



## POLÍTICAS HIGH LIGHT TOURS PERÚ

### CONTRATO

Se celebra el siguiente contrato entre HLTPERU y el cliente, quien es la persona que viaja en un tour operado por nuestra compañía. El cliente está sujeto a 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 cualquier medio de comunicación, 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.

### DATOS DE LA EMPRESA

**TELEFONO:** 972703658

**DIRECCIÓN:** Av. Los Cipreses O-15. Oficina 601. La Florida. Wanchaq.

**DATOS DE CONTACTO:** Fernando Gamarra Tinajeros – Gerente de Operaciones HLT Peru.

**CORREO ELECTRÓNICO:** fernando.gamarra@hltperu.com

**RUC DE LA EMPRESA:** 20357734445

**RAZÓN SOCIAL:** HIGH LIGHT TOURS E.I.R.LTDA.

**NOMBRE COMERCIAL:** HLTPERU, HIGH LIGHT TOURS, AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO.

### RESERVACION

Al momento de hacer y garantizar la reservación, HLTPERU requiere un formulario de reserva completado (ya sea el de nuestro sitio web o el enviado por nosotros con su cotización) o haber compartido mensajes de reservas entre nuestro agente y el cliente en el que indicará la confirmación total del cliente, junto con el pago del depósito necesario según la política de reservación. El tiempo adecuado para realizar su reserva es de 30 días antes de su viaje a Cusco y siendo posible reservar con más tiempo de antelación, una reserva es aceptada y se convierte en definitiva sólo a partir de la fecha en la que se hizo su depósito y en ese momento existe un contrato. HLTPERU se reserva el derecho de rechazar cualquier reserva a su discreción, en caso extremo por problemas de transferencia o depósitos, el cliente deberá realizar su reserva sin el depósito y sujetarse a una reservación con límite de tiempo indicado por nuestro agente, la compañía no se responsabiliza por la reserva fuera de la fecha indicada y tomar en cuenta la fecha límite.



## CLIENTE

Para confirmar y garantizar al cliente la organización del viaje, éste debe proporcionar todos sus datos de identidad con el pago inicial a no más tarde de 30 días antes del inicio del viaje. Detalles del cliente incluyen el número de pasaporte, copia de los datos del pasaporte y el formulario médico (si es necesario), nombre completo, fecha de nacimiento, información de vuelos internacionales y la nacionalidad, teléfono para emergencias.

## PAGO/ RECARGOS

Para que nuestra compañía pueda confirmar y garantizar a nuestros clientes la organización de su viaje; éstos deben proporcionar todos los datos con el pago final antes del inicio del tour.

**Recargos:** Para evitar recargos en sus vacaciones, recomendamos que realice su reserva con anticipación, no cambie de hotel o reservaciones a último momento, el cambio de hotel o reservación puede afectar su reservación con nuestra compañía.

## CAMBIO DE RESERVAS

Una cuota de administración a convenir será cargada si la reserva confirmada se cambia o se transfiere a una fecha de salida diferente o tour, hasta 30 días antes de su viaje.

A partir de entonces todos los cambios serán tratados como cancelaciones y sujetos a los cargos de la siguiente manera. Le recomendamos que consulte sobre la disponibilidad para un cambio de fecha a la reservada originalmente con nosotros. Es importante mencionar que la compañía no se responsabiliza por inconvenientes ocasionados por cambios de fecha del cliente.

Si un cliente no está en condiciones de viajar, en circunstancias que se considere razonable, entonces la reserva podrá ser transferida a otra persona, o se hará la devolución de su dinero, menos el 20% de gastos administrativos, su dinero será devuelto en un lapso menor a 30 días.

## CAMBIOS

HLTPERU se reserva el derecho de modificar cualquiera de las instalaciones, servicios o precios descritos en el folleto/página web o mails indicados con precios/o cotizados con un agente de ventas. 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.

## CANCELACIÓN

HLTPERU se reserva el derecho de cancelar cualquier viaje antes de que se garantice la ejecución, pero no va a cancelar el viaje menos de 30 días antes de la salida.



