

PATAKAY TOURS S.A.C.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RUC N° 20616076559

Domicilio fiscal: Calle Ayabaca N° 459, Huancabamba, Piura, Perú

Representada por su Gerente General, doña Kusi Acila Manchay Peña

Ultima fecha de actualización: *Lun 13 de jul. 2026*

El presente documento constituye el contrato de prestación de servicios turísticos que suscriben, de una parte, PATAKAY TOURS S.A.C. (en adelante, "LA EMPRESA") y, de otra parte, la persona cuyos datos figuran en la sección de firmas del presente documento (en adelante, "EL CLIENTE" o "EL CONSUMIDOR"). Ambas partes declaran conocer y aceptar íntegramente su contenido.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Partes

El presente contrato se celebra entre PATAKAY TOURS S.A.C., con RUC N° 20616076559, con domicilio fiscal en Calle Ayabaca N° 459, distrito y provincia de Huancabamba, departamento de Piura, Perú, debidamente representada por su Gerente General, doña Kusi Acila Manchay Peña (en adelante, "LA EMPRESA"), y la persona natural cuyos datos figuran en la sección de firmas del presente documento (en adelante, "EL CLIENTE"), quienes acuerdan sujetarse a los términos y condiciones que a continuación se detallan.

Artículo 2.- Objeto

El presente contrato regula la prestación, por parte de LA EMPRESA, de servicios de turismo de aventura y turismo místico en la zona de Las Huaringas, distrito y provincia de Huancabamba, departamento de Piura, conforme al paquete turístico específico contratado por EL CLIENTE, descrito en el Anexo N° 6 del presente documento.

Artículo 3.- Marco legal aplicable

El presente contrato se rige, entre otras normas, por: la Constitución Política del Perú; el Código Civil (Decreto Legislativo N° 295), en especial sus disposiciones sobre responsabilidad civil contractual y extracontractual (artículos 1314 y siguientes, y 1969 y siguientes) y sobre nulidad de pactos exoneratorios de responsabilidad (artículo 1328); la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en especial sus disposiciones sobre cláusulas abusivas (artículos 48 a 52) y sobre el Libro de Reclamaciones (artículo 150); la Ley N° 32392, Nueva Ley General de Turismo, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2026-MINCETUR; el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR; el Reglamento de Seguridad para la Prestación del Servicio Turístico de Aventura, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2016-MINCETUR y sus modificatorias; la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento; y el Código de los Niños y Adolescentes, Ley N° 27337 y sus modificatorias, en lo relativo a la autorización de viaje de menores de edad dentro del territorio nacional.

Artículo 4.- Definiciones

4.1. Consumidor o Pasajero: persona natural que, como destinatario final, contrata los servicios turísticos ofrecidos por LA EMPRESA.

4.2. Paquete turístico: conjunto de servicios (transporte, alojamiento, alimentación, guiado, cabalgatas y actividades conexas) ofrecido por LA EMPRESA bajo una denominación comercial y un precio determinados.

4.3. Caso fortuito o fuerza mayor: evento extraordinario, imprevisible e irresistible que impide el cumplimiento de la obligación, conforme al artículo 1315 del Código Civil.

4.4. Actividad de turismo de aventura: actividad turística que implica desplazamiento a pie o mediante cabalgadura por zonas de altura (entre 3000 y 3900 m.s.n.m.), con exposición a condiciones climáticas variables.

CAPÍTULO I – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, PRECIO Y FORMA DE PAGO

Artículo 5.- Paquetes turísticos

LA EMPRESA ofrece los paquetes turísticos descritos en el Anexo N° 6, el cual forma parte integrante e inseparable del presente contrato. El Anexo N° 6 es puesto a disposición de EL CLIENTE, en español y de forma clara y accesible, a través de los canales de venta de LA EMPRESA (sitio web, catálogo digital o WhatsApp) antes de la celebración del contrato y del pago correspondiente.

