

# CLÁUSULAS DEL CONTRATO

## 1. PARTES:

Entre nosotros, Manrique Porras Murillo, mayor de edad, casado, agente de viajes, cédula de identidad 6-0301-0663, en su calidad de representante legal de la empresa TRAVEL AND EXPEDITIONS COSTA RICAN VACATIONS S.A, cédula jurídica 3-101-725431, empresa con domicilio en Ciudad Quesada, San Carlos, San Carlos, 400 mts Norte de la escuela Cedral, calle a Dulce Nombre,

Edificio 2 plantas, número de teléfono 2461 3731 whatsapp 86801985, correo electrónico [ofertas@travelcostarican.com](mailto:ofertas@travelcostarican.com) en adelante y para efectos de este contrato llamaremos Agencia de Viajes Costa Rica Vacations, que se podrá abreviar como “CRV”; y:

Principio del formulario

Tu nombre y apellidos: Ávila Benavides, Elba

Tu correo electrónico: elbaa647@gmail.com

Número de cédula: 204350982

Número de teléfono: 8704118

Estado civil: Soltera

Ocupación: Psicóloga

Al firmar este documento está aceptando los términos y condiciones de este contrato

Firma cliente

DocuSigned by:  
**Manrique Porras Murillo**  
5A5AAB2D84CC4E4...  
Firma Gerente General

en adelante y para efectos de este contrato llamaremos “**EL CLIENTE**”, hemos acordado suscribir el presente contrato de servicios, que se registrará por el Código de Comercio de Costa Rica, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y las siguientes cláusulas de este contrato:

## 2. OBJETO:

El objeto de este contrato obedece a la intención de “**EL CLIENTE**” de contratar a “**CRV**” un servicio turístico, según las condiciones descritas más adelante en este contrato, por lo que “**EL CLIENTE**” acepta que como requisito esencial para la contratación y disfrute de este servicio, se debe conocer previamente las políticas y cláusulas de este contrato, y aceptarlas expresamente cada una de ellas en su totalidad, para lo cual de forma voluntaria y expresa, manifiesta su voluntad y aceptación al estampar su firma al final de este contrato.

## 3. SERVICIO OFRECIDO A CONTRATAR:

El servicio que por este acto “**EL CLIENTE**” contrata a “**CRV**”, se describe de la siguiente manera:

**Viaje a Suiza y Austria del 11 al 22 de mayo 2025**, Por un valor de \$ 4500, por el concepto de una persona si el cliente agrega otra persona después de firmar el contrato la tarifa se actualizará a nivel del sistema contable, se adjunta itinerario en la parte final del contrato

#### **4. OBLIGACIONES DE “CRV”:** Serán obligaciones de “CRV” las siguientes:

**4.1** Brindar el servicio contratado, asegurando el cumplimiento de la fecha pactada y los servicios ofrecidos, salvo casos comprobados de caso fortuito o fuerza mayor, ajenos al control de “CRV”, que modifiquen alguna de las condiciones de este contrato.

**4.2** Enviar el itinerario del viaje final al cliente al menos 2 semanas antes del viaje, por medio de whatsapp y/o correo electrónico a “EL CLIENTE”.

**4.3** Brindar el (los) tiquetes aéreos al menos 2 semanas antes de salir de Costa Rica vía correo o WhatsApp o con su guía coordinador en el aeropuerto el día de viaje

**4.4** Crear un grupo de Whatsapp con los clientes de grupo de viaje, para compartir la información relevante relacionada a los servicios contratados. No se realizará reunión de viaje previa con el grupo debido a que los distintos clientes pueden ser de lugares alejados del país.

**4.5** “CRV” suministrará todos los tiquetes aéreos contratados, sin embargo, la asignación de los asientos corresponde a la aerolínea, por lo que no podrá “CRV” asegurar asientos en lugares específicos del avión, o que diversos viajes estén en asientos contiguos, por lo que si “EL CLIENTE” desea alguna ubicación específica, deberá asumir el costo adicional que la aerolínea establezca según sus políticas.

**4.6** “CRV” brindará el hospedaje contratado en este servicio, sin embargo “EL CLIENTE” acepta, que será responsabilidad del hotel la distribución de las camas. No se garantizan camas matrimoniales ya que algunos hoteles solo cuentan con camas individuales

**4.7** Brindar los almuerzos, cenas y desayunos ofrecidos en el itinerario de viaje, aceptando “EL CLIENTE” que el menú será el ofrecido por el hotel, tour operador en el país de destino y/o restaurantes. Los mismos no sean a la carta y en almuerzos y cenas no se incluyen las bebidas, las cuales deben ser asumidas por “EL CLIENTE”.