Su viaje está garantizado para funcionar a menos que el número mínimo indique lo contrario o por factores fuera del control de la compañía. Esto se aplica a las salidas dentro del rango de validez del folleto o programas propuestos.

## QUEJAS

Si el cliente tiene alguna queja sobre cualquiera de los arreglos del tour, es una condición del contrato que le diga a nuestro representante local en el momento. Si no se quejan en ese momento, y más adelante nos niega la oportunidad de investigar y rectificar el inconveniente, HLTPERU no puede aceptar ningún tipo de responsabilidad. Si el cliente tiene una disputa con la compañía y no puede resolverlo, por favor escríbanos dentro de los 30 días de su retorno y vamos a continuar con la investigación para un buen manejo y solución del problema. Las controversias o problemas suscitados por incumplimiento de partes se solucionarán con el responsable de viaje o la máxima autoridad de la compañía.

## VIAJE Y PÓLIZA DE SEGURO

El seguro de viaje es muy recomendable para todos los clientes que reserven le recomendamos que debe cubrir lesiones personales, gastos médicos, gastos de repatriación, los gastos de evacuación, cancelación y reducción. Es nuestra política para comprobar la validez y la cobertura de su póliza de seguro y nos reservamos el derecho de denegar el transporte a cualquier persona cuyo seguro no satisface estos criterios.

## RESTRICCIONES

Estamos interesados que disfrute su estadía en Cusco, para lo cual necesitamos saber su restricción alimentaria y su comportamiento de salud, alergias, preferencias vegetarianas, si es vegano, si sufre de vértigos, fobias, asma y otros que pueden ser perjudiciales para su salud si no es controlado debidamente y deben ser advertidos en la reservación.

## SEGURIDAD FINANCIERA

HLTPERU es una agencia de viajes acreditada por el Ministerio de Turismo y registrada como sociedad limitada. y controlada por la SUNAT. HLTPERU cumple con las normas europeas vigentes en materia de protección del dinero e información del cliente.

## RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El cliente se compromete a aceptar la autoridad y las decisiones del personal o staff de HLTPERU, líderes de tour y agentes mientras realiza sus vacaciones. 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 la portación de un pasaporte válido visado, en su caso, y los certificados de vacunación requeridos para el conjunto de su viaje.

## RESPONSABILIDADES DE HLTPERU

Las reservas se aceptan en el entendimiento de que los clientes aprecian los posibles riesgos inherentes a los viajes de aventura 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.

HLTPERU 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.

## DEMORAS, CANCELACIONES O RETRASOS EN VUELOS

No podemos aceptar responsabilidad alguna por las cancelaciones o retrasos en alguno de sus vuelos planificados dentro del tour, si la cancelación o el retraso se debe a condiciones climáticas adversas, la reprogramación de la compañía aérea, el aeropuerto de autoridad y / o la acción de los controladores aéreos, o problemas ajenos a nuestra compañía. Nuestra compañía se esforzará para solucionar su itinerario de viaje, y que todo inconveniente sea solucionado y nada sea afectado por los retrasos aéreos.

## POLÍTICA DE 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 tarifarios para menores de 11 años cambia, para lo cual usted deberá cotizar con el agente responsable de HLTPERU y la reservación se realizará en base a lo cotizado.

## PRECIO LAST MINUTE

La reservación de Last Minute tiene que ser pagada directamente a nuestro personal en su totalidad o depositado a nuestra cuenta bancaria antes del viaje o tour. Last minute es un precio de momento puede variar en las fechas o dependiendo de su necesidad, HLTPERU no se



responsabiliza por cambios bruscos de precios, si la compañía oferta una tarifa accesible y acorde a su necesidad puede reservar al instante.

**Modalidad:** Reservar y pagar en totalidad al instante.

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### **Introducción:**

Mediante esta, se explica que hacemos con los datos personales en el marco de la prestación de los servicios turísticos que ofrecemos al usuario en nuestro sitio web, también explicamos la política sobre los datos que recopilamos cuando visitan nuestra plataforma.

