

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA RESERVA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS NAVICU

Cláusula 1. Definiciones y alcance

1.1 Definiciones

Las siguientes definiciones tienen el mismo significado tanto si se menciona en plural como en singular. Por “**usuario**” se entiende el usuario o Usuario que reserva los servicios de hospedaje o alojamiento ofrecidos por **NAVICU** en el sitio web.

Por “**NAVICU**”, se entiende la sociedad mercantil debidamente inscrita por ante el Registro Mercantil Segundo del Estado Carabobo, República Bolivariana de Venezuela, No. de Expediente 315-51698, quedando anotada bajo el No. 33, Tomo 138-A en fecha 25 de junio de 2015.

Por “**Términos y Condiciones De la Reserva**”, se entiende estos términos y condiciones de la reserva.

Por “**Términos y Condiciones Especiales**”, se entiende estos términos y condiciones del Establecimiento Adherente o proveedor.

Por “**Servicio**”, se entiende el servicio de reserva de alojamiento u hospedaje ofrecido en el sitio Web.

Por “**Establecimiento Adherente**”, se entiende el proveedor de servicios de alojamiento u hospedaje afiliado a la Web **NAVICU**.

Por “**Sitio Web**” se entiende el Sitio Web de **NAVICU** www.navicu.com

1.2. Alcance

Los presentes Términos y Condiciones de la Reserva se aplican a los servicios de reservación de alojamiento u hospedaje que tramita o gestiona **NAVICU** a través de la presente página Web. **NAVICU** actúa como intermediario entre el **Usuario** y los diversos **Establecimientos Adherentes** o Proveedores afiliados a **NAVICU**.

A su vez, estos Términos y Condiciones de la Reserva están supeditados a los Términos y Condiciones Especiales que establecen los **Establecimientos Adherentes** o los Proveedores a **NAVICU** y a los **Usuarios**. Dichas condiciones y términos se encuentran a disposición del **Usuario** al momento de consultar la información del Proveedor o **Establecimiento Adherente**, antes de que se formalice la reserva y que el **Usuario** también acepta en el momento que concreta la reservación correspondiente. Es responsabilidad del **Usuario** conocer los Términos y Condiciones de los Proveedores o Establecimientos Adherentes y que se evidencian de la información que los mismos proveen en la página Web.

NAVICU puede modificar los Términos y Condiciones de la Reserva en cualquier momento y sin previo aviso. Por consiguiente, el **Usuario** debe leer, guardar e imprimir una copia de los Términos y Condiciones de la Reserva en el momento de efectuar la reserva, a los fines de que tenga conocimiento exacto de los términos y condiciones que le son aplicables a su caso concreto.

Cláusula 2. Realización de Reservas a través del Sitio Web. El servicio prestado por NAVICU.

2.1 Capacidad Legal del Usuario.

El Sitio Web permite al **Usuario** realizar las reservas para alojamiento necesarias y de acuerdo a sus deseos, interés y capacidades. La Web actúa como intermediario entre **Usuario** y el proveedor o **Establecimiento Adherente**. El **Usuario** debe ser mayor de edad y tener capacidad legal para obligarse contractualmente. En caso de **Usuarios** persona jurídicas, debe actuar el representante con capacidad de obligar legal y contractualmente a la empresa.

El **Usuario** está obligado a proveer información verdadera, exacta y actualizada.

2.2 Condiciones financieras y procedimientos de pago. Impuesto.

A menos que se especifique lo contrario en los Términos y Condiciones Especiales, los precios de los servicios que figuran en el Sitio Web están expresados en la moneda local e incluyen el IVA, Expresamente están excluidas cualquier otro impuesto, tasas o contribuciones especiales. El precio de los servicios de alojamiento u hospedaje presentados en el Sitio Web deberá pagarse a **NAVICU**, quien aceptará dicho precio en nombre de los proveedores de servicios o **Establecimiento Adherentes** proveyendo el número de tarjeta de crédito o débito del **Usuario** por medio de un sistema de pago seguro.