**4.8** Brindar los servicios de transporte interno en autobuses, busetas o microbuses en buenas condiciones y con medidas de higiene adecuadas.

**4.9** Ofrecer un guía en habla hispana en los tours indicados en el itinerario

**4.10** Responder en un máximo de 72 horas, las consultas que “EL CLIENTE” realice al whatsapp y correos descritos al inicio de este contrato.

#### **5. OBLIGACIONES DE “EL CLIENTE”:**

**5.1** Realizar el pago de los servicios contratados en las fechas indicadas en el itinerario en las cuentas bancarias autorizadas y a nombre de TRAVEL AND EXPEDITIONS COSTA RICAN VACATIONS S.A

**5.2** Contar con pasaporte vigente y con un vencimiento mayor a siete meses desde la fecha de salida de Costa Rica al viaje contratado en este documento. Deberá brindar copia del pasaporte al menos 3 meses antes de la fecha de viaje a su asesor de viajes

**5.3** No tener impedimento de salida del país, y en caso de tenerlo haber realizado con anticipación la gestión ante el juzgado que le corresponde levantar esta medida.

**5.4** Haber gestionado las VISAS correspondiente a los países a visitar en que caso de que por su nacionalidad así lo requieran.

**5.5** Contratar bajo su responsabilidad y cargo, un seguro de viaje para cada uno de las personas que se incluyen en este contrato, vigente durante todo el periodo que tarde el viaje, y que incluya al

menos cobertura de gastos médicos, hospitalización, cirugía, que sean consecuencia de una emergencias o accidente (incluyendo accidentes de tránsito), atención odontológica de emergencia, atención médica en caso de enfermedad, asistencia médica y hospitalización en caso de COVID 19, repatriación de cuerpo en caso de fallecimiento, indemnización por extravío de equipaje, cancelación de vuelos, y cobertura contra accidentes sufridos en tours que se contraten en los destinos a visitar. “**CRV**” podrá asesorar a “**EL CLIENTE**” sobre opciones de seguro de viaje en el mercado, sin que esto signifique que “**CRV**” comercializa este seguro o tiene responsabilidad sobre el mismo.

**5.6** Presentarse en el aeropuerto de Costa Rica de donde se iniciará el viaje contratado, en la hora indicada (al menos tres horas antes del vuelo), con todos los documentos necesarios para el viaje, incluyendo el pasaporte ya descrito en la cláusula 5.1.

**5.7** Llenar previamente los pases de salud de cada país a visitar (24 horas antes de la llegada al país de destino), los cuales son habilitados por medios digitales por cada una de esas naciones. La mayoría de países ya han quitado este requisito

**5.8** Cumplir con las horas establecidas en el itinerario para la salida de los tours, vuelos, y cada actividad incluida en el servicio contratado, sin causar contratiempos o atrasos.

**5.9** Permanecer el grupo de Whatsapp que “**CRV**” creara para las personas que viajen en el grupo en donde “**EL CLIENTE**” se incluye, y revisar todos los días durante el viaje, al menos una vez al día en horas de la noche los mensajes allí compartidos, ya que este será el medio oficial durante el viaje, en donde se comunicaran las horas de salida de los transportes, vuelos, se enviarán los link e indicaciones para pases de salud y cualquier otra información importante y necesaria.

**5.10** Contratar bajo su costo y riesgo, cualquier tour o servicios a terceros, en los destinos de viaje, y que no hayan sido incluidos en este contrato.

**5.11** Respetar los pesos incluidos en los servicios contratados de las maletas documentadas y equipaje de mano, y en caso de sobrepasarlos, cancelar bajo su costo y responsabilidad cualquier recargo que la aerolínea le imponga.

**5.12** Resguardar bajo su responsabilidad los documentos que le sean entregados en cualquier país de destino, ya que los mismos son necesarios para abandonar posteriormente el mismo. De igual manera en caso de extravío, será obligación de “**EL CLIENTE**” asumir los costos y contratiempos que surjan a raíz de dicha acción.

