

## CONDICIONES GENERALES

### REQUISITOS OBLIGATORIOS DE INSCRIPCIÓN

- Completar y firmar la hoja de inscripción establecida por SPE Panamá. Una vez firmada y pagado el depósito de inscripción no reembolsable, se entenderán como aceptadas todas y cada una de las pautas establecidas en este Manual de Condiciones Generales.
- Realizar el pago del depósito en las oficinas de SPE Panamá. También se puede realizar el depósito en el Banco General a la Cuenta de Ahorros No. 04-05-01-889749-2 a nombre de K's Tours Panamá, S.A.
- Los pagos de viajes para quinceañeras, no se hacen con tarjeta de crédito.
- Por causas operativas y legales la quinceañera no podrá realizar el viaje si no cumple los requisitos obligatorios anteriores para la inscripción.

### REQUISITOS PARA VIAJAR

- Pasaporte vigente
- Visado Schengen en caso de ser necesario
- Visado de Dubai en caso de ser necesario
- Vacunas o prueba covid19 negativa
- Otros requisitos migratorios que apliquen
- Conocimiento de las Condiciones Generales para Viajes de Quinceañeras
- Verificar los datos personales del pasajero
- Haber cancelado el monto total del viaje
- Permiso de viaje notariado (original y copia)
- Certificado de nacimiento
- Segundo documento de identidad, distinto al pasaporte
- Adicional, se solicita certificado médico y boletín escolar

### FORMA DE PAGO Y TARIFA

- Se requiere de un pago de 500 USD en calidad de abono no reembolsable y deducible del monto total a pagar.
- Los pagos de las cuotas se pueden realizar en cualquier momento de cada mes siendo obligatorio, el último pago, el día 15 de noviembre de 2021. Para las niñas que hacen pagos periódicos, la fecha límite de pago será el 15 de septiembre de 2021.
- En caso de incumplimiento, demora en el pago u omisión de reporte de depósito bancario de alguna de las cuotas, se aplicará un recargo del 2%. La demora en el pago de dos o más cuotas, podrá dar lugar a la cancelación del cupo de la quinceañera, reteniendo lo estipulado previamente en el renglón de "Cargos por cancelación".
- No se aceptarán pagos con tarjeta de crédito para los Eurotrips.
- Las tarifas están basadas en los actuales tipos de cambio e impuestos a la fecha y sujetas a modificaciones como consecuencias de la fluctuación de la moneda, mercado cambiario o disposiciones gubernamentales.
- Por lo general, las tarifas de los paquetes no aumentan salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito ajenos a la voluntad de SPE Panamá. De darse el caso, el aumento será notificado al cliente quien decidirá acatarlo o renunciar al viaje aplicando los reembolsos pertinentes y en los casos que lo ameriten basándose en las normas de Cargos por cancelación.
- Todas las cuotas convenidas serán depositadas en la cuenta bancaria de SPE Panamá antes de sus respectivas fechas límite.
- Los depósitos en cheque serán acreditados 48 horas después de su reporte, aplicándose la penalidad correspondiente en caso de devoluciones.
- Los pagos se realizarán directamente en nuestra oficina principal. En caso de hacerse mediante depósito bancario, deberá ser notificado por e-mail adjuntando copia del comprobante de pago y datos de la quinceañera.
- La Quinceañera recibirá su estado de cuenta y servicios, instructivo e itinerario del viaje por correo electrónico. Igualmente, repartiremos el documento en papel en nuestras oficinas.
- Los pagos, vouchers o planillas entregados a los vendedores o representantes fuera de la oficina principal no son responsabilidad de SPE Panamá sin su recibo membretado, sellado y firmado por la misma.

## **RETIROS Y REEMBOLSOS**

- La cuota de inscripción no es reembolsable bajo ningún concepto por deducciones de penalidad por parte de contrataciones especiales de servicios a terceros y gastos administrativos.
- Los reembolsos, en los casos aplicables, se realizarán a los treinta (30) días hábiles de haber recibido la comunicación escrita, exclusivamente en dólares.
- El porcentaje a reembolsar está especificado en el brochure de presentación de viaje en el tema de “Cargos por cancelación”.
- No se reembolsará cantidad alguna por servicios no utilizados voluntariamente por la quinceañera.
- Cada itinerario requerirá de un mínimo de veinte (20) niñas inscritas para su operatividad. En caso de no llegar a esa cantidad, SPE Panamá dará opciones a los padres para que sus niñas no dejen de viajar.
- Si SPE Panamá se viera obligada a cancelar o suspender el viaje por causas de fuerza mayor, se le reembolsará el dinero pagado que aún sea mantenido en poder de SPE Panamá. Si se diera el caso de cierre de alguna aerolínea y/o operador turístico o cualquier otro proveedor de viaje, la obligación de SPE Panamá es devolver el dinero que mantenga en su poder o que se le sea devuelto previamente librándose de cualquier responsabilidad comercial, civil o penal ante el cliente por cualquier dinero retenido a SPE Panamá.
- Si el cliente es quien desiste del viaje, no tendrá derecho a reembolso alguno salvo que se encuentre dentro de alguno de los periodos válidos para ser acreedor a algún reembolso.

