

POLITICAS DE RESERVA

TÉRMINOS Y CONDICIONES

OTORONGO TOURS, también conocida como TOURS OTORONGO en este documento, quiere que disfrutes a lo máximo de su **viaje a nuestros destinos**, por lo cual le recomendamos leer cuidadosamente y obedecer las instrucciones de su agente de ventas.

OTORONGO TOURS es considerada una de las **agencia segura y formal**.

Por favor, lea atentamente las siguientes condiciones, ya que es su **contrato con OTORONGO TOURS**, al reservar un **viaje con OTORONGO TOURS**, usted acepta que quedará vinculado por estos Términos y Condiciones, los cuales describen, entre otras cosas, nuestra política de cancelación y ciertas limitaciones de responsabilidad al momento de realizar su reserva.

La cita dada por nosotros tendrá una validez una vez confirmada la reserva, a partir de la cual usted podrá realizar todas las preguntas respecto a su viaje y visita a nuestros destinos, OTORONGO TOURS estará encantado de contestar todas sus preguntas.

Nuestros precios no incluyen, comidas no especificadas en su itinerario, gastos personales, seguro personal y acarreo de equipaje.

1. El contrato

El contrato es entre **OTORONGO TOURS** y el cliente, quien es la persona que viaja o toma nuestros servicios como tour operado. Usted, el cliente están sujetas haber leído y entendido nuestra política de viajes como se indica a continuación. Al hacer una reserva por teléfono, o a través de la página web, o por correo electrónico o redes sociales usted acepta y está obligado por estos Términos y Condiciones. Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo entre la Compañía y el Cliente en relación con el tema aquí, y constituirá un acuerdo vinculante. No existe una representación verbal o escrita, la garantía, el acuerdo de garantía, previo acuerdo, descripción de los servicios, o condiciones o cualquier promesa de reembolso que no sea aquí expresado. El servicio que debe proporcionarse es / son el tour (s) mencionado en la confirmación de la reserva según el itinerario ofrecido por nosotros.

2. Asegurando tú reserva

Para garantizar la reserva, OTORONGO TOURS **requiere un formulario de reserva completado** (ya sea el de nuestro sitio web o el enviado por nosotros con su cotización), junto con el pago del depósito necesario. El tiempo prudente para realizar su reserva es de 15 días antes de su viaje, una reserva es aceptada y se convierte en definitiva sólo a

partir de la fecha en la que se efectúa su depósito y en ese momento existe un contrato. OTORONGO TOURS, se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva a su discreción.

3. Datos del cliente

Para confirmar y garantizar a los Clientes la organización del viaje el cliente debe proporcionar todos sus datos de identidad con el pago inicial o no más tarde de 7 días antes del inicio del viaje. Detalles del cliente incluyen el número de DNI, pasaporte, copia de los datos del pasaporte y el formulario médico (en su caso), nombre completo, fecha de nacimiento, información de empresa de transporte y horario de salida hacia nuestros destinos, teléfono de caso o móvil para cualquier emergencia.

4. El pago final / Recargos

Para que la empresa pueda confirmar y garantizar a los Clientes su organización de su viaje el cliente debe proporcionar todos los datos de cliente con su pago final al inicio del Tour.

Recargos: Para evitar recargos en sus viajes realice su reserva con anticipación, no cambie de fecha a último momento.

5. Si cambia su reserva

Una penalidad de administración de 50 soles. por persona será cargada si la reserva confirmada se cambia o se transfiere a una fecha de salida diferente o tour, hasta 48 horas antes de su viaje. A partir de entonces todos los cambios serán tratados como cancelaciones y sujetos a los cargos de la siguiente manera.

Si un cliente no está en condiciones de viajar, y nos menciona unos 07 días de anticipación, en circunstancias que OTORONGO TOURS considere razonable, entonces la reserva podrá ser transferida a otra persona adecuada, o será devuelta su dinero menos el 20% ya que el 10% se va en pagos de transferencia de dinero y el otro 10% son gastos administrativos, su dinero será devuelto en un lapso menor a 15 días y si solo se modifica de fecha no tendrá ningún costo adicional.