**5.13** Resguardar sus documentos personales durante el viaje y todas sus pertenencias en todo momento.

**5.14** En caso de viajar acompañado con menores de edad, asegurarse que estos no tengan impedimento de salida del país, y portar los documentos probatorios idóneos para demostrar el parentesco con la persona mayor de edad a su cargo durante el viaje.

**5.15** Realizar los trámites migratorios en Costa Rica y cualquier país del destino de manera personal y bajo su responsabilidad, entendiendo que es posible que les sea solicitada información acerca de su profesión u ocupación, que se le solicite demostrar el llevar dinero en efectivo y/o con tarjetas de crédito y débito para permanecer en el país, las reservas de hotel y tiquete de vuelta (suministrados por “**CRV**”), y no haber tenido problemas legales en dichos países de destino anteriormente que imposibilite la entrada a ese país, entre otros.

**5.16** Es obligación de **“EL CLIENTE”** suministrar sus datos para reservas de hoteles, tiquetes aéreos y tours, entendiendo que no es permitido el cambio de nombres, ceder espacios o los servicios aquí contratados parcial o totalmente a ninguna persona. Aun lo descrito anteriormente, en caso de que **“EL CLIENTE”** lo solicite podrá **“CRV”** tratará de realizar la gestión con hoteles, tour operadores y aerolíneas, sin que signifique una obligación para **“CRV”**, siempre que los tiquetes no estén emitidos ya, y si dichas aerolíneas y hoteles aceptaran cualquier cambio (que es muy difícil), **“EL CLIENTE”** deberá asumir los recargos y multas que estos cobren, además deberá suministrar a **“CRV”** una carta con la solicitud expresa del cambio por decisión propia, señalando los datos del nuevo cliente, indicando expresamente que aceptan pagar los recargos y multas, y adjuntarla con las firmas de su persona y el nuevo usuario, autenticada por abogado, y con el respectivo comprobante de depósito de los montos de las multas y recargos cancelados a **“CRV”**.

**5.17** Conservar durante el desarrollo de los servicios un comportamiento moralmente correcto y buenas costumbres, absteniéndose de reñir, acudir a vías de hecho, palabras obscenas o cualquier comportamiento inapropiado, en contra del personal de **“CRV”**, otros clientes, o cualquier persona.

## **6. EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD:**

Durante la prestación de los servicios adquiridos en este contrato, pueden generarse diversas situaciones, que de previo se informan en este acto a **“EL CLIENTE”**, y este acepta conocerlos y manifiesta su total aceptación en eximir de responsabilidad de cualquier tipo a **“CRV”**, en caso de que estas se presenten, las cuales se describen a continuación:

**6.1** Los trámites migratorios son totalmente personales, por lo que **“CRV”** no podrá acompañar a **“EL CLIENTE”** mientras realiza los mismos, ni responsabilizarse por los resultados de estos. En caso de que **“EL**

**CLIENTE”** no pueda salir de Costa Rica, debido a la vigencia, vencimiento o extravió de su pasaporte o documentos personales, restricciones judiciales o por falta de documentos probatorios para viajar con menores de edad, por falta de VISA para ingresar al país de destino, o de igual manera si a **“EL CLIENTE”** se le niega la entrada al país de destino, por temas migratorios, **“EL CLIENTE”** exime a **“CRV”** de cualquier tipo de responsabilidad, y acepta que los montos pagados por los servicios aquí contratados no serán reembolsables por dicha situación.

**6.2** Si el cliente no se presenta a tomar los vuelos o tours previamente contratados y en las fechas establecidas en el itinerario enviado, perderá el derecho a los mismos, sin posibilidad de reembolso de ningún tipo. En caso de que el vuelo que pierda **“EL CLIENTE”** sea el de regreso, vuelos internos o un traslado a otros países diferentes a Costa Rica, deberá asumir bajo su costo los tiquetes que deba adquirir para reponer estos.

**6.3** Si durante el desarrollo del viaje, **“EL CLIENTE”** no llega a tiempo a la hora establecida de salida de algún tour, traslado o vuelo, perderá el derecho al mismo sin posibilidad de reembolso, y deberá cubrir de su propio dinero, la reposición del mismo si lo desea realizar.

**6.4** Los arrestos que sufra **“EL CLIENTE”** en alguno de los países de destino, por acciones u omisiones propias, serán su responsabilidad y exime a **“CRV”** de cualquier responsabilidad por dicha situación.

**6.5** Deberá **“EL CLIENTE”** responder a título personal por los daños y perjuicios que por sus acciones u omisiones causen durante el viaje contratado, eximiendo de responsabilidad a **“CRV”**.

