

## **Términos y condiciones generales de uso de la website, aplicaciones y/o componentes web**

Ponemos a su disposición los términos y condiciones para el uso del formato web Nosotros Air lot Sac, en adelante Airlot Peru, reservamos el derecho de realizar cambios en cualquier momento en nuestro sitio web [www.airlotperu.com](http://www.airlotperu.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 de uso

Algunos de los servicios que ofrecemos de terceros poseen características particulares propias del servicio y según el caso podrían sustituir o complementar los Términos y Condiciones de uso. Muchas de estas Características Particulares podrían no estar disponibles en idioma español, Airlot Peru buscará siempre que la información pueda ser provista en este idioma, sin embargo y al ser definidas directamente por el proveedor del servicio, Airlot 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, Airlot 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. Cotizaciones y reservas**

Para servicios de cotización o armado de presupuestos, Air Lot asignará a un especialista en el destino que atenderá su consulta en un tiempo no mayor a las 48 horas en días hábiles.

Al momento de enviar una cotización (presupuesto en base a solicitud) Airlot Peru envía el precio estimado en dólares americanos. El monto a pagar se encuentra claramente detallado el cual corresponde a la tarifa neta + impuestos establecidos + el cargo administrativo por el servicio, una vez aceptado dicho monto, el cliente es responsable de gestionar el pago según los medios señalados.

Airlot Peru buscará siempre respetar los precios hasta el momento de la emisión de los pasajes, tickets o vouchers de servicios turísticos, sin embargo, se puede presentar alguna variación de la tarifa, la cual ya no podría encontrarse vigente por los proveedores quienes entregan esta información. Airlot Peru utilizará los mecanismos disponibles para hacer conocer al pasajero y/o usuario registrado, la modificación del precio referido. Consideramos que el precio no sufrirá cambios ni modificaciones siempre que el producto o servicio cuente con la confirmación de pago del mismo, dentro de los plazos establecidos.

Los pagos con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta.

### **2. Política de privacidad y seguridad de datos personales**

El acceso y navegación a nuestro Portal web, aplicaciones y/o componentes web no requiere de un previo registro. Sin embargo, el acceso a tarifas y/o acuerdos especiales de ciertos servicios sí requerirán de un registro, el Usuario es libre de optar por el registro o no; de estar de acuerdo con el registro Costamar dispondrá de formularios acordes para dicho fin. Por lo tanto y de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 29733 de Protección de Datos Personales en Perú en cumplimiento de lo previsto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012; en Colombia, se establece a la conformidad de los artículos 15, 16 y 17 fracción I de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; en México y bajo lo estipulado en la Ley 172-13 sobre Protección de Datos de Carácter Persona, se comunica que todos los datos brindados y registrados en los formularios que sean provistos en el proceso de registro del Usuario, serán

automáticamente registrados y almacenados en la base de datos de Airlot peru, obteniendo en ese momento la consideración de Usuario Registrado.

El Usuario Registrado otorga conformidad y consentimiento directo para recibir periódicamente envíos electrónicos con publicidad, noticias, recordatorios, invitaciones a concursos, invitaciones a realizar encuestas para la generación estadísticas y demás referidos al rubro del turismo y generados por Airlot peru y [www.airlotperu.com](http://www.airlotperu.com), así como también propuestas de servicios o productos ofrecidos por Airlot Peru, del mismo modo Airlot Peru dispondrá de mecanismos necesarios y claros para que un Usuario Registrado pueda darse de baja de este servicio, para lo cual Airlot Peru podría solicitar por un única vez se llene una muy pequeña encuesta consultando el motivo de la solicitud de baja del servicio.

Airlot Peru declara que la información personal provista no será entregada en uso, comercializada, vendida, alquilada ni cedida de ninguna manera y que como sólo será para mantener una comunicación con nuestros Usuarios Registrados.

### **3. Responsabilidad del usuario**

Airlot Peru tomará como información aquella ingresada por el Usuario o Usuario Registrado al momento de hacer su reserva, considerando que el Cliente ha ingresado exactamente los datos (primer apellido y primer nombre) como aparecen en su documento de identidad válido y vigente (ID / DNI / Pasaporte o Carnet de Extranjería). La presente información se encuentra expresada en Dólares Americanos y/o Soles. La tarifa se encuentra sujeta a disponibilidad o hasta agotar stock.