6. Cambios

La empresa se reserva el derecho de modificar cualquiera de las instalaciones, servicios o precios descritos en el folleto o página web. Si ese cambio se hace, el cliente será informado en el momento de efectuar la reserva o cuando se produzca el cambio. Si bien la empresa se esforzará para operar todos los tours ya que los cambios anunciados, razonables en el itinerario puede hacerse cuando se considere necesario o conveniente por la Compañía debido a factores externos que no competen a la empresa.

7. Política de Cancelación - Derecho de Retracto

Las reservas confirmadas tendrán una política de cancelación en los siguientes términos:

- Cancelaciones o cambios entre 7 y 1 días antes de la fecha de salida tiene penalidad del 20% del valor total del paquete.
- • Cancelaciones o cambios entre 2y 1 días antes de la fecha de salida tiene penalidad del 50% del valor total del paquete.

8. Quejas

Si el cliente tiene una queja sobre cualquiera de nuestros servicio del tour, es una condición del contrato que le diga a nuestro representante local en ese momento. Si no se quejan en ese momento, si mas adelante nos niega la oportunidad de investigar y rectificar el problema y así hacer de OTORONGO TOURS no puede aceptar ningún tipo de responsabilidad.

9. Seguridad Financiera

OTORONGO TOURS es una agencia de viajes acreditada y registrada en **Ministerio de Turismo** y promocionada por **PROMPERU** a través del portal **Y TU QUE PLANES?**. OTORONGO TOURS cumple con las normas europeas vigentes en materia de protección del dinero del cliente.

10. Clientes responsabilidad

El cliente se compromete a aceptar la autoridad y las decisiones de OTORONGO TOURS empleados, líderes de tour y agentes mientras realiza su viaje a nuestros destinos. Si en opinión de estas personas, la salud o la conducta de un cliente en cualquier momento, antes o después de la partida parece poner en peligro el progreso de la seguridad, la comodidad o tranquilidad del tour, el cliente puede ser excluido de la totalidad o parte del tour.

Los clientes deben estar en posesión de sus respectivos documentos de identidad, y son responsables de sus pertenencias.

11. Políticas para el turismo de aventura

El cliente entiende que tales riesgos, simplemente no se pueden eliminar, ya que forman parte de los riesgos que involucra la actividad programada, además, el cliente acepta que conoce su estado físico y de salud, y que, con conocimiento de ello, decide asumir los riesgos antes mencionados. Por lo tanto, al confirmarse la reserva, el cliente acepta asumir todos los riesgos que involucra la actividad y acepta que OTORONGO TOURS, y sus empleados, serán excluidos de cualquier responsabilidad vinculada a cualquier accidente, lesión física u otro incidente antes mencionado que pudieran ocurrir.

12. Nuestras responsabilidades

Las reservas se aceptan en el entendimiento de que ellos aprecian los posibles riesgos inherentes a los viajes de aventura y que se realizan las visitas, excursiones o expediciones, que figuran en nuestros programas, a su propia voluntad. También es importante comprender que los arreglos más meticulosos pueden salir mal.

La empresa obliga a prestar sus servicios con la diligencia necesaria, para que todo el viaje salga a la perfección, nos esforzaremos para atenderlo lo mejor posible.

La Compañía no asume ninguna responsabilidad por fuerza mayor, fenómenos climáticos o fenómenos naturales que pueden ocurrir antes o durante el viaje, o para cualquier eventualidad que pueda hacer cualquier viaje incómodo o difícil, o por cualquier retraso o la obstrucción de su viaje de ninguna manera y no garantiza el fracaso por parte de la empresa, ya sea para la ejecución total o parcial de la prestación

de los servicios que la Compañía se ha comprometido a proporcionar lo que puede haber sido afectado por los factores antes mencionados.

13. Arribos / Demoras

No podemos aceptar responsabilidad alguna por las cancelaciones o retrasos en su arribo a nuestros destinos, si la cancelación o el retraso se debe a condiciones climáticas adversas, la reprogramación de la compañía de transporte

Nuestra compañía se esforzara para solucionar su itinerario de viaje, y que todo inconveniente sea solucionado y nada sea afectad por los retrasos.

El Cliente debe comprender y ser flexible si por causa de retraso en el transporte a su destino no se puede solucionar los problemas.

