

# CONDICIONES GENERALES

El presente contrato establece los términos y condiciones generales para la participación del cliente en los programas de intercambio presentados por la empresa **TEQUIO PROJECT INTERCAMBIOS LTDA**, registrada bajo el **CNPJ 60.118.701/0001-51** y debidamente inscrita en el **Cadastur**, sistema oficial del **Ministerio de Turismo de Brasil**.

## ¿QUIÉN ES **TEQUIO PROJECT**?

Tequio Project es una empresa social que forma parte del llamado sector 2.5, lo que significa que tiene como propósito principal la generación de impacto social, combinando objetivos sociales con un modelo de negocio con fines de lucro.

Trabajamos conectando personas con proyectos sociales y ambientales alrededor del mundo, promoviendo experiencias transformadoras que beneficien tanto a los voluntarios como a las comunidades y ecosistemas involucrados.

## **FORMULARIOS, SOLICITUDES Y DOCUMENTOS PARA EL VIAJE**

El cliente es responsable de completar correctamente todos los formularios requeridos y de proporcionar toda la documentación solicitada por Tequio Project.

Asimismo, es responsabilidad del participante obtener los documentos necesarios para ingresar al país de destino, como visados, pasaporte, certificados de vacunación, normas de embarque de la aerolínea, entre otros.

En caso de que exista alguna documentación específica necesaria para la realización del viaje, corresponde al participante informarse y gestionarla antes de la fecha de embarque.

## **COSTOS NO INCLUIDOS**

Sin perjuicio de la exclusión de otros conceptos, no están incluidos en los valores cobrados por Tequio Project los costos relacionados con el seguro de viaje, visados para ingreso a los países y pasajes aéreos.

**Seguro de viaje:** la contratación de un seguro de viaje es obligatoria para participar en los programas ofrecidos por la agencia. Las condiciones, exigencias y funcionamiento del seguro son de responsabilidad exclusiva del cliente. La agencia, con el único objetivo de hacer la experiencia más segura, podrá sugerir empresas basándose en experiencias previas, sin que ello implique ninguna responsabilidad u obligación por parte de Tequio Project.

**Visados:** es responsabilidad del cliente obtener los visados y demás requisitos necesarios para ingresar a los países de destino, así como presentar la documentación, verificar prohibiciones y pagar las tasas determinadas por las autoridades consulares. Esta responsabilidad no impide que Tequio Project pueda orientar al cliente, indicándole dónde obtener información y brindando orientación general.

**Pasajes aéreos:** el cliente es responsable por la compra de los pasajes aéreos que se ajusten a las fechas y ubicaciones del programa. La agencia, con el único objetivo de brindar una experiencia más segura, podrá recomendar empresas con base en su experiencia previa, sin que eso implique ninguna obligación o responsabilidad. Cualquier inconveniente relacionado con los servicios prestados por la aerolínea elegida deberá ser resuelto directamente por el cliente con la misma, no siendo Tequio Project responsable por eventuales retrasos en los vuelos o extravío de objetos.

## 7. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

### CANCELACIÓN UNILATERAL POR PARTE DEL CLIENTE Y POLÍTICA DE REEMBOLSO

En cualquier caso de cancelación unilateral por parte del cliente, la tasa de inscripción no es reembolsable, aplicándose una multa según los criterios detallados a continuación:

- Si la cancelación unilateral es solicitada por el cliente con 18 días o menos antes del inicio del programa, o si el voluntario desiste durante el programa, no habrá reembolso alguno, aplicándose una multa del 100% sobre el valor del proyecto.
- Si la cancelación ocurre entre 19 y 34 días antes del inicio del programa, el cliente pagará una multa del 50% del valor del proyecto (en reales) y recibirá un reembolso del 50% restante.
- Si la cancelación ocurre con más de 35 días de anticipación al inicio del programa, el cliente pagará una multa del 15% del valor del proyecto y recibirá un reembolso equivalente al 85% del total pagado.

A efectos de este contrato, el no presentarse al lugar del proyecto sin aviso previo será considerado como cancelación unilateral en la fecha de inicio del programa.

