



## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КОМПАНИИ-ТУРОПЕРАТОРА PIN A MAP

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Компания, оказывающая услуги туроператора: Компания-туроператор PIN A MAP (Empresa de Viajes y Turismo PIN A MAP), номер лицензии Министерства туризма Аргентины (Legajo) № 16620, в лице Марии Гуровой, именуемая в дальнейшем «**Туроператор**».

1.2 Настоящие Общие условия оказания услуг Туроператора, в дальнейшем именуемые «**Общие условия**», регулируют отношения между Туроператором и лицами, обратившимися к Туроператору за получением услуг, в дальнейшем именуемыми «**Заказчик**».

1.3. Туроператор и Заказчик в дальнейшем совместно именуются как «**Стороны**».

1.4 Конкретный объем и сроки оказания услуг Туроператором определяются в форме заказа, подписываемой Сторонами, в дальнейшем именуемой «**Форма заказа**», в которой также указывается полный перечень лиц, которым Туроператор оказывает услуги, в дальнейшем именуемых «**Туристы**». В случае если Заказчик и Туристы являются одним лицом, Заказчик, насколько это применимо, имеет права и несет обязанности Туристов, в соответствии с Общими условиями, и наоборот.

1.5 Форма заказа, подписанная обеими Сторонами, и Общие условия совместно представляют собой юридически обязывающий договор между Сторонами, в дальнейшем именуемый «**Договор**». В случае несоответствия положений Формы заказа, подписанной обеими Сторонами, Общим условиям преобладают положения Формы заказа.

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO PIN A MAP

### 1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 La empresa prestadora de servicios de operador de turismo: Empresa operadora de turismo PIN A MAP (Empresa de Viajes y Turismo PIN A MAP) licencia nro. 16620 otorgada por el Ministerio de Turismo de la Nación, representada por María Gúrova, denominada en adelante «**El Operador de turismo**».

1.2 Las presentes Condiciones generales de la prestación de servicios, denominadas en adelante «**Condiciones generales**», regulan las relaciones del Operador de turismo y de las personas que se dirigen a este para recibir sus servicios, en adelante denominadas «**El Cliente**».

1.3. En adelante, se hace referencia conjuntamente al Operador de turismo y el Cliente como «**Las Partes**».

1.4 La cantidad y el período de la prestación de servicios a prestar por el Operador de turismo se determinan en un formulario del pedido de servicios firmado por las Partes, en adelante denominado «**El Formulario del pedido**», y en cual también se transcribe la lista completa de las personas a las que el Operador de turismo le va a prestar sus servicios, denominadas en adelante «**Los Turistas**». En caso de que el Cliente y los Turistas sean una sola e idéntica persona, lo cual está permitido, el Cliente tiene los derechos y asume las obligaciones de los Turistas de conformidad con las Condiciones generales establecidas, y lo mismo viceversa.

1.5 El Formulario del pedido, firmado por ambas Partes, y las Condiciones generales constituyen en conjunto un acuerdo jurídicamente vinculante y obligatorio entre las Partes, en adelante denominado el «**El Acuerdo**». En caso de discordancia entre el contenido del Formulario del pedido firmado por ambas Partes y las disposiciones de las Condiciones generales, tendrá prevalencia lo establecido en el Formulario del pedido.

1.6 Подписанная обеими Сторонами Форма заказа не может быть изменена Заказчиком в одностороннем порядке. В случае согласования изменений Сторонами, подписанная обеими Сторонами в более позднюю дату Форма заказа заменяет собой ранее подписанные Форм(ы) заказа.

1.7 Туроператор также вправе оказывать Заказчику и / или Туристам услуги по разработке индивидуальной программы поездки, которые включает в себя:

- взаимодействие с Заказчиком и / или Туристами посредством личных встреч, телефонных звонков, переписки по электронной почте, мессенджеров и т.д.;

- разработка оптимального маршрута поездки с учетом пожеланий Заказчика и / или Туристов и дат поездки;

- подготовка и предоставление Заказчику и / или Туристам первоначальной программы поездки с указанием бюджета;

- подбор оптимальных сервисов и услуг (авиаперелеты, отели, экскурсионные программы, гиды) с учетом пожеланий Заказчика и / или Туристов;

- предоставление Заказчику и / или Туристам всей необходимой экспертной информации о стране посещения.