14. Política sobre Niños

En todos los programas, a menos que se indique lo contrario, la edad máxima de un niño es de 11 años y 11 meses. Mayores de 12 años son considerados adultos y estarán sujetos a las tarifas de adulto.

Los niños menores de 5 años no pagan y no tienen derecho a los servicios son los padres responsables de adquirir los servicios que necesiten de acuerdo a sus necesidades.

15. Reservas días festivos

Para todas las reservas realizadas dentro de los días festivos, habrá una tarifa de S/. 60.00 con cargo al archivo. Esta cuota cubre nuestros costos adicionales para los proveedores de Hotel y gastos operativos.

16. Recomendaciones

Para cada la ejecución del los tours, llevar repelente, protector solar ropa de baño. (para turismo de aventura llevar doble cambio y zapatillas)

Por la presente declaro que he leído y entendido los Términos y Condiciones indicados anteriormente, además de las condiciones de venta tal como se indica por la empresa

en la página web / folleto o formulario proporcionado y que soy plenamente consciente de que mi firma confirma esta declaración.

GRACIAS POR SU PREFERENCIA.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Nuestro objetivo es dar a conocer la manera como OTORONGO TOURS protege y trata los datos de carácter personal de los clientes, pasajeros, proveedores, operadores de turismo, agencias de viajes y colaboradores, desde su recolección a través de los distintos canales, sean éstos físico o digitales, para los fines debidamente comunicados..

1. Información General

OTORONGO TOURS, tiene como objeto prestar servicios relativos a viajes individuales y colectivos, aéreos, marítimos o terrestres, organización de giras o excursiones, conseguir alojamiento y ejercer cualquier otra actividad relacionada directamente con el turismo. Para tal fin se recolecta, utiliza, administra, transfiere, almacena y procesa información, que puede asociarse a información perteneciente a personas naturales en el desarrollo de sus actividades. Siendo, por ejemplo: nombre, documento de identidad, número de teléfono, dirección de correo electrónico, país de residencia, entre otros.

2. Marco Normativo

- Constitución Política del Estado
- Ley No. 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo 003-2013-JUS, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Protección de datos.

3. Ámbito de Aplicación

La presente Política se aplica a toda actividad de tratamiento de datos personales por parte de OTORONGO TOURS, en sus viajes a nuestros destinos.

4. Consentimiento.

OTORONGO TOURS solicita el consentimiento previo, expreso e informado por los titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el tratamiento:

- a) **Previo:** significa que el consentimiento debe ser otorgado por el titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
- b) **Expreso:** quiere decir que el consentimiento del titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el titular manifieste su voluntad de autorizar que ILUSIÓN VIAJES TOURS realice el tratamiento de sus datos personales.
- c) **Informado:** cuando al titular de los datos personales se le informa de forma clara, expresa e indubitable, con lenguaje sencillo, sobre lo siguiente:
 1. La identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos
 2. La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos será sometidos,
 3. La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso,
 4. La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda,
 5. El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso
 6. Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo
 7. En caso corresponda, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

5. Compromiso de Ecology Perú respecto a los datos personales de terceros

OTORONGO TOURS considera de importancia proteger la seguridad y confidencialidad de los datos personales de todas las personas con las que se interrelaciona, por lo que asume los siguientes compromisos:

- Efectuar el tratamiento de datos personales solo si cuenta con el consentimiento previo expreso e inequívoco del titular de dichos datos.

- No recopilará información personal por medios fraudulentos o ilícitos.
- Únicamente utilizará la información recopilada para los fines autorizados por el titular de los datos personales.
- Adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de los datos personales que le han sido proporcionados.
- Cumplir con la normativa vigente sobre protección de datos personales.