La empresa responsable de los datos personales es HLT Perú, agencia de viajes y turismo, tour operador de titularidad High Light Tours Perú, registrado con RUC N°: 20357734445, estamos ubicados en la Avenida Los Cipreses O - 15, Urbanización La Florida, distrito de Wanchaq de la Ciudad del Cusco.

*Dirección de correo electrónico:* fernando.gamarra@hltperu.com

*Teléfono de Contacto:* +51 972703658.

### **Base legal para tratar los datos:**

Si utilizan los servicios de HLT Perú, aceptan que se recopilen, usen y compartan sus datos personales en virtud de esta Política de Privacidad.

La obtención y tratamiento de sus datos personales se basa principalmente en la relación contractual y/o precontractual que tienen con nuestra agencia.

### **Información personal que recopilamos:**

Para reservar un paquete turístico les solicitaremos datos tales como: nombres, edad, sexo, nacionalidad y documento de identidad (DNI, carnet de extranjería o pasaporte).

Cuando visitan o utilizan nuestros servicios, nosotros registramos datos como la frecuencia de uso, las fechas y horas en la que acceden a nuestra página, cuando visualizan o hacen clic en un contenido específico, sus preferencias, intereses, etc.

Utilizamos también registros de inicio de sesión, cuando leen nuestros correos, y direcciones de protocolo de Internet («IP») para identificarles y registrar su uso en nuestra página.

Recibimos información a través de otras plataformas como por ejemplo si se registran a través de Facebook o tecnologías similares. Esto podría incluir texto o imágenes personales disponibles en la página externa.

Asimismo, les informamos que disponen de un número telefónico para comunicarse directamente con nosotros.

La obtención y tratamiento de sus datos personales se encuentra legitimada por la relación contractual y/o precontractual que tienen con esta compañía. En este sentido, mantendremos sus datos personales durante el tiempo que se mantenga la relación de prestación de servicios y la que legalmente se establezca.



**Finalidades:**

HLT Perú, como responsable del tratamiento de sus datos personales, los manejará con los siguientes fines:

El desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de prestación de los servicios de mediación en la contratación de nuestros proveedores de los viajes involucrados, así como para atender y resolver cualquier petición, reclamación o consulta posterior a dicha contratación.

Contactar con el usuario a través de correo electrónico con relación a actualizaciones o comunicaciones informativas relacionadas con las funcionalidades, productos, incluidas actualizaciones de seguridad de la plataforma, siempre que sea necesario o razonable para su ejecución.

Contactar con el usuario a través de correo electrónico, mediante llamada telefónica o mensajería instantánea, para gestionar los servicios turísticos contratados o atender las solicitudes o peticiones que realice el usuario a través de los canales de atención al cliente disponibles en HLT Perú, por ejemplo, si posteriormente tiene problemas para finalizar la compra, le llamaremos o le escribiremos un correo electrónico para contactarle de forma personalizada y ayudarle a reservar su viaje.

También usamos su información para generar datos agregados que no le identifiquen. Por ejemplo, generar estadísticas sobre nuestros usuarios, el número de impresiones o de clics en una oferta turística determinada o la distribución demográfica de los visitantes.

**Opciones:**

Como parte del servicio de HLT Perú puede conllevar el uso de los datos personales para poner a disposición del cliente publicidad personalizada, relacionada con nuestros productos y servicios a través de correos u otros medios electrónicos propios o de terceros colaboradores.

De cara a mejorar la atención que le prestamos, le informamos que los datos personales relativos a sus compras, intereses y preferencias pueden ser utilizados por HLT Perú con fines de análisis, generación de perfiles de uso, estudios de marketing, encuestas de calidad y mejora de la interacción con nuestros clientes.

Si no quiere recibir determinadas comunicaciones por correo electrónico simplemente contacte directamente con nosotros para cancelar el envío de dichas comunicaciones.

