

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA – USO DEL PORTAL WEB, APLICACIONES Y/O COMPONENTES WEB

Ponemos a su disposición los siguientes términos y condiciones que regula el uso del formato web para la adquisición de un servicio turístico, el cual es de vital importancia que sea leído atentamente antes de contratar y/o proceder con la compra.

Nos reservamos el derecho de realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio web www.escapatetravels.com

El uso de nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web por parte de nuestros visitantes (en adelante Usuario) certifica la aceptación plena, directa y consciente de cada una de las disposiciones incluidas en estos Términos y Condiciones Generales de Venta que en adelante se denominará TCGV.

Algunos de los servicios que ofrecemos de terceros poseen características particulares propias del servicio (en adelante Características Particulares) y según el caso podrían sustituir o complementar los TCGV. Muchas de estas Características Particulares podrían no estar disponibles en idioma español, ESCAPATE TRAVELS PERU buscará siempre que la información pueda ser provista en este idioma, sin embargo y al ser definidas directamente por el proveedor del servicio, ESCAPATE TRAVELS PERU no puede tomar la atribución de efectuar una traducción y al mismo tiempo brindar una interpretación sobre dichas definiciones propias.

El uso, navegación y accesos a nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, son gratuitos. Sin embargo, los servicios que ofrecemos y/o comercializamos se encuentran sujetos a un pago por dicha prestación de servicios, ESCAPATE TRAVELS PERU podrá en algunos casos incluir un monto por dicha prestación o asistencia, la misma que será indicada siempre de manera clara en el proceso de compra.

1. Responsabilidad del Usuario
2. Cotizaciones y Reservas Pagadas
3. Documentos Requeridos para Realizar el Viaje
4. Para Viajes Nacionales
5. Para Viajes Internacionales
6. Viaje de Menores de Edad
7. Vacunas
8. Seguros de Viaje
9. Cruceros
10. Renta de Autos
11. Propinas
12. Información del Boleto Aéreo
13. Check-in / Boarding Pass

14. Política de Cambios en su Boleto Aéreo
15. Política de Reembolso de Boletos Aéreos
16. Reprogramaciones y/o Cancelaciones en Boletos Aéreos
17. Política de Equipaje Permitido
18. Aerolíneas con Tarifas LOW COST
19. Solicitar Factura
20. Condiciones de Paquetes Turísticos
21. Anulación y Reembolso de Servicios Turísticos
22. Servicios Ofrecidos, Compromiso y Responsabilidad de ESCAPATE TRAVELS PERU.com
23. Quejas y/o Reclamos
24. Pago con Tarjeta de Crédito
25. Corte / Suspensión del Servicio
26. Marcas, Logos y Proveedores
27. Notificaciones de publicidad y/o promociones ESCAPATE TRAVELS PERU
28. Acciones Referentes al COVID-19
29. Importante

1. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

- ESCAPATE TRAVELS PERU tomará como información válida aquella ingresada por el Usuario o Usuario Registrado al momento de hacer su reserva, considerando que ha ingresado correctamente sus datos (primer apellido y nombre), tal como aparecen en su documento de identidad válido y vigente (ID / DNI / Pasaporte o Carné de Extranjería). Una vez reservado y pagado el/los servicios, no son posibles de correcciones y/o modificaciones.
- Las tarifas se encuentran expresadas en Dólares Americanos, con el tipo de cambio vigente en nuevos soles, sujetas a disponibilidad y/o hasta agotar stock.
- Estas condiciones aplican para el itinerario y fechas de viajes de acuerdo con lo solicitado y designado por el Usuario y/o cliente.
- Es obligación del cliente el correcto llenado de datos, la selección de fechas, destinos y demás especificaciones para la adquisición del servicio, quedando ESCAPATE TRAVELS PERU absuelto de toda responsabilidad por ser un portal web de autoservicio.
- El pasajero es responsable de informar y/o ingresar el número de pasajero frecuente para la acumulación de millas (previa inscripción en la página web de la aerolínea) y antes del viaje. De no realizarlo, deberá contactar a la línea aérea y consultar si es posible la acumulación retroactiva.