**6.6** Deberá **“EL CLIENTE”** abstenerse de utilizar durante el viaje Drogas y/o abusar del alcohol, además de respetar las leyes de cada país de destino o normas de conducta de sitios a visitar, incluyendo vestimenta en algunos casos por temas culturales, por lo que su incumplimiento a esta

condición corre bajo responsabilidad de **“EL CLIENTE”**, y los efectos de este incumplimiento será su responsabilidad exclusiva, sin derecho a indemnizaciones.

**6.7** En el caso de cancelación de vuelos por responsabilidad de la aerolínea, y que esta no ofrezca indemnizaciones, **“EL CLIENTE”** deberá contar con un seguro de viaje que cubra tal contratiempo, según su obligación descrita en la cláusula 5.5 de este contrato, que cubra el costo de hospedajes necesarios y alimentación, hasta la reprogramación del vuelo, aceptando que **“CRV”** no tendrá responsabilidad alguna por la decisión de la aerolínea, y no indemnizará monto alguno por esta razón. Si **“EL CLIENTE”** no contrato el seguro de viaje, a pesar de ser su obligación expresa y haberlo aceptado en este contrato, deberá asumir el costo del hospedaje y alimentación que de este contratiempo se derive.

**6.8** En el caso de retrasos de vuelos por responsabilidad de la aerolínea, debido a causas ajenas al control de **“CRV”**, **“EL CLIENTE”** acepta que **“CRV”** no tendrá responsabilidad alguna por la decisión de la aerolínea, y no indemnizará monto alguno por esta razón, ni podrá variarse el itinerario contratado.

**6.9** Las ofertas de viaje y servicios ofrecidos por **“CRV”**, son comercializadas con varios meses de anticipación, con el fin de brindar facilidades de pago a los clientes que las contratan, por lo que

pueden presentarse situaciones de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante la ejecución de los servicios contratados, por lo que en dichos casos las partes entienden y aceptan que:

**6.9.1** Si se presentan situaciones de fuerza mayor, tales, pero no limitadas a pandemias, desastres naturales y otros catalogados como tal, que imposibiliten el vuelo al destino, **“CRV”** reprogramará la fecha de prestación de los servicios, para una fecha posterior en donde no exista tal afectación, o podrá proponer a **“EL CLIENTE”**, algún cambio de itinerario que permita celebrar el mismo en la misma fecha o posterior. Acepta **“EL CLIENTE”**, que no existen devoluciones de dinero en efectivo y se debe reprogramar el viaje.

**6.9.1** Si la aerolínea con la que se compraron los tiquetes aéreos para el viaje, cerrará operaciones sin previo aviso, o se declarará en quiebra, una vez comprados los boletos y en los 30 días previos al viaje, podrá **“CRV”** negociar con **“EL CLIENTE”**, para reprogramar el viaje en fecha posterior, de manera que le permita a **“CRV”** buscar nuevos boletos aéreos a dicho destino, o en cuyo caso, podrá **“CRV”** variar parcialmente el itinerario pactado, para ajustarse a los nuevos horarios de vuelo. Acepta **“EL CLIENTE”**, que no existen devoluciones de dinero en efectivo y se debe reprogramar el viaje o el itinerario según lo descrito.

**6.9.2** En caso de que se produzcan huelgas, paros, bloqueos o cualquier afectación en los países y destinos a visitar, y se produzcan atraso o no se pueda realizar algún tour, acepta **“EL CLIENTE”**, que no será responsabilidad de **“CRV”**, y que no se brindarán devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo.

**6.9.3** En caso de que se produzcan huelgas, paros, bloqueos o cualquier afectación en Costa Rica, antes o el día del vuelo con el que inicia el viaje, y esto imposibilite a **“EL CLIENTE”** llegar al aeropuerto a tomar el vuelo, acepta **“EL CLIENTE”**, que no será responsabilidad de **“CRV”**, y que no se brindarán devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo.

**6.9.4** En caso de que por temas políticos o legales de los gobiernos y autoridades de los países de destino, se cierre o se impida el acceso a alguno de los lugares a visitar, en la semana previa al viaje o durante este, acepta **“EL CLIENTE”**, que no será responsabilidad de **“CRV”**, y que no se brindarán devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo.

