

Términos y Condiciones Generales de Amadeus Travel Agency S.A.

Los Términos y Condiciones Generales (Términos y Condiciones) de la agencia de turismo receptiva Amadeus Travel Agency (ATA) forman la base contractual vinculante para la ejecución competente y confiada del viaje planeado. El cliente los recibe junto con la oferta o puede revisarlos en el sitio web actual.

1. Registro y cierre del contrato de viaje

Con la solicitud de viaje por escrito, el cliente ofrece a ATA la formalización de un contrato de viaje de forma vinculante y, por lo tanto, acepta plenamente los presentes Términos y Condiciones Generales, así como los precios, servicios, datos y condiciones mencionados en la oferta.

La inscripción para un viaje se puede realizar por escrito, por ej. por correo electrónico, por vía oral o por teléfono. En el caso de inscripciones electrónicas, ATA confirmará inmediatamente la recepción de la solicitud por los mismos medios. Esto no constituye la confirmación de la aceptación de la oferta o del pedido de reserva.

El contrato se convierte en definitivo con la confirmación por escrito de la reserva por parte de ATA. Si el contenido de la confirmación de la reserva difiere del contenido del registro de viaje, existe una nueva oferta de ATA, vinculante para ATA durante 7 días. Sobre la base de esta nueva oferta, el contrato se celebra si el viajero declara la aceptación de la misma dentro del plazo vinculante - por escrito, oralmente o mediante pago.

2. Pago

Las facturas están en USD (dólares estadounidenses).

Para las reservas individuales, el importe total de las facturas debe abonarse 30 días antes del inicio del viaje (recibo de pago en nuestra cuenta), para todas las reservas realizadas menos de 30 días antes de la salida inmediatamente. Para las reservas individuales que incluyen servicios en Temporada Pico (semana de Navidad, semana de Año Nuevo y Semana Santa) el importe total debe estar pagado 45 días antes del inicio del viaje.

Para reservas de 10 habitaciones o más (grupo), el importe total de la factura debe abonarse 45 días antes del inicio del viaje, para las reservas realizadas menos de 45 días antes de la salida inmediatamente.

Las condiciones especiales de pago de ciertos proveedores de servicios pueden requerir un anticipo anterior. Esto se anunciará en el momento de la creación de oferta, se facturará por separado y se acreditará a las cuentas totales.

Si el cliente está atrasado con el pago y el precio de viaje facturado no se paga en su totalidad hasta la salida acordada, ATA está exenta de la obligación de realizar después de que se haya fijado un recordatorio y un plazo, así como tiene derecho a retirarse del contrato y exigir los costes de cancelación (punto 4).

El pago debe realizarse a una de nuestras cuentas bancarias en Costa Rica. Tenga en cuenta: La ruta bancaria para las transferencias SWIFT (BIC) suele tardar de 5 a 6 días.

Al realizar la transferencia bancaria, tome en cuenta que aplica la modalidad OUR (el pagador asume todas las comisiones y gastos bancarios): Los costos en Europa a Costa Rica son asumidos por el cliente, incluidos los gastos incurridos por los bancos intermedios. En Amadeus S.A. se debe recibir el monto total de la factura - de lo contrario, desafortunadamente, se deben reclamar posibles faltantes.

3. Cambios en los servicios y los precios

Según la confirmación de la reserva, los servicios acordados contractualmente son vinculantes para ATA.

Sin embargo, ATA se reserva el derecho - por razones fácticamente justificadas, imprevisibles y significativas - de realizar cambios y modificaciones en servicios de viaje insignificantes que sean necesarios después del cierre del contrato y no hayan sido provocados por ATA contra la buena fe, en la medida en que esto no afecte al carácter global del viaje reservado.

El viajero será informado inmediatamente de cualquier cambio o modificación de los servicios.

Cualquier reclamación de garantía no se ve afectada en la medida en que los servicios modificados se vean afectados por defectos.

Si hay al menos 4 meses entre la celebración del contrato y el inicio del viaje, ATA puede aumentar el precio total de viaje hasta en un 5% si esto tiene en cuenta los aumentos demostrables en el costo de transporte, los cargos por ciertos servicios (entradas a parques nacionales, impuesto aeroportuario o tasa de seguridad, etc.) o un cambio en los tipos de cambio aplicables al viaje en cuestión. Los aumentos de precios basados en estas circunstancias sólo están permitidos en la medida en que el aumento tenga un efecto específico en el precio de viaje calculado sobre la base de la proporción de transporte, derechos y tipos de cambio.