**Plazo de conservación de los datos:**

Mantendremos sus datos personales durante el tiempo que se mantenga la relación de prestación de servicios y la que legalmente se establezca.

**Destinatarios de los datos:**

Para cumplir las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad, puede resultar necesario que comuniquemos o cedamos sus datos personales a:

**Cesiones empresariales:** en relación con cualquier reorganización, reestructuración, fusión o venta, u otra transmisión de activos, cederemos información, incluida la de tipo personal, siempre y cuando la parte receptora acepte tratar su información personal de una manera que se ajuste a nuestra Política de Privacidad.

**Proveedores de servicios:** para prestar servicios en nuestro nombre o para ayudarnos con los servicios que les prestemos. Por ejemplo, a nuestros proveedores de los viajes involucrados, para que puedan proveerles los productos y/o prestarles los servicios que han contratado, esto es, a la empresa de trenes, entidades que provean los boletos de ingresos, al hotel reservado, a la compañía de alquiler de vehículos que ha contratado a través de nosotros, guías turísticos, etc.

Al aceptar esta Política de Privacidad, nos autoriza expresamente a tratar y comunicar sus datos personales a las sociedades mencionadas y/o a transferir sus datos personales a los referidos prestadores de servicios.

Los datos requeridos al usuario serán los necesarios para las funciones que requiere el Sitio Web de HLT Perú y los servicios turísticos aquí contratados, sin que estos estén a disposición de ningún tercero no anunciado en la Web, salvo autorización expresa del usuario.

**Derechos de protección de datos:**

Como responsables del tratamiento de su información, nos comprometemos a respetar la confidencialidad de sus datos personales y a garantizarle el ejercicio de sus derechos.

*En todo momento podrá ejercer los siguientes derechos:*

**Derecho de Acceso.** Tiene derecho a confirmar que estamos tratando sus datos personales y, si en caso afirmativo, a obtener una copia de dichos datos e información completa sobre el tratamiento.

**Derecho de rectificación.** Tiene derecho a corregir errores, modificar los datos inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento.

**Derecho de supresión.** Tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos sin dilación indebida, en caso de que el tratamiento sea ilícito o la finalidad que motivó su tratamiento o recogida hubiera desaparecido.

**Derecho a la limitación del tratamiento.** Tiene derecho a solicitar la suspensión del tratamiento en caso de que éste sea ilícito o la exactitud de los datos haya sido impugnada.

**Derecho de oposición.** Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos cuando tenga por objeto el marketing directo o cuando deba cesar el tratamiento por motivos relacionados con su situación personal, salvo que se acredite un interés legítimo o sea necesario para el ejercicio o defensa de reclamaciones.





Derecho a no ser objeto de decisiones individualizadas. Tienes derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos o te afecte, salvo que sea necesario para la ejecución de un contrato, esté permitida por la Ley o hayas dado tu consentimiento explícito.

Por la naturaleza de nuestros servicios y la finalidad de la obtención y el tratamiento de sus datos personales que hacemos, el Derecho a la portabilidad no es aplicable.

**Información sobre cookies:**

Utilizamos cookies, que son pequeños ficheros con información sobre su navegación en esta plataforma y cuya finalidad principal es facilitar su navegación en la misma.

**Modificaciones:**

Actualizaremos esta Política de Privacidad ocasionalmente y en respuesta a requerimientos derivados de cambios legales, reglamentarios u operativos. Le avisaremos de tales cambios (incluida su entrada en vigor) de acuerdo con la ley.

## TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CANAL DIGITAL: POLÍTICAS DE COBRO, CANCELACIÓN Y REEMBOLSO

**POLÍTICAS DE COBRO:**

Toda la documentación para los pagos será enviada de manera digital (correos electrónicos o mensajería instantánea: WhatsApp o Telegram)

**Nuestra web es meramente informativa.**

**Formas de pago, tenemos 3 opciones:**

- A través del uso de tarjetas de crédito pago online.
- A través de depósitos vía Western Unión.
- A través del uso de transferencias bancarias internacionales o dentro de Perú:

**Cuenta Bancaria INTERBANK**

**A nombre de:** REYNALDO GAMARRA GÓNGORA.

**Moneda Dólares:** 4263231220515

**CCI :** 00342601323122051547

**Moneda Soles:** 4313222066245]

**CCI :** 00343101322206624547

Los comprobantes de pago serán enviados al cliente final de manera digital, vía correo electrónico o mensajería instantánea.