Estas condiciones aplican para el itinerario y fecha de viaje de acuerdo con lo solicitado y designado por el cliente.

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) el cual solo puede indicar hasta un día antes de iniciar el viaje, caso contrario no habrá opción de recuperar las millas perdidas.

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

Es obligación del cliente el correcto llenado de datos y la selección de fecha, destinos y demás especificaciones para la adquisición del servicio, quedando absuelto de toda responsabilidad [www.airlotperu.com](http://www.airlotperu.com)

### **4. 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 poder realizar su viaje según itinerario de viaje. Se solicita realizar las verificaciones correspondientes con anticipación si requiere pasaporte, visa, 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 gestionarlos.

El proceso, gestión y obtención de la(s) visa(s), así como también visas de tránsito, correspondientes para visitar a un país (USA, Canadá, Inglaterra, entre otros) es exclusiva responsabilidad del Cliente, por lo mismo no se podrá indicar como responsable a

Airlot Peru por problemas que pudiera sufrir el Cliente al no contar con los documentos en las condiciones exigidas por las autoridades correspondientes.

El cliente deberá asegurarse de llevar consigo los documentos y artículos de protección requeridos debido al Covid-19

### **5. Para viajes nacionales**

Para el caso de pasajeros peruanos dentro del territorio nacional, debe poseer el documento nacional de identidad (DNI), pasaporte, carné de extranjería vigente.

**6. Para viajes internacionales**

Se deberá presentar el pasaporte peruano y/o pasaporte extranjero la cual debe tener una vigencia mínima de 06 meses completando el viaje. En los países que pertenecen a la comunidad andina (Argentina, Chile, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador Paraguay, Uruguay) es permisible realizar el viaje portando el DNI.

**7. Check-in / Boardingpass**

El pasajero es responsable de gestionar el check in, 72 (setenta y dos) horas antes de la salida del vuelo, a través de la página web de la aerolínea, seleccionar asientos en caso de que la tarifa adquirida permitiera, para luego descargar el boardingpass el cual deberá presentarlo en aeropuerto, con el fin de poder simplificar el proceso de chequeo en el counter de aeropuerto. En caso se cuente con dificultad o simplemente no pueda realizarlo también puede ser gestionado en el counter de aeropuerto, para ello se informa que 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.

**8. Vacunas**

Es importante que el pasajero o Usuario Registrado realice las verificaciones de los requerimientos sanitarios antes de emprender un viaje, estos podrían cambiar de un momento a otro y aunque buscaremos siempre brindar la información actualizada recomendamos contrastar la misma con los medios oficiales.

En el caso de las vacunas casi siempre se hace referencia a las vacunas 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 la recomiendan, 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 por requisito 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>.

**9. Seguros de viaje**

Es una buena práctica contratar un seguro de viaje como contingencia o ayuda fuera del país, tomando siempre como consideración que un tratamiento médico en el extranjero y 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 brindara los procesos a seguir de acuerdo a su caso, de requerirse alguna carta de garantía, los plazos de entrega varían entre 24 y 48hrs 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 indica que se procederá con el reembolso del gasto realizado por el pasajero, deberá guardar todos los recibos de los gastos incurridos en la atención. Se hace entrega de la Póliza del Seguro en el cual indica los montos de la cobertura y los tipos de casos médicos que son coberturados y no coberturados por la aseguradora.

Cambio de fecha: Debe contactarse 48hrs (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 Airlot Peru con 48hrs (02 días útiles) antes del inicio de vigencia de esta. Los motivos aceptados para tramitar el reembolso son únicamente: Negación de Visa y Temas de Salud que se haya presentado en emergencia, los cuales deberá presentar los documentos sustentatorios.

En caso de no adquirir: la tarjeta de asistencia al viajero y/o seguro de viaje, Airlot Peru no se

responsabiliza en caso de presentarse problemas que puedan suscitarse antes, durante y después del viaje. Dejando sin efecto a futuros reclamos o solicitudes de reembolso por gastos realizados por un percance y/o accidente.