Al aceptar los presentes términos y condiciones, EL CLIENTE declara haber recibido, con anterioridad a la contratación, información clara, veraz y completa sobre el contenido, itinerario, duración, precio y condiciones del paquete turístico contratado, conforme al deber de información establecido en los artículos 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), y haber tenido oportunidad de formular consultas antes de confirmar la reserva.

En caso de que, por causas justificadas, el contenido efectivo del paquete difiera de lo descrito en el Anexo N° 6, LA EMPRESA comunicará dicha variación a EL CLIENTE con la mayor anticipación posible, de conformidad con el deber de idoneidad previsto en el artículo 19 de la Ley N° 29571.

Artículo 6.- Precio y forma de pago

6.1. El precio del paquete turístico contratado es el vigente a la fecha de la reserva y se encuentra expresado en Soles.

6.2. LA EMPRESA podrá solicitar un adelanto no mayor al cincuenta por ciento (50%) del precio total del paquete al momento de la reserva, cancelándose el saldo restante al momento del recojo de EL CLIENTE, salvo que las partes acuerden una modalidad de pago distinta.

6.3. Una vez confirmada la reserva, LA EMPRESA no podrá modificar unilateralmente el precio pactado, salvo consentimiento expreso de EL CLIENTE.

CAPÍTULO II – RESERVA, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y DEVOLUCIONES

Artículo 7.- Regla general

La reserva del paquete turístico implica la contratación anticipada de servicios de terceros (transporte, hospedaje, alimentación, cabalgaduras y guiado). En consecuencia, como regla general, en caso de inasistencia o desistimiento imputable a EL CLIENTE no procede la devolución en efectivo del monto pagado, sin perjuicio de la posibilidad de reprogramación regulada en el artículo 8.

Artículo 8.- Reprogramación

8.1. En caso de inasistencia por causas atribuibles a EL CLIENTE, este podrá solicitar la reprogramación del servicio para una nueva fecha, previa coordinación con LA EMPRESA y sujeta a disponibilidad, sin devolución de dinero.

8.2. Cuando la inasistencia obedezca a un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado por EL CLIENTE —tales como hospitalización propia, fallecimiento de un familiar directo u otro supuesto de análoga gravedad e imprevisibilidad conforme a los criterios que en cada caso reconoce el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)—, LA EMPRESA reprogramará el servicio contratado sin costo adicional. Esta reprogramación obligatoria no exime a LA EMPRESA de su obligación de devolución en los supuestos regulados en el artículo 9.

Artículo 9.- Cancelación por causas atribuibles a LA EMPRESA

En caso de que el servicio contratado no pueda prestarse por causas atribuibles a LA EMPRESA —incluyendo, entre otras, (i) no conformación del grupo mínimo requerido; (ii) cierre de la ruta dispuesto por la autoridad competente debido a lluvias extremas, específicamente durante el período comprendido entre el 15 de febrero y el 15 de abril; (iii) deslizamientos, huaycos u otras condiciones extraordinarias que hagan objetivamente imposible llegar al destino y respecto de las cuales ambas partes reconozcan dicha imposibilidad; o (iv) cualquier otra causa imputable a LA EMPRESA que impida la prestación del servicio conforme a lo ofrecido—, siempre que no sea posible reprogramar el servicio, LA EMPRESA devolverá a EL CLIENTE el cien por ciento (100 %) de los montos efectivamente pagados, incluido cualquier adelanto, en un plazo no mayor de catorce (14) días calendario contados desde la comunicación de la imposibilidad de prestar el servicio, sin perjuicio del deber de idoneidad previsto en el artículo 19 de la Ley N° 29571.