- Es requisito indispensable poseer la mayoría de edad para la adquisición de nuestros servicios a través del portal web.

2. COTIZACIONES Y RESERVAS PAGADAS

Para servicios gestionados mediante el motor de reservas, el proceso será inmediato, tanto el cobro como la generación de un código de reserva. Para servicios de cotización o armado de presupuestos, ESCAPATE TRAVELS PERU asignará a un especialista en el destino que atenderá su consulta en un tiempo no mayor a las 24 horas hábiles.

- Al momento de remitir una cotización (presupuesto en base a una solicitud), ESCAPATE TRAVELS PERU enviará el precio estimado en dólares americanos con el tipo de cambio vigente en nuevos soles. El monto por pagar se encontrará claramente detallado, el cual corresponde a la tarifa neta + impuestos establecidos y el cargo por el servicio de intermediación de ESCAPATE TRAVELS PERU. Una vez aceptado dicho monto, el cliente es responsable de gestionar el pago según los medios disponibles.
- ESCAPATE TRAVELS PERU buscará siempre respetar los precios hasta el momento de la emisión de los pasajes y/o servicios; sin embargo, se pueden presentar variaciones de tarifas al ya no encontrarse vigente las mismas con los proveedores o haber alcanzado el stock. ESCAPATE TRAVELS PERU utilizará los mecanismos disponibles para hacer conocer al pasajero y/o Usuario registrado la modificación del precio referido. El precio no sufrirá cambios ni modificaciones siempre que el producto o servicio se encuentren con confirmación de pago.
- Para su seguridad WWW.ESCAPATETRAVELS.COM.com podría limitar el número máximo de compras y/o intentos que un usuario puede realizar durante un mismo día.
- Compras con tarjetas de crédito están sujetas a la aprobación del banco emisor.

3. DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA REALIZAR EL VIAJE

- El cliente como consumidor y/o usuario del servicio tiene el deber de informarse sobre la documentación que podría necesitar para realizar su viaje según el itinerario elegido. Se solicita realizar las verificaciones correspondientes con anticipación si requiere pasaporte, visas, vacunas, permisos para menores u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como los países de tránsito. En caso de ser un requisito, el cliente es responsable de gestionarlo.
- El proceso, gestión y obtención de la(s) visa(s), así como también visas de tránsito, para países como: USA, Canadá, Inglaterra, entre otros, es exclusiva responsabilidad del Cliente, por lo mismo no se podrá indicar como responsable a ESCAPATE TRAVELS PERU por problemas que pudiera sufrir el Cliente al no contar con los documentos en las condiciones exigidas por las autoridades correspondientes ya sea para el ingreso o salida de un determinado país.

4. PARA VIAJES NACIONALES

- Para el caso de pasajeros peruanos dentro del territorio nacional, debe poseer el documento nacional de identidad (DNI). Para extranjeros será el Pasaporte o Camet de extranjería vigente.

5. PARA VIAJES INTERNACIONALES

- Se deberá presentar el pasaporte peruano y/o pasaporte extranjero, el cual debe tener una vigencia mínima de 06 meses completando el viaje. En los países que pertenecen a la comunidad andina es permisible realizar el viaje portando el DNI.

6. VIAJE DE MENORES DE EDAD

6.1 Autorizaciones para viajes internacionales

Debe poseer autorización de viaje judicial o notarial de los padres, salvo que realice el viaje con estos. De solo viajar con uno de ellos, deberá gestionar la autorización del padre o madre que no viajará.

6.2 Autorizaciones para viajes nacionales

El menor de edad puede realizar el viaje siempre que viaje con uno de los padres. En caso no viaje con ninguno, deberá proceder con la documentación anteriormente señalada (6.1).

La vigencia del permiso y detalles de dicha autorización para ambos casos debe ser validada por un notario.

6.3 Servicio para menores viajando solos

Las líneas aéreas son las únicas que establecen los límites de edad para que puedan realizar el viaje, así como también serán quienes establecen si es necesario o no la adquisición del servicio de Menor no acompañado como requisito para abordar el avión, considerando la disponibilidad con que se cuente de este servicio. Se recomienda realizar las consultas necesarias antes de la compra.