El Usuario deberá proporcionar los datos de su tarjeta de crédito o débito a **NAVICU**. **NAVICU** verificará (i) la validez de la tarjeta de crédito o débito; (ii) la disponibilidad de fondos en la tarjeta de crédito o débito; iii) cobrar el importe total del precios por

el alojamiento u hospedaje correspondiente al **Establecimiento Adherente** o proveedor; iv) emitir una confirmación de reserva que enviará vía electrónica al **Usuario** y al proveedor o **Establecimiento Adherente** y; v) emitirá la correspondiente factura de pago. Los pagos que se realicen en el Sitio Web a través de tarjetas de crédito o débito se realizará mediante un sistema de pago seguro.

2.3. Confirmación y Cancelación de Reservas.

2.3.1 Confirmación de Reserva.

La Confirmación de una reserva comporta la descripción de los servicios de alojamiento reservados y el precio. Dicha confirmación se enviará al **Usuario** por correo electrónico. Si el **Usuario** no recibe un mensaje de correo electrónico de confirmación dentro de las 24 horas desde la realización de la reserva, deberá ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Usuario en la siguiente dirección de correo electrónico: preguntas@navicu.com

Los datos almacenados en los sistemas informáticos de **NAVICU** y de sus proveedores o **Establecimientos Adherentes** constituirá prueba suficiente de la reservas efectuadas por el **Usuario**, los almacenados en ordenadores o medios electrónicos son prueba suficiente y, por consiguiente, serán aceptable en virtud de las mismas condiciones y con el mismo valor probatorio que un documento físico.

2.3.2 No Cancelación de Reservas.

El **Usuario** no tiene un derecho automático de cancelación. Si el **Usuario** no se presenta a la salida de un viaje, los únicos reembolsos a lo que tendrá derecho el **Usuario** serán los previstos en los Términos y Condiciones Especiales del correspondiente proveedor y notificados durante el proceso de reserva. **NAVICU** se reserva el derecho de cancelar su reserva si no es recibido el pago en su totalidad y en su momento oportuno.

2.3.3 Reembolsos.

En caso de corresponderle un reembolso al **Usuario**, **NAVICU** transferirá la cantidad de que se trate a la tarjeta que se haya empleado para realizar la reserva original. Los cargos de reserva aplicados no tendrán derecho a reembolso.

2.3.4 Tarifas de servicios.

Los proveedores o Establecimientos Adherentes a **NAVICU** publican en la página Web **NAVICU** sus mejores tarifas y precios disponibles para el **Usuario**. En caso de que el **Usuario** obtenga un mejor precio o tarifa para ese mismo **Establecimiento Adherente** o proveedor, en las mismas fechas y condiciones de alojamiento, **NAVICU** igualará dicho precio o tarifa. A menos que el **Usuario** indique otra cosa, se entiende que solicita los Servicios menos costosos. Dichos servicios se deberán prestar sin

posibilidad de modificarlos ni cancelarlos. En tales casos, los servicios no se podrán prestar de manera distinta en un momento o lugar diferente de los contratados.

2.4 Pago a distintas partes.

Al **Usuario** podrán cobrarle varias partes por una misma reserva. No obstante, la cantidad total cargada no superará el precio total de los servicios.

Cláusula 3. Servicios específicos.

NAVICU administra y gestiona el Sitio Web www.navicu.com, siendo un intermedio entre el **Usuario** y los **Establecimientos Adherentes** o proveedores en relación a la oferta y la prestación de todos los servicios de alojamiento u hospedaje.

La información aquí aportada no es exhaustiva y no sustituye los términos y condiciones especiales de los **Establecimientos Adherentes** o proveedores. En caso de conflicto o incoherencia entre los presentes Términos y Condiciones de la Reserva y los Términos y Condiciones Especiales que establecen los proveedores o **Establecimientos Adherentes**, prevalecerán estos últimos. Los términos y Condiciones Especiales de los proveedores o **Establecimientos Adherentes** se encuentran disponibles antes de que se formalice la reserva.

Salvo que la normativa que resulte en definitiva aplicable disponga lo contrario, dicha información establecida en los Términos y Condiciones que establecen los proveedores o **Establecimientos Adherentes** no genera ninguna obligación ni responsabilidad para **NAVICU**.

3.1. Servicio de Alojamiento

Los servicios de alojamiento u hospedaje están sujetos a los Términos y Condiciones Especiales de los Proveedores o **Establecimientos Adherentes** que ofrecen alojamiento. Los términos y Condiciones especiales pueden incluir restricciones y cargos y/o impuestos por los proveedores.