1.6 El Formulario del pedido firmado por ambas Partes, no puede ser modificado unilateralmente por el Cliente. Si las Partes de común acuerdo modifican el Formulario del pedido firmado con anterioridad, el firmado en forma posterior reemplaza al firmado anteriormente.

1.7 El Operador de turismo tiene derecho a proporcionar al Cliente y / o a los Turistas los servicios para desarrollar un programa de viaje individual que incluya:

- cooperar con el Cliente y / o los Turistas por medio de reuniones personales, conversaciones telefónicas, correos electrónicos, mensajería instantánea, etc.;

- desarrollar un itinerario óptimo tomando en cuenta los deseos del Cliente y / o de los Turistas y la fecha del viaje;

- preparar y entregar al Cliente y / o a los Turistas un programa de viaje inicial especificando el presupuesto;

- seleccionar servicios óptimos (viajes aéreos, hoteles, excursiones, guías), teniendo en cuenta los deseos del Cliente y / o de los Turistas;

- proporcionar al Cliente y / o a los Turistas toda la información experta y necesaria sobre el país de visita.

Выбор Заказчиком таких дополнительных услуг по разработке индивидуальной программы поездки и их стоимость отражаются в соответствующем разделе Формы заказа при заключении Договора либо фиксируется Сторонами в соответствующей электронной переписке. В случае заказа разработанной программы Заказчиком у Туроператора, стоимость услуг по разработке индивидуальной программы высчитывается из стоимости самой программы поездки. В случае отказа Заказчика от индивидуальной программы поездки, стоимость услуг по ее разработке возврату не подлежит.

1.8 Туроператор, по факту прибытия Туристов в страну пребывания, вправе оказывать Заказчику и / или Туристам иные услуги за наличный расчет, не указанные в Форме заказа, включая, но не ограничиваясь, (а) дополнительное экскурсионное обслуживание; (b) посещение театров, иных спортивных и зрелищных мероприятий и т.д.; (с) дополнительные транспортные услуги.

1.9 Во избежание сомнений, Стороны признают и соглашаются, что Туроператор оказывает услуги Заказчику и / или Туристам в виде организации их трансфера в страну пребывания, проживания и досуга, и не несет какую-либо ответственность, связанную с качеством, безопасностью и прочими вопросами, относительно услуг фактически оказываемых третьими лицами (отели, авиакомпании, различные местные поставщики услуг в сфере досуга), при условии, что Туроператор предоставил Заказчику и / или Туристам необходимую информацию, указанную в пункте 2.1.1 ниже.

## **2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

2.1 Туроператор обязан:

La elección por el Cliente de este tipo de servicios adicionales y desarrollo de programas de viajes individuales, se refleja en la parte pertinente del Formulario del pedido al formalizar el Acuerdo o se hace constar por las Partes en el correspondiente intercambio de correo electrónico. Si el Cliente le encarga al Operador de turismo el desarrollo de un programa el costo de ese desarrollo del programa individual será descontado del costo del programa del viaje. En caso de que el Cliente desista de ese programa individual de viaje, el costo por el servicio de desarrollo de ese programa no será reintegrado.

1.8 Con la llegada del Cliente y / o de los Turistas al país de destino, el Operador de turismo tiene derecho a proveerle servicios adicionales no indicados en el Formulario del pedido y los que serán abonados en efectivo. Entre esos servicios se pueden incluir sin que implique limitación alguna: (a) las excursiones adicionales; (b) visitas a teatros, otros eventos deportivos y de entretenimiento, etc. (c) servicios de transporte adicionales.