7. VACUNAS

- Es importante que el pasajero o Usuario Registrado realice las verificaciones de los requerimientos sanitarios antes de emprender un viaje al destino elegido ya que estos podrían cambiar de un momento a otro. Recomendamos contrastar la misma con las entidades oficiales de cada país.

- En el caso de las vacunas casi siempre se hace referencia a la vacuna contra la Fiebre Amarilla (Información de la Organización Mundial de la Salud (<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs100/es/>) y Malaria o Paludismo (<http://www.who.int/malaria/travellers/es/>). Es recomendable vacunarse como mínimo 10 días antes del inicio de viaje, en el caso de la Fiebre Amarilla la vacuna protege por el periodo de 10 años.

Los países de América en general recomiendan ciertas vacunas, en algunos países es necesaria para el ingreso y en otros es requerida sólo para las zonas de alto Riesgo. La información detallada por país y los requisitos la puede encontrar en la siguiente URL: <https://wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2018/infectious-diseases-related-to-travel/yellow-fever-malaria-information-by-country>

8. SEGUROS DE VIAJE

- Es una buena práctica contratar un seguro de viaje como contingencia o ayuda fuera del país, tomando siempre en consideración que un tratamiento médico en el extranjero, de urgencia y/o emergencia puede incurrir en elevados costos.

- **Condiciones:** El pasajero deberá comunicarse a los números de emergencia para activar su asistencia e identificarse con el número de póliza que se encuentra en el voucher. La aseguradora le brindará los pasos a seguir de acuerdo con su caso. De requerirse alguna carta de garantía, los plazos de entrega varían entre 24 a 48 horas debido a que es un trámite interno entre la aseguradora y el establecimiento médico. Existen excepciones en la cobertura de la póliza para el caso de enfermedades preexistentes (consultar con la aseguradora). En algunos casos cuando la aseguradora indique que se procederá con el reembolso del gasto realizado por el pasajero, deberá guardar todos los recibos de los gastos incurridos en la atención. Es indispensable que el cliente lea detenidamente la Póliza y condiciones generales del seguro, en él se detallan los montos de la cobertura, el periodo y los tipos de casos médicos que son coberturados y lo excluido por la aseguradora entre otros hechos.

- **Cambio de fecha:** Por el tipo de seguro y en caso aplique según condiciones de su póliza, deberá contactarse como mínimo 48 horas (02 días) antes del inicio de la vigencia del seguro. (Verificar el horario de atención de nuestras oficinas).

- **Solicitud Reembolso:** Solo procede cuando es solicitado a ESCAPATE TRAVELS PERU con 48 horas (02 días útiles) antes del inicio de vigencia como mínimo. Los motivos aceptados para tramitar el reembolso son únicamente: Negación de Visa y Temas de Salud que se hayan presentado en emergencia, para lo cual deberá presentar documentos de sustentos.

- En caso de no adquirir la tarjeta de asistencia al viajero y/o seguro de viaje, ESCAPATE TRAVELS PERU no se responsabiliza por problemas que puedan suscitarse antes, durante y después del viaje. Futuros reclamos o solicitudes de reembolso por gastos realizados por un percance y/o accidente no son procedentes.

9. CRUCEROS

Los cruceros son servicios que tienen fechas de operación ya planificadas, razón por la que sus condiciones son bastante restrictivas. Una vez adquirido este servicio, así sea mediante prepagos, no aplican cambios, no aplica reembolso y no son endosables ni transferibles de acuerdo con la política de los operadores.

10. RENTA DE AUTOS

Los alquileres o rentas de vehículos están sujetos a condiciones particulares de las empresas que brindan el servicio. Las tarifas varían de acuerdo con el tipo de auto, kilometraje, cantidad de días a reservar, tipo de seguro vehicular y permisos para poder usar el vehículo en destino. Es importante que la agencia minorista verifique que es lo que "incluye" y "no incluye" la reserva. Algunos impuestos de ciertas ciudades, tasas, multas, peajes, combustible, etc., no están considerados en el precio de la reserva.

Para poder hacer uso del servicio, el usuario debe ser mayor de edad (verificar la edad considerada por cada empresa) y contar con el brevete emitido en Perú.