Las reservas pre pagadas de establecimiento exigen que se cargue en la tarjeta de crédito o débito del **Usuario** el importe completo en el momento de la reserva.

Los precios mostrados en el Sitio Web no incluyen impuestos especiales de alojamiento, ni los cargos de los suplementos opcionales, tales como artículos del mini bar o llamadas telefónicas, entre otros semejantes.

Si un **Usuario** no se presenta la primera noche de la reserva, pero si se va registrar para las siguientes noches que ha reservado, el **Usuario** deberá confirmar los cambios de reserva a **NAVICU** como muy tarde en la fecha original de entrada, para evitar que se cancele su reserva completa. Si el **Usuario** no confirma el cambio señalado anteriormente, la reserva completa podrá ser cancelada y no tendrá

derecho de reembolso. El cambio en cuestión deberá notificarse a la siguiente dirección de e-mail: preguntas@navicu.com y/o al teléfono 08008 NAVICU si llama desde Venezuela.

Es política de **NAVICU** y los **Establecimientos Adherentes** que no se permiten cambios ni cancelaciones de reservas una vez realizadas.

3.2. Uso de las Habitaciones.

Las habitaciones reservadas están disponibles únicamente conforme a los horarios que establezca el proveedor o **Establecimiento Adherente**. Las habitaciones individuales tienen una cama y con frecuencia se paga un suplemento por ellas. Las habitaciones dobles tienen dos camas o una de matrimonio.

3.2.1 Clasificación

La indicación del nivel o categoría otorgado a los proveedores o **Establecimientos Adherentes** que figuran en el Sitio Web corresponde a la clasificación basada en los estándares locales de dicho país, que pueden diferir de aquellos utilizados en otros países. Esta clasificación se ofrece simplemente como referencia. Los **Usuarios** deben tener en cuenta que los estándares pueden variar entre establecimientos de la misma clase en países distintos o incluso dentro del mismo país. Es importante leer con atención las descripciones de los establecimientos individuales. El alojamiento en todos los establecimientos, con independencia de su categoría, es en habitación normal, a no ser se indique otra cosa.

Por razones técnicas, un establecimiento, proveedor o **Establecimiento Adherente** puede que experimente un exceso de reserva u *overbooking* por razones de fuerza mayor o por causas imputables a terceros, una reserva para alojamiento u hospedaje sea cancelada o modificada. En estos casos, **NAVICU** hará todos los esfuerzos razonables para notificar al **Usuario** esta circunstancia, tan pronto como le sea posible y siempre que sea posible se le ofrecerá alojamiento alternativo en un establecimiento de al menos la misma clasificación de estrella y con servicios similares. Si lo anterior no fuera posible, se le ofrecerá al **Usuario** una alternativa de alojamiento en el mismo sitio, pero en alojamiento de categoría inferior, con reembolso parcial. Si esta oferta no es aceptada por el **Usuario**, **NAVICU** se asegurará de que todo el dinero pagado en concepto de reserva para alojamiento sea reembolsado.

Cuando exista un problema técnico en **NAVICU** que implique la cancelación o modificación de reserva, **NAVICU** pagará una compensación razonable al **Usuario**.

Por motivos técnicos, de fuerza mayor o por actos de terceros, el establecimiento que se reservó originalmente sea reemplazado por un establecimiento de la misma categoría que proporcione servicios similares.

3.2.2. Comidas

Si las Comidas forman parte del paquete del alojamiento, la cantidad de comidas depende de la cantidad de noches incluidas en la estancia. Normalmente, la pensión completa incluye desayuno, comida y cena. La media pensión incluye desayuno y comida o cena, lo que dependerá del paquete contratado. El alojamiento que incluye comidas principales suele comenzar con la cena del día de llegada al establecimiento y finalizar con el desayuno (si es con media pensión) o la comida (si es pensión completa) del día de partida. Si no puede tomarse una o varias comidas, no se realizará reembolso alguno.

A menos que se estipule lo contrario en el Sitio Web, las bebidas no están incluidas en las comidas; en tales casos, el **Usuario** deberá asumir su costo.