1.9 Con la finalidad de evitar dudas, las Partes reconocen y aceptan que: el Operador de turismo ofrece servicios al Cliente y / o a los Turistas en consistentes en la forma de organización de su traslado al país de destino, alojamiento y actividades de tiempo libre (ocio) y no asume ninguna responsabilidad relativa a la calidad, seguridad y otras cuestiones, que se encuentran vinculadas con los servicios efectivamente proporcionados por terceros (hoteles, líneas aéreas, distintos proveedores locales de servicios de ocio), con la condición de que el Operador de turismo haya proporcionado al Cliente y / o a los Turistas toda la información imprescindible indicada en el pto. 2.1.1. que se describe más abajo.

## **2. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

2.1 El Operador de turismo tiene la obligación de:

2.1.1 Предоставлять Заказчику достоверную информацию о туристско-экскурсионных услугах, в том числе о категориях (наличии звезд) отелей, уровне сервиса обслуживания в отеле, условиях питания, содержании экскурсионной программы и прочую информацию, относящуюся к услугам, указанным в Форме заказа.

2.1.2 Оказывать Туристам, указанным в Форме заказа, услуги в соответствии с условиями, определенными в такой Форме заказа.

2.1.3 Организовать прием и отправку Туристов в различных аэропортах на даты и время, запланированных чартерных и регулярных рейсов, указанных в Форме заказа.

2.1.4 Бронировать размещение в отелях и принимать Туристов в порядке, определенном в Форме заказа.

2.1.5 Обеспечивать Туристов транспортными средствами в технически исправном состоянии и пригодными для эксплуатации в стране пребывания с учетом особенностей такой страны (бездорожье, озера, реки и т.д.) во время оказания туристско-экскурсионных услуг, указанных в Форме заказа.

2.1.6 При необходимости связываться с представителями страховой компании в случае наступления несчастного случая (травмы, внезапной болезни, смерти) с Туристами, а также оказывать необходимое содействие Туристам в случае непредвиденного возвращения в страну проживания.

2.1.7 Информировать Заказчика по телефону (с последующим письменным подтверждением в течение 24 часов) или посредством электронной почты в течение 24 часов с момента обнаружения изменений (возможных изменений) в забронированных Туроператором туристско-экскурсионных услугах. В случаях обнаружения изменений (возможных изменений) в забронированных Туроператором

2.1.1 Proporcionar al Cliente información certera relativa a los servicios turísticos y excursiones, incluyendo las categorías (cantidad de estrellas) de los hoteles, el nivel del servicio en el hotel, las condiciones de alimentación, el contenido del programa de excursiones y otra información relacionada con los servicios especificados en el Formulario del pedido.

2.1.2 Proporcionar a los Turistas los servicios indicados en el Formulario del pedido de conformidad con las condiciones especificadas en dicho Formulario del pedido.

2.1.3 Organizar la recepción y el traslado de los Turistas en distintos aeropuertos en las fechas y horarios programados para los vuelos regulares y los programados especificados en el Formulario del pedido.

2.1.4 Reservar el alojamiento en los hoteles y la recepción de los Turistas en el orden especificado en el Formulario del pedido.

2.1.5 Proveer a los Turistas los medios de transporte en buen estado técnico y adecuado para su uso en el país de destino, tomando en cuenta las particularidades de ese país (falta de caminos, lagos, ríos, etc.), durante el período de vigencia de la prestación de los servicios turísticos y excursiones especificadas en el Formulario del pedido.

2.1.6 Deberá comunicarse con el representante de la compañía de seguros en caso de necesidad, por haber sufrido los Turistas alguna situación imprevista (traumas, enfermedad repentina, muerte) y proveer a los Turistas toda la colaboración necesaria para el caso de que éstos tengan que regresar en forma imprevista a su país de residencia.