Al momento de retirar el vehículo, se le solicitará al usuario (conductor) una tarjeta de crédito internacional a su nombre como garantía. El uso de servicios adicionales efectuados por el usuario, que no estén incluidos en el costo de la reserva serán cobrados por la Rentadora.

Es importante que el usuario al retirar el auto verifique que se cumplan las características de su reserva, en caso de inconformidad y/o dudas, deberá informarlo a la Rentadora. Del mismo modo, al hacer la devolución deberá entregar la unidad tal como fue recibida.

En caso de controversias con el servicio de alquiler u otro en destino deberá ser informado a la empresa Rentadora.

11. PROPINAS

Aquellos programas que incluyen propinas a maleteros en los hoteles y aeropuertos tienen especial mención al respecto. Para grupos, las propinas a maleteros en los hoteles se incluyen para (1) maleta por persona, a menos que se indique lo contrario; no así en los aeropuertos ya que la mayoría de estos no disponen de este servicio por haberlo reemplazado por los carritos. Las propinas a conductores y guías no se incluyen y es norma darlas cuando el servicio haya sido acorde a las expectativas. Es uso y costumbre, ante un buen servicio, un importe por persona y por día tanto para el guía acompañante como para el conductor y guías locales. Generalmente esto aplica en destinos exóticos.

12. INFORMACIÓN DEL BOLETO AÉREO

- El usuario es responsable de seleccionar el itinerario (origen - destino) y fechas de viajes, así como también, por el correcto llenado de datos de la persona que va a utilizar el boleto.
- Una vez generada la compra de la reserva aérea, se enviará un resumen con la información del itinerario, datos del pasajero, regulaciones y/o restricciones que aplican para su tarifa.
- Se recomienda mínimo 1 hora de conexión entre tramos internacionales con una misma línea aérea y en un solo boleto. Para casos de vuelos operados por diferentes compañías aéreas, en diferentes boletos, el tiempo mínimo es de 3 horas.
- Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía, la temporada y proximidad del viaje.
- Por lo general las tarifas económicas no permiten Stopover (Paradas), se recomienda consultar antes de la compra, en caso lo requiera.
- De acuerdo con la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del consumidor, en boletos aéreos de ruta nacional Perú, si no se hiciera uso de alguno de los tramos, se pueden usar los tramos siguientes tal y como estuvieran emitidos. Así mismo, es posible endosar o transferir la titularidad del servicio, para ello el usuario final deberá contactar con la aerolínea con una anticipación no menor a 24 horas de la fecha y hora del primer vuelo.

13. CHECK-IN / BOARDING PASS

- El pasajero es responsable de gestionar el Check-in Web antes de la salida del vuelo, de acuerdo con las políticas de cada aerolínea; así mismo, deberá seleccionar asientos en caso la tarifa adquirida lo permitiera para luego descargar el pase de abordar, el

mismo que deberá presentar en el aeropuerto, con el fin de poder simplificar el proceso de chequeo en el Counter de la aerolínea.

- En caso presente dificultad o simplemente no pueda realizarlo, deberá reportarlo y gestionarlo con la aerolínea. Sin perjuicio a lo anterior, el cliente debe presentarse 3 (tres) horas antes de la salida para viajes internacionales y 2 (dos) horas antes de la salida para viajes domésticos o nacionales.
- Del cliente no presentarse a tomar el vuelo (No Show), en ruta internacional, la línea aérea procederá a cancelar la reserva no habiendo derecho a solicitar la devolución parcial o total de lo pagado por el boleto aéreo.

