones contenidas en la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733, su Reglamento y la Directiva de Seguridad de la Información emitida por la autoridad competente.

## **RECOPIACION DE LA INFORMACION**

- **ZONE TRAVEL** solicitará datos personales al momento de la solicitud de una cotización o realización de una reserva. En el caso de ser una solicitud de información o cotización, se le pedirá su nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono y/o Whatsapp de manera opcional.
- En caso de realizar una reserva, esta información comprenderá de nombres completos, números de pasaporte o DNI, fechas de nacimiento. La información antes señalada, deberá ser de todos los pasajeros de manera obligatoria. La dirección de correo electrónico, número de teléfono y/o Whatsapp de mínimo un representante del grupo de manera obligatoria.

## **CONSENTIMIENTO DEL USUARIO**

- El llenado de los formularios que nuestro portal web o aplicación móvil requieran para efectos de presentación de solicitudes, cotizaciones, acceso a servicios o participación en eventos promovidos por **ZONE TRAVEL**, representa el consentimiento expreso del titular para la recopilación de sus datos personales y para su tratamiento para los fines específicos que motivaron su recopilación.

## RESPONSABILIDAD POR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA

- Los datos personales que el usuario proporcione a **ZONE TRAVEL** están bajo la responsabilidad del usuario (pasajero), estos deben ser veraces, completos, exactos de acuerdo a su documento de identidad. Cualquier tipo de daño o perjuicio, directo o indirecto, que se derive para **ZONE TRAVEL** (Intermediario) o para terceros (proveedores) como consecuencia del incumplimiento parcial o total de la obligación referida en el punto anterior, será responsabilidad única y exclusiva del usuario que proporcionó la información.

## TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Los datos personales proporcionados se emplearán únicamente para la finalidad específica para la que fueron suministrados.
- **ZONE TRAVEL** no empleará los datos personales del usuario con otro propósito distinto al requerido para el total desarrollo de su viaje.
- **ZONE TRAVEL** no compartirá ni cederá a terceros (proveedores) algún dato personal del usuario **sin el consentimiento de este**, salvo cuando dicha comunicación sea exigida por la legislación vigente, por orden judicial o por una autoridad competente.

## DERECHOS DEL USUARIO

- El usuario podrá ejercitar sus derechos de Información, Acceso, Rectificación, Cancelación, Revocación, Oposición, etc. (ARCO) al uso de sus datos personales, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733. En ese sentido, el usuario tiene derecho, entre otros, a acceder a su información personal, a solicitar la rectificación de datos inexactos y a revocar su consentimiento para el tratamiento de la misma; asimismo, podrá solicitar la supresión de sus datos u oponerse al tratamiento de los mismos, incluso cuando estos ya no resulten necesarios para los fines que motivaron su recopilación.
- El ejercicio de estos derechos es gratuito. Para ello, puede dirigirse por correo electrónico [reservas@zonetravelperu.com](mailto:reservas@zonetravelperu.com) adjuntando la “Solicitud de Atención de Derechos ARCO - Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales” y copia del documento de identidad (DNI/CE/Pasaporte) que acredite su titularidad sobre los datos personales respecto de los cuales ejercerá su derecho.

- La atención de la solicitud será efectuada de acuerdo a los plazos previstos en la normatividad de protección de datos personales.

## **CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

- La empresa se reserva el derecho de modificar su política de privacidad para la protección de datos personales proporcionados por del portal web y por la aplicación móvil así como el aviso a través del cual la divulga, con el objeto de adaptarla a los cambios que pueda requerir el marco normativo vigente. Es responsabilidad del usuario mantenerse informado de dicha política, a efectos de lo cual, en cada oportunidad en que haga uso de nuestro portal web o aplicación móvil, deberá consultar nuestro aviso de política de privacidad para la protección de datos Personales en el ambito del portal web y de aplicación móvil.

## **POLITICAS DE PAGOS**

- **ZONE TRAVEL** acepta pagos en efectivo o depósito vía transferencia en la siguiente Entidad financiera: **BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**  
Titular de cuentas corrientes: **VIAJES Y EVENTOS.COM**  
RUC:20602369022

Cuenta en soles:	193-9853971-0-58
Interbancaria en soles:	00219300985397105816
Cuenta en dólares:	193-9839896-1-96
Interbancaria en dólares:	00219300983989619615

- Para pagos en efectivo y/o depósitos bancarios en una moneda distinta a como se brindó la cotización, el cliente acepta el tipo de cambio brindado por **ZONE TRAVEL**. Asimismo, asumirá las diferencias por el tipo de cambio que aplique su banco.
- La empresa acepta tarjetas de crédito y débito Visa, MasterCard, American Express y Diners Club. Generando un recargo adicional del 5%, el cual se adicionará al precio final.



- En caso de que el cliente realice un pago con una tarjeta de otro titular, **ZONE TRAVEL** se reserva el derecho de solicitar la copia o foto de la tarjeta usada para el pago mostrando solo la siguiente información: cuatro primeros dígitos, cuatro últimos dígitos y nombre del titular; además, el pasaporte o dni del titular de la tarjeta para evitar operaciones fraudulentas. Si el titular de la tarjeta no será parte del grupo de viaje, deberá enviar una carta firmada indicando que autoriza el cargo a su tarjeta.

**Nombre comercial: ZONE TRAVEL**

**Razón social: Viajes y Eventos.com S.A.C**

**RUC: 20602369022**