2.1.7 Informar al Cliente en forma telefónica, con la posterior ratificación por escrito dentro de las 24 hs. o por e-mail en el mismo plazo, a contar desde el momento del surgimiento de cambios (o posibles modificaciones) en las reservas efectuadas por el Operador de turismo relativas a la prestación de los servicios de excursiones. En caso de detectar modificaciones o posibles modificaciones en los servicios de excursiones que fueron reservados por el

туристско-экскурсионных услугах, имеющих место, в том числе, в нерабочее время, или тогда, когда проинформировать Заказчика невозможно, Туроператору предоставляется право действовать наиболее приемлемым образом для Туристов, то есть в случае замены отеля предоставлять Туристам отель такой же категории или более высокой, при замене (изменении) других условий туристско-экскурсионных услуг, предусмотренных в Форме заказа, предоставлять Туристам аналогичные дополнительные услуги, либо произвести возврат стоимости не оказанных услуг с предоставлением Заказчику по электронной почте копии всех подтверждающих документов в течение 5 (пяти) календарных дней с момента замены услуг.

## 2.2 Заказчик обязан:

2.2.1 Включить туристско-экскурсионные услуги, предусмотренные Формой заказа, в туристические путевки, оформляемые для Туристов (если применимо).

2.2.2 Оплатить Туроператору стоимость оказываемых Туристам услуг, предусмотренных Формой заказа не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней до предполагаемой даты заезда Туристов.

2.2.3 Обеспечить наличие у Туристов страхования жизни и от несчастных случаев на период нахождения Туристов в стране пребывания.

2.3 Туроператор и Заказчик обязуются не разглашать конфиденциальные сведения, касающиеся друг друга, ставшие известными в связи с настоящими Общими условиями и Договором.

## 3. ПЕРИОД БРОНИРОВАНИЯ. ОТКАЗ ОТ БРОНИ.

3.1 Заказчик направляет Форму заказа не позднее, чем за 60 (шестидесять) календарных дней до приезда группы Туристов, в которой указывается полная информация о потребности в номерах в отелях для группы Туристов, а также

Оператор де turismo, incluso en horario no laborable o cuando informar al Cliente no es posible, el Operador de turismo tiene el derecho de actuar en forma más efectiva para los Turistas, esto es: reemplazar el hotel en los que se tienen que alojar, debiendo proveer a los Turistas uno de la misma categoría o superior; modificaciones de otros servicios tales como los de excursiones, deberá proveer adicionalmente un tipo de servicio similar o realizar el retorno del costo de los servicios que no se han prestado y fueron contemplados en el Formulario del pedido. Debiendo en esos casos remitirle al Cliente por correo electrónico las copias de todos los documentos que ratifiquen esas situaciones en el plazo de 5 (cinco) días corridos a contar desde el momento del cambio de los servicios.

## 2.2 Obligaciones del Cliente:

2.2.1 Incluir los servicios de excursión turística contemplados en el Formulario del pedido, en los itinerarios turísticos formalizados para los Turistas (si ello correspondiera).

2.2.2 Abonar al Operador de turismo el costo de los servicios prestados a los Turistas, contemplados en el Formulario del pedido, en un plazo no superior a 60 (sesenta) corridos anteriores a la fecha de llegada de los Turistas.

2.2.3 Proveer a los Turistas el seguro de vida y accidentes por el período de permanencia de estos en el país de destino.

2.3 El Operador de turismo y el Cliente se comprometen a no divulgar la información confidencial atinente a cada uno de ellos y de los que toman conocimiento a raíz de las condiciones generales del presente Acuerdo.

## 3. PERIODO DE LA RESERVA. RENUNCIA A LA RESERVA.

3.1 El Cliente remite el Formulario del pedido, en un plazo no superior a 60 (sesenta) días corridos anteriores al arribo del grupo de los Turistas, en la cual debe describir una información completa sobre la necesidad de habitaciones en hoteles para

финальный список их имен.

los grupos de los Turistas y también la lista final con sus nombres.

3.2 Туроператор подтверждает бронирование согласно Форме заказа в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения предоплаты от Заказчика, указанной в Форме заказа. Туроператор посредством электронной почты направляет Заказчику ваучеры не позднее чем за 7 (семь) календарных дней до даты предполагаемого заезда Туристов.