NOTA: Para el destino de Galápagos es requisito indispensable contar con la tarjeta de asistencia emitida en Ecuador, el cual debe ser adquirida al proveedor de destino.

#### **10. Viaje de menores de edad**

##### **10.1. AUTORIZACIONES PARA VIAJES INTERNACIONALES**

Debe poseer autorización de viaje judicial o notarial de ambos padres. La autorización será expedida del Consulado, ésta deber ser legalizada por una notaría.

##### **10.2 AUTORIZACIONES PARA VIAJES NACIONALES**

El menor de edad puede realizar el viaje sólo si se encuentra con uno de los padres, en caso de no contar con ninguno de los dos padres, deberá proceder con la documentación anteriormente señalada. La vigencia del permiso para ambos casos debe empezar como mínimo 15 días antes del viaje. En todos los casos solo es válida para un solo viaje.

##### **10.3 MENORES VIAJANDO SOLOS**

Las líneas aéreas son las únicas quienes 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 por este servicio especial.

#### **11. Información del boleto aéreo**

El usuario es responsable de seleccionar el itinerario(destino) y fechas de viajes, así como también el correcto llenado de datos de la persona que va a hacer uso del boleto.

Una vez generado la compra de la reserva aérea, se enviará un resumen con los datos del itinerario, datos y las regulaciones / restricciones que aplican para su tarifa.

Se recomienda mínimo 01 hora de conexión entre tramos internacionales dentro de una misma línea aérea. Para casos de vuelos operados por diferentes compañías aéreas, el tiempo mínimo es de 3 horas.

Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía. Mínimos de estadía pueden ser desde un fin de semana que incluya con noche de sábado y máximos hasta 12 meses.

Por lo general las tarifas económicas no permiten Stopover, se recomienda consultar qué tarifas lo permiten.

#### **12. Solicitar factura**

Para reservas generadas por [www.airlotperu.com](http://www.airlotperu.com) el usuario es responsable de ingresar el nro. de RUC correcto antes 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 un sustento tributario como Boleta de venta.

#### **13. Corrección de datos en su reserva**

Una vez generado la compra de la reserva aérea, se enviará un resumen con los datos del itinerario, datos y las regulaciones / restricciones que aplican para su tarifa.

Se recomienda verificar los datos de la reserva a fin de no presentar mayores problemas en el embarque.

En caso se determine que es necesario realizar una corrección de algún dato importante en la reserva (Primer apellido / Primer Nombre / Nro. de documento / Fecha correcta de viaje / Destino del viaje errado, entre otros) se deberá generar el pago por gasto de emisión de servicio de U\$15.00 (puede variar) por pasajero, el cual debe ser realizado antes de la emisión de la reserva.

En caso el Cliente y/o Usuario Registrado no desea realizar dicho pago, se procederá a emitir la reserva con los datos originalmente ingresados, quedando bajo responsabilidad únicamente del pasajero en caso presente algún inconveniente al momento de abordar el vuelo.

#### **14. Política de cambios en su boleto aéreo**

Los pasajes están sujetos a distintas regulaciones y restricciones según la tarifa comprada.

En caso de que su tarifa es económica promocional, muchas de ellas no permiten ningún tipo de cambio y/o reembolso.

Consultar con su asesor de viajes.

En caso de que su tarifa si permitiera realizar cambios de fecha se debe considerar; la disponibilidad con la nueva fecha, el pago de penalidades y/o diferencias de tarifa en caso la nueva tarifa es superior a la actual.

Adicionalmente, Airlot Peru realizará un cobro por concepto de cargo por servicio por la prestación de sus servicios de intermediación en este cambio.

Contamos con un horario para realizar cambios: De lunes a viernes 11am a 4pm.

En el caso de generar un NO SHOW (significa pasajero no se presenta al vuelo) pierde la totalidad del boleto por regulaciones de la línea aérea, responsabilizando exclusivamente al usuario.

Para realizar cambios de fecha por motivo médico, es indispensable la presentación del Certificado Médico del MINSA y una solicitud formal por escrito, el cual será presentado a la línea aérea para la previa evaluación y resultado final. El resultado es brindado únicamente por la Línea aérea.