## **PENALIDADES Y CARGOS POR CANCELACIÓN**

- La devolución de cheques por cualquier motivo generará una penalidad de 30 USD.
- El atraso en el pago de alguna de las cuotas establecidas, generará la aplicación inmediata de una penalidad del 2%.
- En el brochure de presentación de viaje se muestran las cantidades que se retendrán en caso de cancelación del viaje por parte de la Quinceañera o sus tutores o responsables del viaje.
- Los cargos por cancelación, serán los siguientes basados en fechas 2020/2021:
  - Depósito: no reembolsable
  - Antes del 31/12/20: \$1000
  - De 01/01/21 a 15/05/21: \$2500
  - De 16/05/21 a 15/09/21: \$4000
  - Del 16/09/21 en adelante: no hay reembolso
- En caso de que la Quinceañera no se presentase a la hora del viaje, tanto ella como el responsable del pago perderán el valor total de la excursión.

## **PERMISOS DE MENORES DE EDAD**

- Los permisos de viajeros para clientes menores de edad deben ser solicitados en la entidad correspondiente.
- Se permitirá salir a las participantes del grupo con amigos o familiares o recibir visitas sólo con previa autorización de sus representantes por escrito, indicando nombre y apellido de la persona con la cual saldrá, número de teléfono, dirección, parentesco y fecha en que estará prevista la salida o visita.
- Cada quinceañera debe viajar con su autorización notariada y firmada por ambos padres así como con su certificado de nacimiento, copia de cédulas del padre y la madre y una copia de un documento de identificación adicional.

## **NORMAS DE LAS CONVIVENCIAS PREVIAS AL VIAJE**

- Todas las Quinceañeras deberán asistir a las Convivencias que se programen y notifiquen previamente para poder crear esa afinidad entre las chicas de cada itinerario.
- Las Quinceañeras deberán mantener una conducta ejemplar en cada actividad.
- SPE Panamá se reserva el derecho de cancelar cualquier cupo por mal comportamiento o amenaza de indisciplina que se den en las convivencias y que puedan poner en riesgo la armonía durante el viaje.

- En caso de cancelación de cupo por mal comportamiento de la Quinceañera, tal y como se expresa en el punto anterior, se aplicarán las normas de reembolsos previamente establecidas y comunicadas.

## **NORMAS DURANTE EL VIAJE**

- Todas las participantes deberán comportarse con rectitud y de acuerdo con la moral y las buenas costumbres. Las irregularidades graves penadas por la ley (droga, inmoralidad sexual, violencia, robo, etc.) autorizan a SPE Panamá para contactar a sus representantes legales y suspender el viaje a su representada sin derecho a devoluciones o ponerlos a la disposición de las autoridades correspondientes, quedando los gastos relacionados a responsabilidad del responsable legal de la Quinceañera.
- Un comportamiento repetitivo que ponga en riesgo la tranquilidad del viaje, también dará lugar a la suspensión del viaje para la Quinceañera y cualquier gasto en que se incurra, deberá ser asumido por sus tutores.
- Todas las Quinceañeras deberán salir desde Panamá con sus chaperonas y el grupo completo de Quinceañeras con el objeto de una rápida identificación como grupo.
- Las prendas, objetos de valor, dinero, pasajes, pasaportes, equipaje y otros documentos personales son responsabilidad absoluta de la Quinceañera durante todo el tour. En algunas ocasiones, las chaperonas pueden solicitar los pasaportes para mantenerlos en custodia.
- Está prohibido separarse del grupo ya que se está viajando en países extraños y con distintos idiomas. Además, es importante para poder cumplir con el itinerario.
- No aceptarán mayores contactos con personas desconocidas en ningún momento.
- Aconsejamos llevar tarjeta VISA de débito para mejor manejo del dinero y del cambio de moneda. El dinero en efectivo es obligatorio y debe ser utilizado para compras menudas preferiblemente.
- Se prohíbe tentarse a sustraer cosas, por más pequeñas que sean. Recuerden que estaremos en países extraños en donde las leyes se cumplen y un pequeño hurto, aunque sea una broma, puede ocasionar un gran problema.
- Deberán atender las recomendaciones sobre la seguridad personal y grupal, no alterar las disposiciones y políticas en hoteles, restaurantes, salas de espectáculos y medios de transporte.
- Por razones de seguridad, ninguna quinceañera podrá dormir fuera de la habitación asignada ni abandonar el lugar de hospedaje o actividad del tour sin el consentimiento de la chaperona responsable del grupo.
- Se permitirá salir a las participantes del grupo con amigos o familiares sólo con previa autorización de sus representantes por escrito, indicando nombre y apellido de la persona con la cual saldrá o visitará, teléfono, dirección, parentesco y fecha en que estará prevista la salida o la visita.
- La chaperona asignada es la máxima autoridad, responsable de velar por un servicio turístico óptimo y la seguridad de las integrantes del grupo, siempre y cuando éstas cumplan las condiciones generales aquí enunciadas.
- Cualquier acto de indisciplina extrema será notificado, de inmediato, a sus tutores o representantes legales y dará como resultado la suspensión del viaje de la Quinceañera sin derecho a reclamo alguno.