14. POLÍTICA DE CAMBIOS EN SU BOLETO AÉREO

- Los pasajes aéreos están sujetos a distintas regulaciones y restricciones según la tarifa comprada.
- En caso su tarifa sea económica promocional, muchas de ellas no permiten ningún tipo de cambio así sean por temas médicos.
- En caso su tarifa sí permitiera realizar cambios, se debe considerar: la disponibilidad en la nueva fecha, el pago de penalidades y/o diferencias de tarifa en caso la nueva tarifa sea superior a la actual. Adicionalmente, ESCAPATE TRAVELS PERU realizará el cobro por concepto de cargo administrativo de intermediación en la solicitud.
- Contamos con un horario para realizar cambios: De lunes a viernes 9am a 4pm.
- En el caso de generar un NO SHOW (pasajero no se presenta al vuelo), pierde la totalidad del boleto por regulaciones de la línea aérea, siendo el usuario el único responsable.
- Boleto en ruta nacional pueden acogerse a la ley del consumidor que permite el uso no consecutivo de cupones (destinos múltiples) y postergación de fechas. Para mayor detalle el usuario deberá contactar a la aerolínea como mínimo 24 horas antes de la salida del primer vuelo. Asimismo, según lo establecido en el Código de Protección y Consumidor se permite el endoso de los boletos aéreos para vuelos nacionales.
- Cambios de ruta, nombre, fecha, dependerá del tipo de tarifa adquirida y la compañía aérea según sea el caso.

15. POLÍTICA DE REEMBOLSO DE BOLETOS AÉREOS

- La mayoría de los pasajes económicos promocionales, no son reembolsables, transferibles ni endosables.
- En las tarifas que sí permiten reembolsos, se debe considerar el pago de una penalidad y cargos administrativos.
- El tiempo que puede tomar para que un reembolso se haga efectivo es en promedio 90 días, y muchas veces puede extenderse a más. La prontitud del pago depende de cada línea aérea, ESCAPATE TRAVELS PERU no es responsable por la demora que este proceso pueda presentar.

- De solicitar reembolso por temas médicos, el cliente debe considerar que ESCAPATE TRAVELS PERU no los autoriza ni puede aplicar excepción alguna. Su labor, como agencia de viajes, será de intermediaria en el traslado de información a las líneas aéreas únicamente, quedando bajo potestad de estas su autorización.
- El cargo administrativo o FEE No es reembolsable.

16. REPROGRAMACIONES Y/O CANCELACIONES EN BOLETOS AÉREOS

- ESCAPATE TRAVELS PERU no se hace responsable por los cambios sin previo aviso que ocasione la línea aérea antes, durante y después del viaje (reprogramaciones y/o cancelaciones por factores técnicos de la aerolínea, climatológicos u otros).
- Para estos casos, muchas veces las líneas aéreas pueden presentar opciones de protección, las cuales serán ofrecidas directamente al usuario y/o pasajero; quedando a su disposición aceptarlas o no. Luego de ello No habrá lugar a retracción o desistir de lo aceptado.
- ESCAPATE TRAVELS PERU declara explícitamente que obra únicamente como intermediaria entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que constan en los itinerarios.
- Le recomendamos nuevamente reconfirmar sus vuelos 72 horas antes de la salida.

17. POLÍTICA DE EQUIPAJE PERMITIDO

- El Cliente es el único responsable de la custodia de su equipaje y documentación.
- Para los casos en que las tarifas permitan llevar sólo artículos personales y/o equipaje de mano, éstas deben cumplir con los estándares y dimensiones establecidas por las aerolíneas, en caso de exceso de peso y/o tamaño, la aerolínea le aplicará un cobro adicional.
- El usuario debe considerar las dimensiones de los equipajes permitidos y los artículos restringidos de llevar, para mayor detalle se recomienda verificar la información directamente en la página web de la aerolínea.

18. AEROLÍNEAS CON TARIFAS LOW COST

- Actualmente, en el mercado existen aerolíneas conocidas como Low Cost o De Bajo Costo. La principal característica de este tipo de servicio consiste en ofrecer precios bajos en comparación a las aerolíneas tradicionales, para ello las aerolíneas Low Cost ofrecen el servicio de viaje a un precio económico; sin embargo, los servicios de impresión de pase de abordar, selección de asiento, alimentación en vuelo o equipaje no se encuentran incluidos en el precio final y en caso el cliente solicite dichos servicios deberá realizar un pago adicional.
- Recomendamos verificar siempre las regulaciones propias de la tarifa seleccionada para conocer lo que incluye o no incluye el servicio.