3.2.3. Impuestos

Las autoridades locales pueden establecer impuestos adicionales pagaderos en el **Establecimientos Adherente** o proveedor. El **Usuario** es el único responsable de pagar dicho impuestos adicionales.

3.2.4. Cancelación

NAVICU se reserva el derecho de cancelar la reserva en el caso de que el pago íntegro no se reciba en los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

3.2.5. Reservas para grupos

No se podrá reservar en el Sitio Web más de 10 habitaciones para el mismo establecimiento y las mismas fechas de estancia.

Si **NAVICU** determina que se ha reservado más de 10 habitaciones por un mismo **Usuario**, **NAVICU** está en el derecho de cancelar las reservas y el **Usuario** perderá el derecho a alojamiento para las reservas efectuadas.

El **Usuario** que desee hacer reservas de grupos deberá ponerse en contacto con **NAVICU** por el siguiente teléfono 08008 NAVICU o por el correo electrónico en preguntas@navicu.com

3.3. Cambios significativos por parte de NAVICU o Establecimientos Adherentes.

Si se produce un cambio significativo en la reserva imputable a **NAVICU** o al proveedor o **Establecimiento Adherente**, el **Usuario** tiene derecho;

i) a aceptar un paquete de sustitución de calidad equivalente o superior sin coste adicional para él, en caso de **NAVICU** pueda ofrecerle dicha posibilidad o

ii) aceptar una reserva de sustitución de calidad inferior, en caso de que **NAVICU** se lo puede ofrecer, en cuyo caso **NAVICU** reembolsará al **Usuario** la diferencia entre el costo de la reserva original y aquella de sustitución o a cancelar el contrato y recibir el reembolso de todo el dinero abonado. El **Usuario** debe ejercer sus derechos en un plazo de 2 días, después de que **NAVICU** le haya informado del cambio significativo de que se trate.

3.4. Términos y Condiciones Especiales de Proveedores o Establecimientos Adherentes.

NAVICU no ejerce un control sobre estos Proveedores o **Establecimientos Adherentes**.

Los servicios de alojamiento están sujetos a los Términos y Condiciones Especiales de los **Establecimientos Adherentes** o Proveedores.

3.5. Fuerza Mayor.

Si se produce una causa de fuerza mayor que no habría podido evitarse aplicando todo el cuidado debido que hubiera impedido en gran medida que tenga lugar, entonces cualquiera de las partes podrá rescindir el contrato.

Cuando el **Usuario** sea la parte afectada por la fuerza mayor, **NAVICU** no estará obligada a reembolsarle ninguna suma por los servicios que todavía no se hayan prestado.

Cláusula 4. Responsabilidad de NAVICU.

NAVICU es responsable de:

i) La diligente selección y la supervisión de los **Establecimientos Adherentes** o proveedores.

ii) La precisa presentación de la información mostrada en el Sitio Web; en el entendido que la información la aporta el **Establecimiento Adherente** o proveedor y es este el responsable de su contenido.

ii) Tramitar la reservación en el **Establecimiento Adherente** o proveedor escogido por el **Usuario** y pagado por el **Usuario**.

iv) Cobrar y facturar el servicio de alojamiento u hospedaje.

v) Confirmar la reservación al **Usuario** e informar al **Establecimiento Adherente** o proveedor dicha reservación.

4.1. Limitación de responsabilidad.

NAVICU no es responsable por (i) pérdidas o daños causadas por fraude o declaraciones falsas de los proveedores o **Establecimientos Adherentes**; (ii) por pérdidas originadas por el fallecimiento o lesiones personales o de terceros; (iii) por fallas, deficiencias, desmejoras en el servicio de alojamiento u hospedaje prestado por los **Establecimientos Adherentes** o proveedores; o iv) robos, hurtos, pérdidas materiales en el **Establecimiento Adherente** o Proveedor.

NAVICU sólo será responsable por daños que surjan directamente como consecuencia de su incumplimiento de estos Términos y Condiciones de la Reserva, relativas a la reservación por un servicio de alojamiento u hospedaje en un **Establecimiento Adherente** o proveedor y, en todo caso, la responsabilidad está limitada al precio del producto correspondiente contratado.