3.2 El Operador de turismo debe confirmar la reserva de acuerdo con el Formulario del pedido, en un plazo no superior a los 10 (diez) días hábiles posteriores a la recepción del anticipo del Cliente especificado en el Formulario del pedido. El Operador de turismo por medio del correo electrónico le remite al Cliente los vouchers en un plazo no superior a los 7 (siete) días corridos anteriores a la fecha estimada del arribo de los Turistas.

3.3 Заказчик имеет право отказаться от брони не менее чем за 45 (сорок пять) календарных дней до прибытия группы Туристов, направив Туроператору письменное сообщение. Заказчик компенсирует Туроператору суммы фактических расходов и штрафов, понесенных им в связи с отменой брони, а также сумму всех банковских расходов. Оставшаяся сумма предоплаты, если таковая была сделана, возвращается Заказчику Туроператором в течение 90 (девяноста) календарных дней с даты такой отмены. Соответствующий порядок отмены бронирования и размеры штрафов за такую отмену бронирования (авиабилетов, отелей, иных услуг) указываются в Форме заказа.

3.3 El Cliente tiene derecho a renunciar a las reservas en un plazo no inferior a 45 (cuarenta y cinco) días corridos anteriores a la fecha designada para el arribo de los Turistas, debiendo remitir al Operador de turismo la notificación correspondiente. El Cliente deberá compensar al Operador de turismo los gastos efectivos realizados y las multas vinculadas con la modificación de las reservas, incluyendo los gastos bancarios. La suma restante del anticipo realizado si ese pago hubiere sido efectuado, se reintegrará por el Operador de turismo al Cliente en el plazo de 90 (noventa) días corridos a contar desde la fecha de la modificación de la reserva. El procedimiento correspondiente para la modificación de las reservas y el monto de las multas por esas modificaciones de las reservas (pasajes, hoteles y otros servicios) se indican en el Formulario del pedido.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

#### **4. FORMA DE PAGO**

4.1 Если Сторонами не установлено иное в Форме заказа, Туроператор выставляет счет Заказчику за услуги не позднее 5 (пяти) рабочих дней после подтверждения Формы заказа Туроператором.

4.1 Si las Partes no han dispuesto lo contrario en el Formulario del pedido, el Operador de turismo le presentará al Cliente la factura para el pago por sus servicios en un plazo no superior a los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la ratificación del Formulario del pedido por el Operador de turismo.

4.2 Счета подлежат оплате Заказчиком в течение 3 (трех) банковских дней с момента получения счета, если иное не указано в самом счете, но в любом случае не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней до заезда группы Туристов. Заказчик отправляет подтверждающие платеж документы по электронной почте Туроператору.

4.2 Las facturas deberán ser abonadas por el Cliente en el curso de los 3 (tres) días bancarios a contar del momento de la recepción de la factura, salvo que lo contrario estuviere contemplado en la misma factura, pero en ningún caso no podrá ser superior a 60 (sesenta) días corridos anteriores al arribo de los Turistas. El Cliente remitiría por correo electrónico al Operador de turismo las constancias documentadas de la confirmación del pago.

4.3 В случае заказа услуг по разработке индивидуальной программы поездки, указанных в пункте 1.6 выше, Заказчик обязуется оплатить стоимость таких услуг посредством PayPal по адресу: [gurova@pamtravel.com](mailto:gurova@pamtravel.com) или посредством запроса Туроператора для оплаты.

4.4 Заказчик производит оплату в той валюте и на тот банковский счет Туроператора, которые указаны в счете.

4.5 Оплата считается произведенной, а обязательства Заказчика по оплате исполненными в момент поступления соответствующей денежной суммы на расчетный счет Туроператора.

4.6 Заказчик обязан покрыть за свой счет любые удержания и комиссии, сделанные банками при переводе средств Туроператору.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1 Заказчик и Туроператор не несут ответственность за случаи, произошедшие вследствие нарушения Туристами норм поведения, а также за опоздание или изменение расписания движения транспорта, утерю багажа, документов, денег и за другие инциденты. Однако Стороны примут все возможные меры для устранения причин конфликта, окажут возможную помощь Туристам.