## **REFERENTE A LOS HOTELES, TRANSPORTES Y OTROS SERVICIOS**

- Por razones de caso fortuito o de fuerza mayor, se podrá modificar el itinerario, sustituir servicios o el hotel por otro de la misma categoría, precio y confort, así también, como el horario de salida de los viajes.
- Todos los tickets, boletos y vouchers de servicios son manejados por la chaperona asignada y son entregados, en caso de ser necesarios, al inicio del tour.
- Los padres recibirán un listado de hoteles con sus teléfonos para que se puedan comunicar con sus hijas. Este listado se entregará en el aeropuerto, luego de que las niñas hayan hecho su registro.

## **HOTELES**

- Los gastos de servicios adicionales tales como llamadas, lavandería, excursiones opcionales y equipaje adicional no están incluidos en el plan y quedan bajo la responsabilidad individual de la Quinceañera.
- En varias ocasiones, las quinceañeras junto con sus chaperonas, deciden realizar paseos adicionales en su tiempo libre. Estos paseos deberán ser pagados por cada quinceañera y se velará porque la inversión sea la menor posible. De esta forma, podrán hacer mejor uso de su tiempo y conocer más.
- De acuerdo con las políticas de seguridad de la empresa, las habitaciones de los hoteles son distribuidas previamente por las quinceañeras. SPE Panamá realizará la encuesta previa para que las quinceañeras escojan sus compañeras de habitación. Para realizar cambios en la distribución de habitaciones, debe ser autorizado por la chaperona asignada una vez realizado el registro.

- Los hoteles se reservan el derecho de admisión y expulsión del mismo según sus políticas. Los gastos generados por estas acciones quedan bajo responsabilidad de la Quinceañera o su representante legal.
- Los cargos por daños y perjuicios al hotel u otro servicio, causados por alguna integrante del tour, serán cancelado por esa persona.

## **TRANSPORTE AÉREO, MARÍTIMO Y TERRESTRE**

- Los pasajes aéreos, terrestres o marítimos incluidos en el tour son válidos únicamente para viajar en las fechas establecidas en el tour y no son reembolsables ni transferibles.
- En caso de haber alguna modificación en los días de vuelos u horarios por parte de la línea aérea y/o línea de crucero o cambios en el mismo itinerario, SPE Panamá lo notificará a las pasajeras y sus acudientes.
- Los traslados están incluidos en los días y horarios previstos en el itinerario. Si la Quinceañera modificase estas fechas u horarios, o bien no se presentase puntualmente, los traslados quedan excluidos, debiendo trasladarse por su propia cuenta en avión, taxi o autobuses turísticos habilitados.

## **EQUIPAJE**

- Por la capacidad del transporte, está permitido un equipaje grande de máximo 50 libras y un bolso de mano de máximo 16 libras. Los objetos de valor, cámaras fotográficas u otros objetos frágiles deberán llevarlas en su equipaje de mano. En caso de presentar equipaje adicional, deberá comunicarlo a su chaperona con anticipación e implicará un costo adicional.
- La maleta debe estar identificada con letra de imprenta grande.
- Aconsejamos llevar, además, un maletín que se pueda utilizar en los viajes cortos.
- No se puede llevar ningún tipo de líquido o cualquier otro artefacto o implemento no permitido por las normas legales aéreas y/o marítimas.
- Cada quinceañera es responsable de su equipaje en todo momento y deberá estar pendiente de que el mismo sea subido o bajado a cualquier transporte y/o recibido en los hoteles por los botones en caso de ser necesarios. SPE Panamá no se responsabiliza por ningún equipaje y en caso de pérdida, mediará entre el cliente y el prestatario del servicio (hotel o transportista).