El cliente será informado inmediatamente de un aumento en el precio del viaje, pero al menos 30 días antes del inicio del viaje.

En caso de aumentos de más del 5% del precio total del viaje o cambios en un servicio de viaje sustancial, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato sin costo alguno.

El cliente hará valer estos derechos contra ATA por escrito inmediatamente después de tener conocimiento de la declaración de modificación.

4. Retiro y modificaciones por parte del cliente

Antes del inicio del viaje, el cliente puede rescindir el contrato de viaje en cualquier momento. La fecha de recepción de la declaración de retirada (recomendada por escrito por razones de prueba) en ATA es decisiva.

Si el cliente se retira del contrato de viaje o no entra en el viaje, ATA puede exigir costes de cancelación a tanto alzado como compensación razonable por los arreglos de viaje y los gastos realizados. ¡La conclusión de un seguro de cancelación de viaje es muy recomendable!

La reclamación de indemnización se calcula según el lapso de tiempo entre el desistimiento y el inicio del viaje acordado contractualmente y asciende a por participante en el viaje:

Viajes individuales

TEMPORADA ALTA Del 1 de noviembre al 30 de abril / Julio y Agosto (excepto Temporada Pico)	
Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
30 - 15 días	50%
14 días - fecha inicio del viaje	90%
TEMPORADA BAJA Mayo y Junio / Del 1 de septiembre al 31 de octubre	
Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
20 - 8 días	50%
7 días - fecha inicio del viaje	90%
TEMPORADA PICO Semana de Navidad, Semana de Año Nuevo y Semana Santa	
Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
45 días - fecha inicio del viaje	90%

Grupos de 10 habitaciones y más

TEMPORADA ALTA Del 1 de noviembre al 30 de abril / Julio y Agosto (excepto Temporada Pico)

Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
45 - 21 días	50%
20 - 15 días	75%
14 días – fecha inicio del viaje	90%
TEMPORADA BAJA	
Mayo y Junio / Del 1 de septiembre al 31 de octubre	
Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
30 - 15 días	50%
14 - 8 días	75%
7 días - fecha inicio del viaje	90%
TEMPORADA PICO	
Semana de Navidad, semana de Año Nuevo y Semana Santa	
Días antes del inicio del viaje	% del precio de viaje
60 - 45 días	50%
44 - 30 días	75%
29 días – fecha inicio del viaje	90%

Comentario importante sobre los puntos 2 y 4:

Ciertos proveedores de servicios tienen diferentes políticas de pago y cancelación, especialmente durante la temporada alta y en días festivos. Estos se mencionan por separado en la oferta.

5. Servicios no utilizados

Si el viajero no utiliza servicios individuales de su viaje debido a una salida anticipada del país o por otras razones convincentes, ATA solicitará a los proveedores el reembolso de los mismos servicios. Esta obligación se eximirá si los servicios son completamente insignificantes o si existen disposiciones legales u oficiales que evitan el reembolso. Si los participantes eligen una propiedad que no sea el alojamiento reservado, las comidas o el modo de transporte, o renuncian a la totalidad o parte de los servicios reservados, no se realizará ningún reembolso.

6. Garantía

Si los servicios de viaje no se prestan de acuerdo con el contrato, el cliente puede exigir medidas correctivas. ATA puede rechazar el remedio si requiere un esfuerzo desproporcionado. ATA puede remediar la situación proporcionando un servicio de sustitución equivalente, siempre que esto sea razonable para el cliente y que la deficiencia del viaje no haya sido causada deliberadamente contra la buena fe o que el recurso no constituya un cambio inadmisibles en el contrato. Si se produce un defecto o carece de una calidad garantizada, el cliente está obligado a notificar inmediatamente a ATA o a sus representantes con el fin de crear una oportunidad de corrección inmediata. Si el cliente no presenta una reclamación del defecto de forma culpable, por lo tanto, se excluyen las reclamaciones de reducción y daños contractuales. La rescisión del contrato de viaje por parte del cliente debido a una falta de viaje que afecta significativamente al viaje sólo está permitida si ATA no proporciona un remedio razonable después de que el cliente haya fijado ATA un período de tiempo razonable para ello. Ningún plazo es requerido si el remedio es imposible, fue rechazado por ATA o si la terminación inmediata está justificada por un interés especial del cliente.