Cambios de ruta no está permitido por las aerolíneas.

Cambio de nombre no está permitido a Airlot Peru, el usuario deberá gestionarlo directamente con la aerolínea.

#### **15. Política de reembolso de su boleto aéreo**

La mayoría de los pasajes económicos promocionales, no son reembolsables, ni transferibles ni endosables.

Las tarifas que, sí permiten reembolsos, se debe considerar el pago de una penalidad y gastos administrativos de Airlot Peru el cual será informado cuando se solicite tramitar un reembolso.

Para realizar reembolso por motivo médico, es indispensable la presentación del Certificado Médico del MINSA y una solicitud formal por escrito, el cual era presentado a la línea aérea para la previa evaluación y resultado final. El resultado es brindado únicamente por la Línea aérea.

#### **16. Política de anulación en boletos aéreos**

www.airlotperu.com le informa que en virtud de la norma del artículo 3 de la Ley 19.496 sobre Protección del Consumidor, ha dispuesto que, en las compras a distancia efectuadas por nuestro intermedio, no opera el derecho de retracto.

Sin embargo, puede solicitar únicamente la anulación de la compra el mismo día que generó la reserva, tiempo después no procede y se deberá a regir según las condiciones del servicio contratado.

En la mayoría de los casos Airlot Peru no cobrará comisión por el servicio de cancelación, sin embargo, cada proveedor de servicios mantiene sus propias políticas de cancelación, las mismas que son comunicadas y visibles para el Usuario previo a la finalización del proceso de compra.

Si el Cliente no toma un servicio previamente acordado en fecha, hora y forma no podrá

responsabilizar a Airlot Peru por las acciones tomadas por el proveedor del servicio, bajo este escenario, cualquier solicitud de reembolso podría no ser recibida.

**17. Reprogramaciones y/o cancelaciones en boletos aéreos**

Airlot Peru no se hace responsable por los cambios sin previo aviso que ocasione el operador u línea aérea antes, durante y después del viaje (reprogramaciones y/o cancelaciones por factores técnicos de la aerolínea o climatológicos). 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 de aceptarla o no, caso contrario podría solicitar el reembolso del boleto comprado. Luego de ello No habrá lugar a retracción y/o desistir lo aceptado.

Si el pasajero pierde o no se presenta para al vuelo y no es notificado a la aerolínea, el motivo por el cual no podrá presentarse, el usuario y/o pasajero asume toda responsabilidad en caso perder el valor total del boleto.

Airlot 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 pueda re-confirmar con la aerolínea directamente 72 horas antes de la salida.

**18. Política de equipaje permitido**

El Cliente es el único responsable de la custodia de su equipaje y documentación.

Airlot Peru no se hace responsable por la pérdida, sustracción y/o deterioro del equipaje, por ello es recomendable adquirir un seguro de viaje para estos casos.

De acuerdo con el tipo de tarifa aérea adquirida, se rige la política de equipaje asignada, la cual fluctúa entre los 15 – 23 Kilos para equipaje en bodega y de máximo 8 Kilos como equipaje de mano, además existe la posibilidad de solo bolso de mano.

El usuario debe considerar las dimensiones de los equipajes permitidos y los artículos restringidos de llevar, para mayor detalle, el usuario deberá de verificar la información directamente en la página web de la aerolínea.

**19. 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 embarque, selección de asiento, alimentación en vuelo no se encuentran incluidos en el precio final y en caso de que el cliente solicite dichos servicios deberá realizar un pago adicional.

Adicionalmente a ello existen políticas muy estrictas con respecto a las políticas de equipajes, los cuales muchas de ellas no permiten equipaje de bodega y kilogramos restrictivos para equipaje de mano.

Algunas tarifas para vuelos domésticos en Perú son exclusivas para peruanos o residentes con carné de extranjería. En otros países cuentan con reglas similares. Les aconsejamos realizar las consultas a su asesor de viajes. Recomendamos ver siempre las regulaciones propias de la tarifa seleccionada para conocer lo que incluye o no incluye en el servicio.