6. Principios

De conformidad con la Ley y el Reglamento, OTORONGO TOURS se compromete a respetar los siguientes principios:

- Principio del consentimiento, que obliga a quien realice algún tipo de tratamiento de datos personales a obtener el permiso previo de su titular.
- Principio de finalidad, que impone a quien recopila datos personales la obligación de hacerlo con una finalidad previamente determinada, y el deber de ajustarse a la misma para cualquier actividad que involucre su tratamiento.
- Principio de proporcionalidad, que obliga a que el tratamiento de datos personales sea relevante y no excesivo a la finalidad para la se recopilaron.
- Principio de seguridad, que obliga a la implementación de las medidas de seguridad necesarias para proteger la seguridad de la información personal.
- Principio de calidad, que dispone que todo tratamiento de datos personales debe ser veraz, exacto, actualizado, necesario y pertinente.
- Principio de legalidad, que obliga a que todo tratamiento de los datos personales se realice conforme a lo establecido por la ley.
- Principio de nivel de protección adecuado, que obliga a que, para el flujo transfronterizo de datos personales, se debe garantizar un nivel suficiente de protección para los datos personales que vayan a tratarse.

7. Finalidad de Tratamiento de Datos

Los datos personales recolectados por **OTORONGO TOURS** serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Para un mejor manejo de información y comunicación entre OTORONGO TOURS y sus clientes, postulantes, trabajadores y proveedores.
- Cumplir con las obligaciones derivadas de sus relaciones comerciales con sus clientes.

- Confirmar y corregir la información que sabemos de los clientes, trabajadores y proveedores.
- Contar con información que permita la toma de decisiones en beneficio de los trabajadores de **OTORONGO TOURS**.
- Permitir la evaluación de profesionales que postulan a cargos dentro de OTORONGO TOURS
- Dar respuesta a solicitudes, reclamos y/o quejas por parte de los usuarios.
- Registrar evidencias de las diversas situaciones que ocurren a lo largo de sus oficinas.
- La información obtenida por **OTORONGO TOURS** únicamente podrá ser utilizada por las autoridades públicas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

8. Derecho de los Titulares

De acuerdo con la Ley, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos que a continuación se detalla:

- Derecho de Acceso e información: El titular de datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de titularidad de OTORONGO TOURS
- Derecho de rectificación, actualización e inclusión: El titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión y rectificación de sus datos personales materia de tratamiento por parte de **OTORONGO TOURS** cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos o cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad.
- Derecho de Cancelación o Supresión: El titular de datos personales podrá solicitar la cancelación o supresión de sus datos personales no relacionados o necesarios para la ejecución de las obligaciones de cargo de OTORONGO TOURS previstas en los contratos suscritos o las dispuestas por la normativa vigente.
- Derecho de Oposición: El titular de datos personales puede oponerse al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento. La oposición procederá en la medida que el tratamiento no tenga justificación contractual o legal.

9. Condiciones para el Tratamiento de Datos

- a) Autorización del Titular: Para que OTORONGO TOURS realice cualquier acción de tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada

del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada o pueden ser por escrito o de forma oral. OTORONGO TOURS adoptará los procedimientos necesarios para solicitar, a más tardar en el momento de recolección de los datos, la autorización del Titular para el tratamiento de los mismos e informará los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento. Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, podrán ser tratados por OTORONGO TOURS siempre y cuando sean por naturaleza datos públicos. En caso de realizarse cambios sustanciales en el contenido de las políticas de tratamiento de datos de **OTORONGO TOURS**, en relación con la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales afecten el contenido de la autorización, OTORONGO TOURS comunicará estos cambios a los titulares, antes o más tardar al momento de implementar las nuevas políticas, además obtendrá del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento. Para la comunicación de los cambios y la autorización se podrán utilizar medios técnicos que faciliten dicha actividad.

- b) Casos en que no es necesaria la autorización
- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - Datos de naturaleza pública.
 - Casos de urgencia médica o sanitaria.
 - Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- c) Suministro de la Información La información solicitada por el titular será suministrada por ILUSIÓN VIAJES TOURS del mismo modo como fue formulada la solicitud.
- d) Deber de Informar al Titular ILUSIÓN VIAJES TOURS, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:
- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
 - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como titular.
- e) Revocatoria de la autorización y/o supresión de datos:
Los titulares podrán en todo momento solicitar a OTORONGO TOURS, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento

de los mismos, mediante la presentación de una solicitud, conforme a lo establecido la Ley 29733 de 2011 y el reglamento DS No. 003-2013-JUS de 2013. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber contractual de permanecer en la base de datos de OTORONGO TOURS