Artículo 10.- No uso voluntario de servicios ya contratados

En caso de que, iniciado el tour, EL CLIENTE decida voluntariamente no hacer uso de alguno de los servicios ya contratados y dispuestos por LA EMPRESA para su prestación (por ejemplo, no montar la cabalgadura reservada), no procederá devolución ni compensación alguna respecto de dicho servicio, en la medida en que LA EMPRESA se encontraba en condiciones de prestarlo. Lo dispuesto en el presente artículo no exime a LA EMPRESA de sus obligaciones ordinarias de seguridad y cuidado respecto de EL CLIENTE durante el desarrollo de la actividad.

CAPÍTULO III – SALUD, APTITUD FÍSICA Y DECLARACIÓN JURADA

Artículo 11.- Restricciones de acceso por razones de seguridad

Por tratarse de una actividad de turismo de aventura desarrollada en zona de altura (entre 3000 y 3900 m.s.n.m.), con desplazamiento a caballo y exposición climática variable, LA EMPRESA establece las siguientes restricciones, sustentadas en razones objetivas y razonables de seguridad conforme al artículo 38 numeral 38.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- Peso corporal compatible con la capacidad de carga segura de las cabalgaduras empleadas, límite que será informado previamente por LA EMPRESA por razones de seguridad del jinete y de bienestar animal.
- Ausencia de problemas respiratorios severos no controlados.
- Ausencia de enfermedades cardíacas no controladas.
- Ausencia de dolor articular severo o de movilidad reducida que impida la cabalgata o la caminata.
- Edad no menor de trece (13) años ni mayor de sesenta (60) años, salvo, en este último caso, presentación de certificado médico de aptitud física para la actividad, expedido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días.

Artículo 12.- Declaración jurada de salud

12.1. Previo al inicio del tour, EL CLIENTE deberá suscribir físicamente, en la ciudad de Huancabamba, la Declaración Jurada de Salud y Aptitud Física que se adjunta como Anexo N° 1, mediante la cual declara, bajo su responsabilidad, no encontrarse comprendido en las condiciones señaladas en el artículo 11 o, de estarlo, ponerlo en conocimiento expreso de LA EMPRESA.

12.2. Si EL CLIENTE declara no encontrarse comprendido en ninguna de dichas condiciones y tal declaración resultase falsa, LA EMPRESA no será responsable por los daños que sean consecuencia directa y exclusiva de la condición de salud ocultada, en la medida en que dicha ocultación constituya un hecho determinante ajeno a la esfera de control de LA EMPRESA que rompa el nexo causal, conforme a los principios generales de la responsabilidad civil (artículos 1972 y 1973 del Código Civil). Lo anterior no exonera a LA EMPRESA de responsabilidad por dolo o culpa inexcusable propia, ni del cumplimiento de sus obligaciones ordinarias de cuidado, supervisión y seguridad, exoneración que en todo caso sería nula conforme al artículo 1328 del Código Civil y al artículo 50 literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

12.3. Si EL CLIENTE declara encontrarse comprendido en alguna de las condiciones señaladas en el artículo 11 y, no obstante ello, decide realizar el tour, asume bajo su responsabilidad las medidas de autocuidado necesarias, tales como abstenerse de ingresar a las lagunas o de exigirse físicamente más allá de lo recomendable, sin perjuicio de las obligaciones de información y de seguridad ordinaria que corresponden a LA EMPRESA.

CAPÍTULO IV – CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS

Artículo 13.- Información previa sobre la actividad

EL CLIENTE declara haber sido informado, previamente a la contratación, de que: (i) las lagunas visitadas se ubican a una altitud de entre 3000 y 3900 m.s.n.m.; (ii) el desplazamiento hacia las lagunas se realiza empleando cabalgaduras; (iii) las condiciones climáticas de la zona son variables e impredecibles; y (iv) la actividad implica esfuerzo físico y exposición prolongada a la intemperie.

Artículo 14.- Preparación previa e instrucción sobre el uso de la cabalgadura

14.1. LA EMPRESA declara haber puesto a disposición de EL CLIENTE, con antelación al inicio del tour, material informativo (infografía y video) sobre la forma correcta de montar la cabalgadura, así como recomendaciones sobre la vestimenta adecuada para mantener la temperatura corporal (vestimenta por capas).