5.2 Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение какого-либо из своих обязательств, вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как внезапная болезнь сотрудников Туроператора, ответственных, в том числе, за экскурсионные программы, досуг, развлечения и прочее, при условии, что такая болезнь наступила за день до или во время оказания соответствующих услуг и может быть подтверждена соответствующей

4.3 En caso de ser encargado el desarrollo de un programa de viaje individual o especial indicado precedentemente en el pto. 1.6, el Cliente tiene la obligación de abonar el costo de esos servicios por medio de PayPal domicilio: [gurova@pamtravel.com](mailto:gurova@pamtravel.com) o por medio del pedido de pago que efectúe el Operador de turismo.

4.4 El Cliente realizará el pago en el tipo de moneda y en la cuenta bancaria del Operador de turismo que se indicará en la factura.

4.5 El pago se considerará efectuado y las obligaciones del Cliente para efectuar el pago se considerarán cumplidas en el momento en el cual ingresen los fondos correspondientes en la cuenta bancaria del Operador de turismo.

4.6 El Cliente está obligado a cubrir a su propio costo, las deducciones y comisiones que realicen los bancos al transferir los fondos al Operador de turismo.

## 5. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

5.1 El Cliente y el Operador de turismo no llevan responsabilidad por los acontecimientos que se han producido debido a la violación de las normas de comportamiento de los Turistas, como tampoco por el retraso o la reprogramación del transporte, pérdida de equipaje, documentos, dinero y otros incidentes. Sin embargo, las Partes tomarán todas las medidas posibles para solucionar las causas del conflicto y proporcionarán toda la asistencia posible a los Turistas.

5.2 Las Partes quedarán liberadas de la responsabilidad por el incumplimiento total o parcial de cualquiera de sus obligaciones como consecuencia de aparición de causas de fuerza mayor, tales como: enfermedad repentina de los trabajadores del Operador de turismo que tengan a su cargo la responsabilidad de los programas turísticos, de ocio y otras actividades de entretenimiento, con la condición de que ese tipo de enfermedad haya aparecida el día anterior o durante el período de la prestación de los correspondientes servicios y pueda ser probada con el correspondiente

справкой, беспорядки, национальные, отраслевые или местные забастовки, локауты и любые другие производственные споры или действия, наводнение, пожар, землетрясение, а также в случае войны и военных действий или запретов компетентных государственных органов, возникших после заключения Договора.

5.3 В случае нарушения Договора любой из Сторон, другая Сторона вправе направить письменное требование об устранении такого нарушения в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения такого требования. Если нарушившая Сторона не устранила такое нарушение в течение срока, указанного выше, то другая Сторона вправе немедленно расторгнуть Договор посредством направления письменного уведомления.

5.4 В случае досрочного расторжения Договора после прибытия Туристов, Туроператор будет продолжать оказывать услуги Туристам до истечения срока действия их путевок при условии, что такие путевки были выданы до даты досрочного окончания действия Договора.

## **6. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1 Договор (включая Общие условия и Форму заказа) регулируется и подлежит толкованию в соответствии с законодательством Аргентинской Республики.

6.2 Соблюдение претензионного порядка урегулирования споров обязательно. Срок ответа на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

6.3 Туроператор и Заказчик настоящим соглашаются приложить все разумные усилия для урегулирования любых споров и разногласий, которые могут возникнуть в связи с Договором путем переговоров. Если Стороны не смогут прийти к соглашению, то спор подлежит разрешению в компетентных судах

certificado; disturbios, huelgas nacionales o regionales y las vinculadas con la actividad; locaut patronal y cualquier otro tipo de conflicto o acciones, inundaciones, incendios, terremotos y en caso de conflicto bélico o acciones militares, por restricciones de organismos estatales competentes que surjan con posterioridad a la celebración del acuerdo.