## **OTROS SERVICIOS**

- Las excursiones opcionales son ofrecidas por los guías durante el tour, las cuales son "absolutamente voluntarias" y no son de carácter obligatorio. Para que se de una actividad no contemplada en el itinerario, todas las participantes deben estar de acuerdo, sin excepción.
- Los horarios deben manejarse con gran puntualidad ya que, de otra forma, no se pueden desarrollar todas las actividades programadas.

## **SEGURO DE VIAJE**

- El seguro de viaje está incluido en ambos viajes para quinceañeras e incluyen cobertura de hasta 30000 euros.
- El seguro de viaje cubre gastos médicos, pérdida de equipaje, muerte, incapacidad y desmembramiento durante el viaje.
- En caso de que, por motivos de salud, la quinceañera deba suspender el viaje y regresarse a Panamá, la misma y/o sus tutores asumirán los costos pertinentes. SPE Panamá colaborará para que sean los menores costos posibles.
- Si una quinceañera se enferma y debe estar hospitalizada, un tutor deberá viajar para encontrarse con ella y acompañarla durante la hospitalización. Los costos inherentes a esto, serán cubiertos por el tutor responsable salvo que, médicamente, el seguro autorice el viaje de un acompañante en cuyo caso, se reembolsará en base a las condiciones de la Aseguradora.

## **RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA**

- SPE Panamá declara, explícitamente, que obra, únicamente, como intermediaria entre los clientes y los prestatarios de los servicios; es decir, la entidad facilitadora que se hace responsable de velar por el cumplimiento y calidad de todos los servicios que incluya el itinerario. Por consiguiente, declina toda responsabilidad en la ejecución y puntualidad en el servicio de los prestatarios o su omisión por causas de la

naturaleza o cualquier motivo que constituya caso fortuito o de fuerza mayor y, por ende, no puedan ser imputables a la voluntad de cualquiera de las partes.

- Se asignarán chaperonas que asistirán al grupo durante todo el programa velando por su seguridad y el disfrute de las actividades.
- El seguro de accidentes o enfermedades para viajeros está incluido dentro del tour.
- En caso de reclamos de cualquier índole como consecuencia directa de la prestación de los servicios por parte de los prestatarios, SPE Panamá colabora con la solicitud del cliente a fin de que éste obtenga, exclusivamente de los prestatarios del servicio, el reembolso de las cantidades pagadas por los servicios no prestados en forma suficiente en caso de que aplique. Cada prestatario de servicio aplicará las normas que estipule si violar la reglamentación de sus respectivos países. Pero en ningún caso se podrá pretender y, en efecto, se renuncia a ello, expresamente, solicitar indemnización de cualquier tipo por tales circunstancias a SPE Panamá. Se está en conocimiento y se acepta que la prestación de los servicios, tanto de SPE Panamá como de los prestatarios de los servicios tienen carácter netamente civil o mercantil, y, por ende, el cliente renuncia, expresamente, a intentar acciones o denuncias penales contra ellos por causa de cualquier incumplimiento y sus divergencias serán dirigidas ante la jurisdicción civil o mercantil.
- Al momento de dar el depósito de la inscripción del viaje seleccionado y firmada la hoja de inscripción, queda entendida la aceptación de todos los puntos de las Condiciones Generales emitidas anteriormente.
- Dada su naturaleza, el conocimiento de estas condiciones son obligatorios para todos los participantes. Su desconocimiento nunca podrá ser invocado como excusa para evitar las sanciones correspondientes. La violación y transgresión a éstas excluye a SPE Panamá ante toda responsabilidad consecuente.
- Cualquier modificación de este documento, será informado en su momento.
- Las condiciones no expuestas en estos enunciados estarán sujetas al reglamento de agencias de viajes y turismo.
- En caso de no llegar al mínimo requerido, SPE Panamá podrá modificar el itinerario o transferir a las inscritas a otro itinerario si fuera posible.
- En caso de que alguno de los proveedores de servicios modifiquen alguna ruta, se hará la notificación correspondiente.