La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

- f) Personas a quienes se les puede suministrar la información:
- La información acerca de los datos personales que hayan sido materia de tratamiento por parte de OTORONGO TOURS podrá suministrarse a las siguientes personas:
 - A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
 - A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - A los terceros autorizados por el titular o por la Ley

10. Prohibiciones.

Los trabajadores, funcionarios o empleados de OTORONGO TOURS no deberán:

- Tratar los datos personales de un tercero sin obtener, previamente, el consentimiento del titular del dato;
- Utilizar los datos personales obtenidos para una finalidad distinta para la que fueron recabados.
- Usar la información para beneficio propio o de terceros.
- Compartir datos personales obtenidos por OTORONGO TOURS sin que exista justificación legal o contractual para ello.
 - Tratar los datos personales sin respetar los principios señalados en el numeral 9 del presente documento.
- Incumplir su deber de confidencialidad.

11. Confidencialidad

OTORONGO TOURS adoptará todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información personal que haya recopilado. Los trabajadores de OTORONGO TOURS y/o cualquier tercero que tenga acceso a la información personal que OTORONGO TOURS está obligado a mantener la confidencialidad y cumplir

escrupulosamente el secreto profesional, de ser el caso. Las obligaciones de confidencialidad se desarrollarán en todos los contratos que suscriba OTORONGO TOURS con sus colaboradores, trabajadores, proveedores y, en general, con cualquier tercero

12. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones previstas por la Ley No. 29733, su Reglamento o la presente política por parte de los trabajadores será considerado como una falta grave y, por tanto, será susceptible de sanción de acuerdo a las normas laborales vigentes.

13. Menores de Edad.

Al brindar sus datos personales a OTORONGO TOURS, la persona declara tener al menos catorce años de edad o ser tutor de un menor de edad para otorgar el consentimiento de forma válida de acuerdo a la Ley. OTORONGO TOURS no llevará a cabo voluntariamente el tratamiento de Datos Personales relativos a menores de edad, salvo que se cuente con el debido consentimiento de acuerdo a la norma aplicable. En el supuesto de que se tenga conocimiento que los Datos Personales recogidos corresponden a un menor de edad sin autorización de su tutor legal, se adoptarán las medidas oportunas para eliminarlos.

14. Modificaciones de las Políticas de Privacidad.

OTORONGO TOURS se reserva expresamente el derecho a efectuar en cualquier momento modificaciones, adecuaciones o actualizaciones a la presente política de privacidad, para la atención de nuevas disposiciones legales, reglamentarias, jurisprudenciales o políticas internas adoptadas.

15. Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, éstas no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.



Protégeme
Turismo Responsable
para prevenir la explotación sexual
de niñas, niños y adolescentes.

EN ESTA AGENCIA

**NO PROMOVEMOS NI PERMITIMOS LA
EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES,
NI CUALQUIER OTRO ILÍCITO PENAL DEL CUAL
TOMEMOS CONOCIMIENTO EN EL DESARROLLO
DE NUESTRA ACTIVIDAD, CONFORME A LO
DISPUESTO EN LA LEY N° 29408**

IN THIS TRAVEL AGENCY, **WE DO NOT PROMOTE OR PERMIT THE SEXUAL
EXPLOITATION OF GIRLS, CHILDREN AND TEENAGERS**, NOR ANY OTHER
CRIME OF WHICH WE TAKE KNOWLEDGE IN DEVELOPMENT OF OUR
ACTIVITY, ACCORDING TO LAW N° 29408

En el marco de las disposiciones legales que sancionan penalmente las conductas vinculadas a la ESNNa tenemos:

- **Ley N° 29408** "Ley General de Turismo" y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR.
- **Ley N° 30963** "Ley que modifica el código penal respecto a las sanciones del delito de explotación sexual en sus diversas modalidades y delitos conexos, para proteger con especial énfasis a las niñas, niños, adolescentes y mujeres".
- **Ley N° 30802** "Ley que establece condiciones para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad".

Si conoces algún caso de explotación
sexual de menores de 18 años,
¡no dudes en denunciarlo!

Tu denuncia puede ser anónima si así lo prefieres.



Llama a
LÍNEA 100
Llamada gratuita las 24 horas



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo

EL PERÚ PRIMERO