5.3 En caso de violación del acuerdo por cualquiera de las Partes, la otra Parte podrá remitir una intimación por escrito, exigiendo el cumplimiento en el transcurso de 30 (treinta) días corridos a contar desde la recepción de la intimación. Si la Parte incumplidora no cumpliera con su obligación en el plazo indicado, la otra Parte tendrá el derecho a rescindir el Acuerdo por medio de la notificación remitida por escrito.

5.4 En caso de rescisión anticipada del acuerdo, en forma posterior al arribo de los Turistas, el Operador de turismo seguirá prestando sus servicios a los Turistas hasta la finalización del término de sus tour turísticos con la condición de que tales tour fueron expedidos con anterioridad a la rescisión del Acuerdo en forma anticipada.

## **6. DERECHO APLICABLE Y PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCION DE LOS CONFLICTOS**

6.1 El Acuerdo (incluyendo las Condiciones generales y el Formulario del pedido) se rige y está sujeto a la interpretación de conformidad con la legislación de la República Argentina.

6.2 La observación del procedimiento de solución de los conflictos que pudieren surgir es obligatorio. El plazo para la contestación de las intimaciones y regulación del conflicto es de 10 (diez) días laborables a contar desde el momento de la recepción del pedido de solución del mismo.

6.3 El Operador de turismo y el Cliente acuerdan por el presente realizar todos los esfuerzos razonables para resolver cualquier conflicto o desacuerdo que puedan surgir en relación con el Acuerdo por medio de negociaciones. Si las Partes no pudieren llegar a un acuerdo, el conflicto será resuelto por los Juzgados competentes



Аргентинской Республики.

de la República Argentina.

## 7. РАЗНОЕ

## 7. OTRAS DISPOSICIONES

7.1 Договорные отношения между Сторонами возникают с момента подписания Формы заказа обеими Сторонами.

7.1 Las relaciones contractuales entre las Partes rigen desde el momento de la firma del Formulario del pedido por ambas Partes.

7.2 Информация и документация в адрес Туроператора должна пересылаться на имя Марии Гуровой по адресу: Empresa de Viajes y Turismo PIN A MAP Costa Rica 3975 (1176) CABA Argentina, либо по электронной почте: maria@pamtravel.com, с копией по адресу: argentina@pamtravel.com.

7.2 La información y documentación dirigida al Operador de turismo, deberá ser enviada a nombre de María GUROVA a la dirección: Empresa de Viajes y Turismo PIN A MAP, Costa Rica 3975 (1176) CABA Argentina o por correo electrónico: maria@pamtravel.com, con copia al e-mail: argentina@pamtravel.com.

7.3 В случае пересылки информации в адрес Туроператора по электронной почте сообщение считается полученным только при его фактической доставке в соответствующий электронный почтовый ящик.

7.3 En caso de envío de la información al Operador de turismo por correo electrónico del Operador de turismo se considera que la misma es recibida desde el momento de su efectivo ingreso en el buzón de correos recibidos.

7.4 Ущерб, причиненный здоровью Туристов или его имуществу подлежит возмещению в соответствии с законодательством страны места причинения вреда.

7.4 El daño causado en la salud de los Turistas o en bienes de su propiedad será compensado de conformidad con la legislación del País en el cual sufrió el daño.

7.5 В случае отказа Туристов от использования всех или отдельных услуг, указанных в Форме заказа, а также в случае прерывания поездки из-за нарушения Туристами законов страны пребывания или по иным причинам, компенсация за непредоставленные услуги не выплачивается.

7.5 En caso de renuncia por los Turistas de todos o alguno de los servicios especificados en el Formulario del pedido, como también en caso de interrupción del viaje debido a violaciones de las leyes del país anfitrión por los Turistas o por otras razones, no se pagará una compensación por los servicios no prestados.

7.6 Претензии Туристов за непредоставленные услуги или недостаточно качественное обслуживание принимаются Сторонами взаимно и рассматриваются в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления претензии. Все претензии принимаются исключительно в письменной форме. Если претензии признаются обоснованными, то Заказчику выплачивается компенсация. В случае обоснованной претензии соответствующая Сторона принимает все возможные меры для устранения недостатков в обслуживании или предоставления компенсации.