19. SOLICITAR FACTURA

- Para reservas generadas por ww.escapatetravels.com, el usuario es responsable de ingresar el Nro. de RUC correcto antes de finalizar la compra, al igual que el documento de identidad con el cual realizará el viaje.

- Se detalla que la presentación de un boleto aéreo representa el sustento tributario como comprobante de venta.

20. CONDICIONES DE PAQUETES TURÍSTICOS

Además de lo consignado en los requisitos generales se deberá considerar:

- Precios están expresados en dólares americanos con su equivalente en soles según Ley N° 29571.
- Tipo de cambio referencial S/ 3.60.
- Precios son por persona en base a habitación doble.
- Precios No válidos para grupos.
- Tarifas no permiten reembolsos y no pueden ser transferidos a otros pasajeros.
- Verificar las condiciones de los paquetes antes de reservar, recuerde que hay servicios que no admiten cambios, ni anulaciones (cancelaciones) y otros que, si bien podrían admitirlo, condicionan su procedencia al pago de una penalidad.
- Tarifas sujetas a disponibilidad o hasta agotar stock.
- Los servicios en el extranjero están inafectos al IGV. De solicitar factura y/o boleto debe adicionar el impuesto (IGV) correspondiente.
- Stock mínimo 02 paquetes dobles por salida.
- Reservas aéreas y hoteleras confirmadas.
- Los traslados son en servicio regular (compartido).
- Los boletos aéreos y vouchers generalmente son entregados 48 horas antes de la fecha de salida.
- Tarifas, queues e impuestos están sujetos a cambios sin previo aviso hasta el día de la emisión.
- Los servicios contratados deberán usados en fecha, hora y demás condiciones indicadas en la reserva. Si el cliente o usuario no se presentara o no diera aviso previo de un posible retraso, los operadores (alojamiento/traslado/tours), lo considerarán como NO SHOW (no se presentó), quedando bajo la potestad de estos cancelar la reserva y disponer de los servicios a su criterio, no pudiendo el cliente o usuario final solicitar el reembolso total o parcial de lo pagado o la restitución del servicio.
- No somos responsables de retrasos y/o perjuicio alguno derivado de circunstancias ajenas a nuestro control (ya sean causas fortuitas, de fuerza mayor y/o cualquier pérdida, daño, accidente o alguna otra irregularidad que pudiera ocurrirle al usuario final).

21. ANULACIÓN Y REEMBOLSO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

- Deberá verificar si el servicio adquirido aplica a ser reembolsable. No todos tienen la posibilidad de ser reembolsados de acuerdo con las políticas establecidas e indicadas durante la compra.
- Los boletos aéreos en servicios (paquetes/bloqueos) no son reembolsables por ningún motivo.
- De permitir cancelaciones, primero se deberá anular el servicio 30 días antes del inicio de viaje; en este caso el reembolso estará sujeto a una penalidad sobre el precio contratado, así como también gastos administrativos.
- En caso se realice la anulación fuera de los 30 días de anticipación, la penalidad será al 100% del servicio, es decir, no se considerará ningún tipo de reembolso por ningún concepto.
- Una vez cerrada la venta, cualquier corrección de datos está sujeta al pago de una penalidad del 10% de la tarifa más gastos administrativos. Otro tipo de modificaciones deberá ser consultado de manera particular con su asesora de viajes.
- Ciertos servicios se pueden interrumpir o pueden ser cancelados debido a condiciones climáticas, razones de fuerza mayor u otras fuera del control de los hoteles, líneas aéreas, proveedores o asociados. Ningún reembolso será otorgado como resultado de estas interrupciones o cancelaciones ajenas a nuestro control y el de los operadores.
- Si la forma de pago fue realizada con una tarjeta de crédito, los reembolsos se realizarán por esa vía. Los tiempos de devolución variarán y dependen de las entidades bancarias.
- Si la forma de pago fue realizada por un depósito o en efectivo, el reembolso se realizará a través de transferencia bancaria a nombre del adquirente.
- El tiempo promedio que toma dicho trámite es de 30 a 60 días útiles (no considerar fines de semana ni días feriados).
- El horario de atención para realizar el trámite de reembolso es De lunes a viernes 9am a 4pm.
- El cargo administrativo o fee no es reembolsable.