**20. Condiciones de paquetes turísticos**

Además de lo consignado en los requisitos generales se deberá considerar: Precios están expresados en dólares americanos y/o su equivalente en soles según Ley N°29571.

Precios No válidos para grupos.

Tarifas no permiten reembolsos y no pueden ser transferidos a otros pasajeros.

Al igual que las condiciones que regulan la prestación de los servicios aéreos, la forma de proceder y los términos que rigen en caso de anulaciones o cancelaciones por desistimiento o cambio de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales. Por lo tanto, solicitamos pueda verificar 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 debe adicionar el impuesto correspondiente (IGV)

Stock mínimo 02 paquetes dobles por salida.

Reservas aéreas y hoteleras confirmadas.

Los traslados son en servicio regular.

Los boletos y vouchers serán 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.

Airlot Peru sólo actúan como intermediarios entre los proveedores locales e internacionales y son responsables únicamente por la organización de los tours adquiridos.

No somos responsables de perjuicio o retraso alguno derivado de circunstancias ajenas a nuestro control (ya sean causas fortuitas, de fuerza mayor y cualquier pérdida, daño, accidente o alguna otra irregularidad que pudiera ocurrirle al usuario final).

21. Proceso de anulación y reembolso de servicios turísticos  
Deberá verificar si el servicio adquirido aplica a ser reembolsable. Pues no todos tienen la posibilidad de ser reembolsados de acuerdo a las políticas establecidas, dicha información tiene que ser confirmada con su asesor de ventas.

Para iniciar el proceso de solicitud del reembolso, 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 considerada al 100%, es decir no se considerará ningún tipo de reembolso.

El usuario tiene un plazo de 15 días calendarios después de haber anulado el servicio para poder presentar por escrito toda la documentación que justifique o sustente dicha solicitud, además de estar firmada por el Cliente que efectuó la compra, luego de este periodo de tiempo y bajo ningún caso se aceptará ninguna solicitud de reembolso.

Una vez cerrada la venta, cualquier modificación y/o corrección está sujeto al 10% de penalidad de gastos administrativos + diferencia tarifaria aérea tomando en cuenta la disponibilidad de espacios para la nueva fecha de viaje.

Ciertos servicios se pueden interrumpir o pueden ser cancelados debido a condiciones climáticas, razones de fuerza mayor y 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.

Si la forma de pago fue realizada con una tarjeta de crédito, el reembolso se realizará por esa vía.

Si la forma de pago fue realizada por un depósito o en efectivo, el reembolso se realizará a través de un cheque a nombre de la persona adquisitiva ò deposito bancario a una cuenta a nombre de la persona adquisitiva

El tiempo promedio que toma dicho trámite es de 30 a 60 días útiles (no considerar fines de semana ni días feriados)

## **21. REEMBOLSO POR FALLECIMIENTO Y/O ENFERMEDAD**

Si el Reembolso es por causa de muerte o enfermedad se deberá de adjuntar las constancias médicas y/o certificados originales de defunción, los cuales deberán ser escaneados adicional a ello la solicitud de la persona adquisitiva, también puede adjuntar cualquier otra documentación que permita sustentar el motivo.

22. Servicios ofrecidos, compromiso y responsabilidad de Airlot Peru.com.pe  
A través de nuestra plataforma [www.airlotperu.com](http://www.airlotperu.com) se presenta como una agencia de viajes online el cual cumple el papel de intermediario entre el usuario registrado y la contratación de los servicios de las líneas aéreas, hoteles y otros proveedores de servicios turísticos que operan con nosotros. Le 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.

Airlot Peru no se responsabiliza por hechos de caso fortuito 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 estos, así como también por las cambios de horarios, cancelaciones y/o reprogramaciones de vuelos, cruceros, trenes, buses, sin embargo y como hemos indicado en el párrafo anterior y como intermediarios que somos, Airlot Peru ofrecerá toda la ayuda para que el Usuario o Usuario Registrado obtenga una solución hasta donde pueda aplicar los criterios de nuestros operadores. Las tarifas visualizadas en nuestro portal web, aplicaciones y/o componentes web para cada tipo de servicio ofrecido son de acuerdo al proveedor e incluyen los impuestos de Ley y otros impuestos o cargos aplicables, los cuales serán detallados de acuerdo a la información provista, comisión u otros cargos podrían ser aplicados y siempre serán visibles y claros al Usuario o Usuario Registrado.