El reembolso mencionado en esta cláusula será efectuado en un plazo de hasta 30 días a partir de la comunicación formal del cancelamiento.

Una vez realizado el pago, el cambio de proyecto será considerado como una cancelación unilateral, y se aplicarán los mismos porcentajes de multa mencionados anteriormente.

Cualquier interés cobrado por la operadora de tarjetas de crédito o por demora en el pago de boletos no será reembolsable.

## **CANCELACIÓN UNILATERAL POR PARTE DE TEQUIO PROJECT**

Considerando la naturaleza de los servicios ofrecidos, Tequio Project informa que podrá cancelar cualquier programa ofrecido. En caso de cancelación unilateral por parte de la agencia, se ofrecerá al cliente la posibilidad de redirigir el monto ya pagado hacia otro programa o recibir el reembolso total de los valores abonados, dentro de un plazo de hasta 30 días. Esta decisión quedará a criterio del cliente.

## **CAMBIO DE FECHAS DEL PROGRAMA**

La posibilidad de modificar, por decisión del cliente, las fechas de inicio y finalización del programa está sujeta a la disponibilidad y características del proyecto elegido.

Se permite cambiar la fecha siempre y cuando los valores del programa permanezcan iguales y se respeten las siguientes condiciones:

- Si el cambio se solicita con al menos 35 días de antelación, podrá realizarse sin ningún cargo adicional.
- Si el cambio se solicita con menos de 35 días de antelación, se cobrará una tarifa de 120 dólares estadounidenses, convertida según la cotización del dólar turismo del día anterior a la solicitud del cambio.
- Si la modificación de la fecha se solicita con menos de 14 días de antelación, solo será posible con la aprobación del proyecto y los socios locales.

En caso de que los valores del programa hayan cambiado para la nueva fecha solicitada, se permitirá el cambio únicamente si el voluntario paga la diferencia correspondiente.

Si el cliente cambia la fecha del programa y luego solicita la cancelación, se aplicará la política de cancelación basada en la fecha original del viaje.

Se permite modificar la fecha del programa siempre que el viaje ocurra dentro de los 12 meses posteriores a la firma del contrato y que los valores del programa permanezcan iguales. En caso de variación en el precio, la diferencia deberá ser abonada por el voluntario.

## 8. RESPONSABILIDADES

### RESPONSABILIDAD CON EL PROGRAMA

Tequio Project es una agencia que tiene como objetivo facilitar el intercambio de personas que desean hacer del mundo un lugar mejor. Para ello, es esencial que el cliente esté alineado con el nivel de compromiso que exigen los programas.

Si, durante el desarrollo del proyecto, el voluntario no demuestra compromiso con sus deberes y responsabilidades, podrá ser considerado no apto, lo cual se interpretará como una cancelación unilateral por parte del cliente, sin derecho a reembolso.

La no participación del cliente en alguna de las actividades previstas, ya sea por retraso o salida anticipada, debido a negligencia o fuerza mayor, no dará derecho a la devolución de los valores ya pagados.

### RESPONSABILIDAD DEL PARTICIPANTE

El cliente declara, desde ya, estar consciente de los riesgos que implica viajar a un país extranjero, asumiendo total responsabilidad por sus actos (como el incumplimiento de leyes o costumbres locales) y por eventuales casos fortuitos o de fuerza mayor, como enfermedades, desastres naturales, guerras, asaltos, pérdida de objetos, lesiones o fallecimiento.

### VÍNCULO LABORAL

La actividad realizada por el voluntario no implica ni implicará la existencia de ningún vínculo laboral entre las partes contratantes ni con las instituciones colaboradoras, incluso durante la ejecución del trabajo voluntario.

El voluntario es plenamente consciente de que su participación se basa en un compromiso voluntario, sin generar obligaciones de carácter laboral, contractual, previsional o similar entre las partes involucradas.

### DERECHO DE IMAGEN

El cliente autoriza a Tequio Project a utilizar y explotar comercialmente su imagen, incluyendo fotografías, filmaciones, testimonios y audios, que puedan ser captados durante su participación en el programa, con fines de comunicación, promoción y difusión del proyecto.