21.1 REEMBOLSO POR FALLECIMIENTO

Queda a consideración exclusiva de los operadores aplicar alguna excepción y/o exoneración de penalidades y/o reembolsos. Se recomienda al usuario y/o cliente informar a la brevedad cualquier situación que imposibilite el uso de los servicios contratados. De esa manera podrá ser orientado adecuadamente.

22. Servicios Ofrecidos, Compromiso y Responsabilidad de www.escapatetravels.com

A través de nuestra plataforma web, ESCAPATE TRAVELS PERU se presenta como una agencia de viajes online, la cual cumple el papel de intermediario entre el usuario registrado y la contratación de los servicios de líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos que operan con nosotros. Les informamos acerca

de sus características o condiciones, gestionamos sus solicitudes de reservas y compras, recaudamos los valores correspondientes a los precios y le apoyamos en la búsqueda de soluciones cuando se le presenta una inquietud o un inconveniente. Las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos, son quienes transportan y alojan a los consumidores, sus familias y sus equipajes.

ESCAPATE TRAVELS PERU no se responsabiliza por hechos de casos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos climáticos que se presenten antes o durante el desarrollo de los servicios de modo que compliquen la ejecución total o parcial de estos, así como también por los cambios de horarios, cancelaciones y/o reprogramaciones de vuelos, cruceros, trenes, buses; sin embargo, como hemos indicado en el párrafo anterior y como intermediarios, ESCAPATE TRAVELS PERU ofrecerá toda la ayuda para que el Usuario o Usuario Registrado obtenga una solución hasta donde pueda aplicar los criterios de nuestros operadores, actuando siempre como intermediario.

Las tarifas visualizadas en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web para cada tipo de servicio ofrecido se rigen de acuerdo con las políticas de los proveedores y serán detallados de acuerdo con la información provista. Comisiones u otros cargos podrían ser aplicados y siempre serán visibles y claros al Usuario o Usuario Registrado.

ESCAPATE TRAVELS PERU se reserva la potestad de procesar o no alguna operación de venta de servicio, que resulte de ser una alerta y/o sospecha de intento de fraude. ESCAPATE TRAVELS PERU cuenta con un sistema propio de prevención de fraude que evalúa las operaciones y/o transacciones online. En caso una operación se considere como riesgosa se ofrecerán otras opciones de pago al Usuario o Usuario Registrado.

23. QUEJAS Y/O RECLAMOS

ESCAPATE TRAVELS PERU cuenta con un Libro de Reclamaciones disponible de manera virtual, de acuerdo con lo indicado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú.

También ponemos a su disposición el correo electrónico del departamento de atención al cliente: experiencia@escapatetravels.com como medio de contacto para que nos reporte alguna incidencia y/o insatisfacción con el/los servicios. Se recomienda adjuntar la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples el motivo de la incidencia y la solución que desea. De esta manera se podrá revisar el caso en forma más rápida y eficiente.

24. PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO

- La compra de tickets con tarjeta de crédito está sujeta a la aprobación del emisor de su tarjeta.
- ESCAPATE TRAVELS PERU cuenta con los más altos estándares de seguridad para transacciones en línea. Nuestro sistema de Control de Riesgo y Prevención de Fraude que recibe cada 4 horas actualizaciones, buscan brindarle la máxima seguridad posible. En caso nuestro servicio emita una alerta con respecto a un pago con tarjeta de crédito inusual o sospechosa, ESCAPATE TRAVELS PERU le notificará dicha respuesta del sistema y su compra no podrá ser procesada.

- Este proceso es un medio adicional de seguridad para salvaguardar su información, le recordamos además que la conversación entre nuestra asesora y usted será grabada.

- Cuando el pasajero y/o usuario registrado ingresa los datos de su cuenta o tarjeta y acepta la operación, autoriza el pago de la tarifa y del cargo por nuestro servicio. Si Ud. efectúa una compra en cuotas mediante una tarjeta de crédito, tenga presente que: a) El cargo por los servicios se aplica en una cuota a favor de ESCAPATE TRAVELS PERU; b) Los intereses, impuestos, comisiones u otros cargos que pudieran generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito autorizadas por su banco, dependerán de las condiciones que el consumidor haya pactado con dicha entidad o emisor de tarjeta. Le recomendamos informarse de las condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de compra en cuotas.