7.6 Los reclamos de los Turistas por los servicios no prestados o los prestados con calidad insuficiente, son recibidos por las Partes en forma conjunta y se consideran en el transcurso de 10 (diez) días laborables a contar desde el momento de la fecha de la recepción de ese reclamo. Todos los reclamos serán recibidos exclusivamente en forma escrita. Si los reclamos se consideran fundados, se le abona al Cliente la compensación. En caso de un reclamo fundado, la Parte pertinente tomará todas las medidas posibles para la solución de los motivos del reclamo por la deficiencia del servicio prestado o en la compensación.

7.7 Договор (включающий Общие условия и Форму заказа) отражает все договоренности Сторон в отношении его предмета и заменяет собой любые иные договоренности, оформленные письменно или сделанные устно до подписания Формы заказа.

7.8 Туроператор и Заказчик обязуются информировать друг друга об изменении своих адресов и банковских реквизитов в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты соответствующего изменения.

7.9 Любые изменения или дополнения Договора, а также дополнительные соглашения к нему должны быть совершены в письменной форме и подписаны представителями Сторон, уполномоченными на то в надлежащем порядке.

7.10 Договор может быть заключен в любом количестве экземпляров, в том числе путем обмена подписанными отсканированными копиями по электронной почте и использования факсимиле подписи и печати.

7.11 Стороны не могут передавать свои права и обязанности, вытекающие из Договора, третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.

7.12 При наличии договоренности между Туроператором и Заказчиком, могут быть совершены изменения в настоящие Общие условия, которые отражаются в разделе «Особые условия» в Форме заказа.

7.13 Форма заказа может быть составлена на русском и испанском, либо на английском и испанском языках. В случае каких-либо противоречий между текстами настоящих Общих условий и Формы заказа на английском, русском и испанском языках, превалирует текст на испанском языке.

7.7 El Acuerdo (incluyendo los términos y condiciones y el Formulario del pedido) refleja lo acordado por las Partes con relación a su objeto y reemplaza cualquier otro acuerdo que se hayan formalizado por escrito o verbalmente con anterioridad a la firma del Formulario del pedido.

7.8 El Operador de turismo y el Cliente se comprometen a informarse mutuamente sobre las modificaciones de sus direcciones y datos bancarios en el curso de cinco (5) días laborables a contar desde la fecha de las pertinentes modificaciones.

7.9 Cualquier modificación o ampliación del Acuerdo, así como los acuerdos adicionales del mismo, deberán ser hechos por escrito y firmados por los representantes de las Partes que se encuentren facultadas para hacerlo en debida forma.

7.10 El Acuerdo puede celebrarse en cualquier cantidad de copias, incluyendo por medio del intercambio de copias escaneadas y firmadas remitidas por correo electrónico y el uso de la firma y sello facsímil.

7.11 Las Partes no pueden transferir sus derechos y obligaciones derivados del Acuerdo a terceras personas sin el consentimiento por escrito de la otra Parte.

7.12 Existiendo el Acuerdo en poder de las Partes celebrado entre el Operador de turismo y del Cliente, se pueden realizar modificaciones en las condiciones generales que se encuentran reflejadas en el apartado "Condiciones especiales" del Formulario del pedido.

7.13 El Formulario del pedido se puede ser confeccionado en idioma ruso y castellano o en inglés y castellano. En caso de contradicciones entre los textos redactados en inglés y ruso en las presentes Condiciones generales y del Formulario del pedido, el texto en idioma castellano tendrá prevalencia sobre el texto redactado en otros idiomas.

#### **ПОДПИСИ / FIRMAS:**

**ОТ ЗАКАЗЧИКА /**

**ОТ ТУРОПЕРАТОРА /**

**DEL CLIENTE:**

---

Имя / Nombre:

**DEL OPERADOR DE TURISMO:**

---

Имя / Nombre: Мария Гурова / María Gúrova