**6.9.5** En caso de que por temas políticos o legales de los gobiernos y autoridades de los países de destino y/o Costa Rica, se establezcan nuevas obligaciones o requisitos para salir o ingresar a dichos

países, y que estos no existieran en el momento de la firma de este contrato, acepta **“EL CLIENTE”** que deberán ser asumidos los trámites y costos de manera personal, y que no será responsabilidad de **“CRV”**, asumir ningún costo o responsabilidad por los mismo, o si estos nuevos requisitos le impiden a **“EL CLIENTE”** salir de Costa Rica o ingresar a dicho país de destino, por ejemplo por la falta de vacunas, por resultados positivos en pruebas COVID 19 u otra enfermedad, por falta de documentos exigidos, por ende entiende y acepta **“EL CLIENTE”**, que en dichos casos no se brindarán devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo.

**6.9.6** En caso de que **“EL CLIENTE”** no pueda asistir al viaje en las fechas pactadas por cualquier motivo, entiende y acepta que no existirán devoluciones de dinero. Si ya los boletos están emitidos a nombre del pasajero, deberá entenderse directamente con la aerolínea para cambios de fecha, penalidades podrían aplicar. Si aún no están emitidos, **“CRV”** verificará con todos los proveedores involucrados tales como aerolíneas, hoteles y tour operadores las posibles penalidades que podrían aplicar por la cancelación del viaje. Se realizará una nota de crédito por el saldo a favor hacia una futura reserva. No hay reembolso.

**6.9.7** En caso de que en los lugares de destino se establezca impuestos adicionales de hospedaje, u otros, correrán por costo del cliente, mediante pago adicional a las autoridades de dichos lugares.

**6.10** En caso de que **“EL CLIENTE”** no realice los pagos en las fechas y montos pactados en este contrato, **“CRV”** le enviara por una vez un apercibimiento escrito por correo electrónico o por whatsapp a los señalados al inicio de este contrato, para que el **“EL CLIENTE”** en un plazo de 5 días naturales regularice su incumplimiento, de lo contrario **“EL CLIENTE”** acepta que este incumplimiento cancelará su derecho a disfrutar de los servicios contratados y que el dinero cancelado a ese momento, se abonará a título de daños y perjuicios a **“CRV”**, sin opción alguna para **“EL CLIENTE”** de percibir devoluciones de dinero o indemnizaciones de ningún tipo.

**6.11** En el caso de **“EL CLIENTE”** sufra algún accidente (Incluyendo accidentes de tránsito) o que por enfermedad o emergencia requiera atención médica, o en caso de muerte requiere repatriación de su cuerpo, deberá **“EL CLIENTE”** contar con un seguro de viaje que cubra tal contratiempo, según su obligación descrita en la cláusula 5.5 de este contrato, aceptando que **“CRV”** no tendrá responsabilidad alguna por tal situación, y no indemnizará monto alguno por esta razón. Si **“EL CLIENTE”** no contrato el seguro de viaje, a pesar de ser su obligación expresa y haberlo aceptado en este contrato, deberá asumir los costos que de este contratiempo se derive. De igual manera si causa de ese accidente, emergencia o enfermedad, debe **“EL CLIENTE”** regresar a Costa Rica, o se le impide realizar algún tour o disfrutar de algún servicio, libera a **“CRV”** de responsabilidad y obligación de realizar cualquier tipo de indemnización.

## **7. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN:**

Los servicios en este contrato pactado se consideran en firme. Las cancelaciones se podrán realizar, máximo tres meses antes de la fecha de viaje pactada, siempre que la aerolínea no haya emitido los boletos aéreos con el nombre de **“EL CLIENTE”** y se penalizará a **“EL CLIENTE”** quinientos dólares americanos, moneda de curso legal de los Estados Unidos, por persona. Si ya la aerolínea emitió el boleto aéreo con el nombre de **“EL CLIENTE”**, o si se está en los tres meses previos al viaje, se penalizará la totalidad del dinero pagado por **“EL CLIENTE”**. Los servicios contratados no son transferibles y no podrá **“EL CLIENTE”** revender u ofrecer los mismos a terceras personas, bajo pena de que, si lo hiciera, perderá el dinero hasta ese día pagado y sin obligación alguna para **“CRV”** de brindar el servicio posteriormente. En ningún caso **“CRV”** realizará reembolsos a **“EL CLIENTE”**, y solo se realizarán reprogramaciones, apegado a los plazos y condiciones descritas en las cláusulas de este contrato.