7. Exclusión de reclamaciones y plazo de prescripción

Las reclamaciones por ejecución no contractual del viaje serán reclamadas por el cliente contra ATA dentro de un mes después de la finalización contractual del viaje (en interés del cliente, la notificación debe realizarse por correo electrónico). La fecha de recepción en ATA es decisiva para ello. Después de la expiración de este período, el viajero sólo puede afirmar reclamaciones si se le ha impedido cumplir con el plazo sin culpa propia. Cualquier responsabilidad queda excluida por las reclamaciones recibidas más adelante.

8. Responsabilidad de ATA

ATA es el coordinador y mediador de servicios externos en Costa Rica, Nicaragua y Panamá (empresas de alojamiento; Transporte terrestre, acuático y aéreo; guías turísticos independientes; organizador de todo tipo de actividades, etc.). ATA es responsable de la selección y supervisión profesional de los proveedores de servicios, en particular en lo que respecta a la idoneidad, el cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables. Por lo tanto, ATA no es responsable de los servicios prestados por las empresas de terceros, en la medida en que ATA no puede ser acusada de intención o negligencia grave en la selección de estas últimas.

En cuanto al alcance del deber de diligencia de un empresario prudente, ATA es responsable de la preparación concienzuda de cada viaje, la corrección de la descripción del viaje y la prestación contractualmente acordada de los servicios de viaje de acuerdo con la confirmación de la reserva.

9. Retiro y terminación por ATA

ATA puede rescindir el contrato de viaje antes del inicio del viaje o rescindir el contrato de viaje después del inicio del viaje si:

- los viajes son significativamente complicados, afectados o en peligro debido a fuerzas imprevisibles (desastres naturales, disturbios políticos, epidemias, crisis, etc.). En esta situación, ATA cobrará los costos realmente incurridos hasta el retiro. Un reembolso completo del precio de viaje no es posible, sólo los costos no cobrados por los proveedores de servicios participantes pueden ser acreditados. Los costes adicionales posiblemente incurridos correrán a cargo del cliente.
- si ATA se entera antes del inicio del viaje de razones importantes en la persona del viajero, que hacen temer una perturbación duradera del viaje. A este respecto, se aplica el punto 4 "Retiro y modificaciones por parte del cliente" de estos Términos y Condiciones Generales.
- si el viajero perturba permanentemente la ejecución del viaje después del inicio del viaje a pesar de una advertencia de ATA o se comporta en la medida en que sea contrario al contrato que la rescisión del contrato sin previo aviso está justificada. Esto también se aplica si el cliente no cumple con los requisitos especiales de un viaje de acuerdo con la descripción con respecto a su capacidad física o debido a deficiencias de salud. A pesar de la terminación por parte de ATA, la reclamación del precio de viaje todavía existe, pero se deducen los gastos ahorrados.

10. Requisitos de pasaporte, salud y entrada al país

Cada participante es responsable del cumplimiento de todas las regulaciones y trámites necesarios para la ejecución del viaje (por ejemplo, pasaporte, entrada, visado, vacunación, salud, cambio de divisas y regulaciones aduaneras) y, en su caso, de los permisos de conducir válidos para vehículos. Todas las consecuencias, en particular el pago de los costes de cancelación del viaje, por el incumplimiento de esta normativa correrán a cargo de él, así como del pago de los costes adicionales incurridos por ATA.

11. Ineficacia de regulaciones individuales

La ineficacia de ciertas disposiciones antes mencionadas del contrato de viaje no da lugar a la ineficacia de todo el contrato de viaje ni de las demás disposiciones.

12. Misceláneo

La información sobre los requisitos físicos para actividades como el senderismo se proporciona lo mejor de nuestro conocimiento y creencia, pero sin garantía. Esto se debe a que dicha información no sólo es una evaluación subjetiva, sino que también depende en gran medida de circunstancias externas imprevisibles, especialmente de las condiciones climáticas.

13. Ley aplicable y lugar de jurisdicción

La relación contractual y legal entre el cliente y ATA se basa en las disposiciones legales de la República de Costa Rica.

El lugar de jurisdicción para las acciones del cliente contra ATA es San José, Costa Rica.

Para las acciones de ATA contra el cliente, el domicilio del cliente es decisivo.

14. Agencia receptiva

El viaje reservado está organizado por Amadeus Travel Agency S.A. (nombre comercial Amadeus Travel):

Dirección postal:

Apdo. 16-3009

40401 Santa Bárbara de Heredia, Costa Rica

Costa Rica

Dirección física:

Barrio Betania

40401 Santa Bárbara de Heredia, Costa Rica

Última actualización: 11.02.2022