### **CANCELACIÓN Y REEMBOLSO:**

Cambios de fecha sin penalidades. Están sujetos a disponibilidad de la nueva fecha tentativa. Se podrá cancelar o anular parcial o totalmente las reservas dentro de los 60 a 15 días previos a la fecha del inicio de su viaje sin penalidad alguna y el reembolso será a su cuenta bancaria, donde se reducirán los gastos que cobra el banco aproximadamente \$ 30 dólares si fuera para el extranjero y sin costo si fuera dentro de Perú.

Si la cancelación o anulación parcial o total de las reservas fuese dentro de los 14 días previos a la fecha del inicio de su viaje el prepagado anticipado se considerará como saldo a favor para ser aplicable para futuras reservas.

Los tickets aéreos internacionales o domésticos dentro de Perú seguirán las políticas de reembolso y cancelación de las líneas aéreas.

## **¡Protégeme! TURISMO RESPONSABLE**

La explotación de seres humanos en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación a su esencia como actividad que contribuye al desarrollo de nuestro país, a la generación de mejor calidad de vida, la dignificación de la persona y la protección de los recursos naturales y culturales, siendo de vital importancia prevenir situaciones que afecten su sostenibilidad y por ende, el desarrollo humano y económico del país;

Amparados en instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Perú en 1990; la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ratificada por Perú en 1978, la cual establece en su artículo 19 que “Todo niño tiene derecho a las medidas de protección que en su condición de menor requieren por parte de su familia, de la sociedad y del Estado”; el Convenio 182 sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil de la Organización Internacional del Trabajo, ratificado por Perú en 2001; la Declaración Estocolmo contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños de 1996; el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo(OMT) y la Declaración de Yokohama, ambos del 2001; y el “Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional” – Protocolo de Palermo, año 2000.

En cumplimiento de las disposiciones legales que sustentan la obligación del Estado peruano y de todos sus ciudadanos, de garantizar la protección y el cumplimiento de los derechos de las personas menores de edad que habitan en su territorio, tales como la Constitución Política del Perú, el Código de los Niños y Adolescentes, la Ley N° 28950 Contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes, la Ley 28251 que modifica el Código Penal en temas relacionados con explotación sexual de niñas, niños y adolescentes y demás normas conexas; así como el Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR; Con el aval pleno de nuestro gerente y trabajadores, formalmente declaramos que:



1.- *Rechazamos* la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes ESNNA en Perú y en el mundo, en general y en particular en su modalidad asociada a viajes y turismo, por ser una conducta que lesiona los derechos fundamentales de las personas, contraria a los objetivos intrínsecos de la actividad turística en nuestro país.

2.- *Denunciamos* y condenamos a quienes se valen de la actividad turística y de las instalaciones y servicios que ofrecen, para promover, facilitar o tolerar la ocurrencia de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.



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

**EN ESTA AGENCIA  
NO PROMOVEMOS NI PERMITIMOS LA  
EXPLORACIÓN 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 los conductos vinculados 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 los niños, niñas, 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



**“El turismo promueve una niñez y adolescencia sin explotación sexual, por lo tanto, nosotros no aceptamos cualquier acto que favorezca la explotación sexual de niñas, niños y adolescente”.**

51 972 703 658  
51 984 621 854  
51 944 200 229

fernando.gamarra@hltperu.com  
reynaldo.gamarra@hltperu.com  
gonzalo.gamarra@hltperu.com

www.hltperu.com

@hltperu

highlighttoursperu

Av. Los Cipreses 0-15 – Ofic. 601. La Florida. Wanchaq. Cusco – Perú