La responsabilidad de **NAVICU** se limita a tramitar la reservación, ser intermediario entre el **Usuario** y el proveedor del servicio de alojamiento u hospedaje y comienza su responsabilidad una vez se haya concretado el pago por la reserva del alojamiento u hospedaje mediante la aprobación de pago por parte del banco emisor de la tarjeta de crédito o débito correspondiente y cesa en el momento del registro de entrada del **Usuario** en el **Establecimiento Adherente** o proveedor.

El **Usuario** deberá asegurarse de verificar toda la información indicada antes de realizar la reserva. El **Usuario** debe tener en cuenta que todas las clasificaciones de los establecimiento es mostradas tienen carácter meramente informativo y de orientación al **Usuario**. **NAVICU** no acepta ninguna responsabilidad en relación con las clasificaciones mostradas en la web.

Toda la información contenida en este sitio Web se proporciona sin garantías, ya sean explícitas o implícitas de calidad e idoneidad de los **Establecimientos Adherentes** o proveedores. **NAVICU** no es responsable de cualquier demora o incapacidad para usar el Sitio Web, o del uso por parte del **Usuario** de los vínculos del sitio Web.

Las exclusiones y limitaciones contenidas en esta cláusula sólo son aplicables en la medida en que lo permita la normativa aplicable.

4.2. Prescripción de la responsabilidad y período limitado de reclamaciones.

Las reclamaciones derivadas del presente contrato deben presentarse en el plazo de 5 días continuos contados desde la fecha de la reserva. En tal supuesto de reclamación, el **Usuario** interesado deberá ponerse en contacto por el siguiente correo electrónico preguntas@navicu.com o llamar al número de nuestro Servicio de atención al **Usuario**, 08008 NAVICU. Las reclamaciones se presentarán por escrito y en interés del propio **Usuario**.

Cláusula 5. Generalidades.

5.1. Precios.

El precio de los servicios será el que figure en el Sitio Web para cada proveedor o **Establecimiento Adherente**. Los precios pueden cambiar en cualquier momento. Pero los cambios no afectarán a la reserva que ya hayan aceptado. A pesar de que **NAVICU** realiza sus mejores esfuerzos para evitarlo, algunos de los servicios enumerados en el Sitio Web podrían tener precios incorrectos y **NAVICU** no tiene ninguna obligación de prestar servicios al **Usuario** a un precio incorrecto (inferior), aunque se haya enviado al **Usuario** confirmación de su reserva.

5.2. Información, fotografía e ilustraciones.

NAVICU hace todo lo posible para proporcionar información, fotografías e ilustraciones que ofrezcan al **Usuario** una representación visual de los servicios de alojamiento u hospedaje ofrecidos. La finalidad de estas fotografías e ilustraciones es mostrar al **Usuario** el nivel del alojamiento y el grado de comodidad, sin pretender ninguna otro objetivo.

5.3. Seguros.

Los precios en el Sitio Web no incluyen el seguro.

Cláusula 6. Atención al Usuario y gestión de reclamaciones.

Las consultas y solicitudes de información deben enviarse a preguntas@navicu.com

Las reclamaciones deberán enviarse por correo electrónico preguntas@navicu.com

Cláusula 7. Privacidad.

El **Usuario**, al momento de hacer su reservación, aporta datos de identificación y de ubicación personal, dirección IP, el software de su navegador Web y de tarjeta de crédito o débito.

Eventualmente se le podría solicitar información sobre preferencias de alojamiento y otros datos para completar su perfil de viajero. La información anterior es utilizada para la base de datos de **NAVICU** y para confirmar las reservas. Dicha información puede ser compartida con los **Establecimientos Adherentes** o proveedores y se comparte con la entidad bancaria emisora de las tarjetas de crédito. En caso de requerimientos de entes reguladores, fiscales y autoridades judiciales, **NAVICU** se verá obligada a compartir igualmente dicha información. En caso de que la página Web de **NAVICU** tenga o permita enlaces externos, esos sitios Web no estarán bajo control de **NAVICU** y no atienden esta política de privacidad. **NAVICU** está comprometida a proteger su información y nuestro sitio Web garantiza seguridad.

Cláusula 8. Legislación Aplicable.

Estos términos y condiciones generales se rigen por la ley de la República Bolivariana de Venezuela.