Airlot Peru 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, Airlot Peru cuenta con un sistema propio de prevención de fraude que evalúa las operaciones y/o transacciones online. En caso de que una operación se considere como riesgosa se presentará otras opciones de pago al Usuario o Usuario Registrado.

## **23. Quejas y/o reclamos**

Airlot Peru cuenta con un Libro de Reclamaciones disponible de manera virtual y en sus diferentes locales de atención al público, de acuerdo con lo indicado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú.

Para presentar una queja y/o reclamo el procedimiento es el siguiente:  
El consumidor podrá enviar su reclamo al correo electrónico [atencionalcliente@viajesripley.com.pe](mailto:atencionalcliente@viajesripley.com.pe)  
Se recomienda adjuntar de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De esta manera se podrá revisar su caso en forma más rápida y eficiente.

Airlot Peru, analizará el reclamo, y dará respuesta al mismo correo electrónico del consumidor dentro

de un plazo de 30 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes. En caso de requerir un plazo superior para recopilar antecedentes o más información, se le informará especificando el plazo adicional.

Si de la revisión de los antecedentes aparece procedente acoger en todo o parte el reclamo, Airlot Peru así lo informará y le enviará el correspondiente Acta de Conformidad, que es el documento donde se dejará constancia de las condiciones del acuerdo y de cesiones de derechos del pasajero o Cliente. Lo anterior, sin perjuicio de que costamar.com ofrezca al Cliente o pasajero una solución alternativa diferente a las peticiones formuladas.

Si de la revisión de los antecedentes aparece como No Procedente, será claramente justificado con la documentación que corresponde.

Si el pasajero o Usuario registrado, está de acuerdo con la propuesta de Airlot Peru, deberá firmar el correspondiente Acta de Conformidad.

#### **24. Pago con tarjeta de crédito**

La compra de tickets con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta.

Airlot Peru cuenta con los más alto estándares de seguridad para transacciones en línea, nuestro sistema de Control de Riesgo y Prevención de Fraude que recibe cada 4 horas actualizaciones que buscan brindarle seguridad, en caso de que nuestro servicio emita una alerta con respecto a su pago con tarjeta de crédito Airlot Peru mediante un asesor especializado le solicitará al cliente que por favor nos brinde una copia de su tarjeta de crédito por ambas caras así como el documento de identidad del titular de la misma, además nosotros le solicitaremos nos remita la información desde la cuenta de email asociada a su tarjeta de crédito, le daremos algunos alcances de la cuenta de correo que el sistema reporta como asociada de encontrarse disponible en el sistema.

Este proceso es un medio adicional de seguridad para salvaguardar su información, le recordamos además que la conversación entre nuestro asesor y usted será siempre grabada. Todo este proceso con el fin habilitar en el sistema la transacción, en caso de que el cliente no desee enviar estos documentos Airlot Peru no podrá habilitar en el sistema la transacción y solicitará el extorno de la misma, así como la anulación del servicio contratado.

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

#### **25. Corte / Suspensión del servicio**

Airlot 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.

#### **26. Rutas fuera de Perú**

Si un cliente adquiere un pasaje aéreo en una ruta saliendo de Perú hacia el extranjero y luego reserva una ruta interna en otro país, a ésta última se le debe adicionar el impuesto general a las ventas de Perú (IGV) por regulación tributaria.

#### **27. Marcas, logos y proveedores**

Toda marca, logo y/o nombre de 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.

**28. Notificaciones de publicidad y/o promociones Airlot 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. Los servicios de notificaciones son gratuitos y al igual que el email, puedes darte de baja en cualquier momento, puedes solicitar tu desafiliación al servicio vía email a [ventas@airlotperu.com](mailto:ventas@airlotperu.com) o con el hashtag #Remove respondiendo al mensaje de WhatsApp o desde la opción para remover provista 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.

**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.

Atentamente,

**Airlot Peru**