25. CORTE / SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- ESCAPATE TRAVELS PERU efectúa regularmente mantenimiento a sus servidores, sin embargo, no podemos hacernos responsables por la no disponibilidad de ciertos servicios o conexiones en línea con nuestros proveedores de servicio de tipo imprevisible o fortuito.

26. MARCAS, LOGOS Y PROVEEDORES

- Toda marca, logo y/o nombre de un proveedor que se muestran en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web, son utilizados únicamente con fines informativos y son propiedad de sus respectivos dueños o del titular del derecho de propiedad intelectual.

27. NOTIFICACIONES DE PUBLICIDAD Y/O PROMOCIONES ESCAPATE TRAVELS PERU

- Respetamos tu privacidad y tus datos, sólo remitiremos información que pueda ser de tu interés y cumpliendo con nuestra Política de Protección de Datos Personales.

- Los servicios de notificaciones son gratuitos, puedes darte de baja en cualquier momento, solicitar tu desafiliación al servicio vía email a protecciondedatos@escapatetrevles.com o con el hashtag #Remover respondiendo al mensaje de WhatsApp o desde la opción Remove en los envíos de email o desactivar los mensajes push desde tu mismo navegador de internet.

Si cambias de opinión, también en cualquier momento puedes darte de alta nuevamente.

28. INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS DE AEROLÍNEAS Y PROVEEDORES

Dada la situación global que estamos atravesando a consecuencia del virus COVID-19, deseamos comunicarles que desde ESCAPATE TRAVELS PERU estamos trabajando arduamente en coordinación con nuestros socios estratégicos, mayoristas, Hoteles, Tour operadores, Trasladistas, Tarjetas de Asistencia, Navieras y Rentadoras de Autos para poder mantener a la mano y actualizada la información sobre el desarrollo de las actividades, todo ello ante las restricciones en los distintos países.

¿Qué hacer si deseo cambiar o cancelar mi reserva?

Nosotros buscaremos asistir a todas sus consultas, sin embargo algunas de ellas estarán supeditadas a la información oficial que en el momento tendremos por parte de nuestros socios estratégicos y que las mismas vienen siendo modificadas diariamente.

Por favor toma en cuenta que las aerolíneas tienen políticas y normas actuales en función del destino de viaje y de la fecha de viaje, por ello los cambios se van dando de manera constante, es importante tener presente que la flexibilidad de cada consulta para cambio o cancelación dependerá de las políticas de la aerolínea, naviera, hotel, rentadora de autos y/o tour operador.

La validez de cada boleto o pasaje aéreo es de 1 año desde la fecha en que se emitió el boleto (a menos que la aerolínea indique lo contrario).

En casos de combinaciones de aerolíneas en un solo boleto o pasaje se contactará con la aerolínea con que se emitió el boleto o pasaje aéreo y se aplicarán las políticas de cambio que sean indicadas por dicha aerolínea.

Canales de Atención

Debido a esta situación nuestros canales de atención telefónicos se encuentran saturados, sin embargo puedes escribirnos a experiencia@escapatetravels.com indicando por favor tu caso, con tu código de reserva y pronto serás atendido por una especialista de nuestro equipo.

De igual manera mediante redes sociales nos puedes dejar por inbox la misma información.

Debido a las normas de distanciamiento social, pensando en tu salud y en la de nuestros colaboradores nuestros canales de atención presenciales permanecerán cerrados.

Finalmente nuestro compromiso es continuar monitoreando la situación y poder brindarle a usted información real y clara sobre el estado de los servicios contratados

29. IMPORTANTE

Si usted no está de acuerdo con estos términos y condiciones generales de venta (los mismos que son obligatorios), deberá por favor abstenerse de utilizar nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web.

Ponemos a sus disposiciones nuestras Políticas de Uso de Cookies y Políticas de Protección de Datos

Atentamente,

ESCAPATE VIAJES & TURISMO SA