14.2. EL CLIENTE declara haber recibido y revisado dicho material con antelación suficiente.

Artículo 15.- Aceptación de riesgos

EL CLIENTE acepta expresamente los riesgos inherentes y propios de la actividad de turismo de aventura y turismo místico contratada, en los términos detallados en el Anexo N° 2 (Consentimiento Informado y Aceptación de Riesgos), documento que deberá suscribir físicamente antes del inicio del tour. La aceptación de riesgos regulada en este artículo se circunscribe a los riesgos ordinarios e inherentes a la naturaleza de la actividad que se materialicen pese a la observancia, por parte de LA EMPRESA, de la diligencia ordinaria exigible conforme al artículo 1314 del Código Civil, y en ningún caso comprende ni exonera los daños derivados de dolo o culpa inexcusable de LA EMPRESA o de su personal.

CAPÍTULO V – CONDICIONES CLIMÁTICAS Y CASO FORTUITO

Artículo 16.- Continuidad del servicio en condiciones climáticas normales

La presencia de llovizna ligera o neblina, por constituir condiciones climáticas propias y usuales de la zona de Las Huaringas, no suspende ni modifica el desarrollo normal del tour.

Artículo 17.- Clima extremo o cierre de ruta

En caso de condiciones climáticas extremas o de cierre de ruta dispuesto por autoridad competente, resulta aplicable lo dispuesto en los artículos 8 y 9 del presente contrato, según corresponda.

CAPÍTULO VI – EQUIPAMIENTO PERSONAL

Artículo 18.- Equipamiento recomendado

LA EMPRESA informará a EL CLIENTE, con antelación al tour, la lista de artículos personales recomendados para el desarrollo de la actividad (vestimenta adecuada, calzado apropiado, entre otros). LA EMPRESA no será responsable por incomodidades menores (tales como frío, humedad u otras molestias no lesivas) derivadas del incumplimiento, por parte de EL CLIENTE, de dichas recomendaciones respecto de artículos de uso estrictamente personal. Lo dispuesto en este artículo no alcanza a los equipos de seguridad que, conforme a la normativa vigente y a la naturaleza de la actividad, deban ser proporcionados por LA EMPRESA.

CAPÍTULO VII – NATURALEZA DE LA EXPERIENCIA MÍSTICA

Artículo 19.- Alcance del servicio de mesada con maestro curandero

LA EMPRESA brinda a EL CLIENTE la oportunidad de vivenciar, con fines culturales y turísticos, una experiencia tradicional de mesada con maestro curandero y de visita a las lagunas de Las Huaringas, conforme a las costumbres y tradiciones locales que dan origen a la denominación de dichas lagunas. LA EMPRESA no garantiza ni ofrece resultado, predicción, cumplimiento de deseos o efecto espiritual, energético o de salud alguno derivado de dicha experiencia, limitándose su prestación a la organización, guiado y facilitación de la vivencia cultural y turística, conforme al deber de información veraz previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CAPÍTULO VIII – PUNTUALIDAD, ITINERARIO Y TRANSPORTE

Artículo 20.- Puntualidad

EL CLIENTE se obliga a respetar los horarios establecidos en el itinerario del tour. El vehículo de transporte esperará hasta diez (10) minutos adicionales al horario programado de recojo; transcurrido dicho plazo sin que EL CLIENTE se presente, el vehículo continuará su ruta a fin de no afectar a los demás pasajeros.

Artículo 21.- Consecuencias de la impuntualidad

21.1. En caso de que EL CLIENTE no se presente dentro del plazo señalado en el artículo 20, deberá trasladarse por sus propios medios hasta el siguiente punto de encuentro del itinerario, o coordinar con LA EMPRESA una reprogramación.

21.2. En caso de que EL CLIENTE solicite el apoyo de LA EMPRESA para su traslado o reprogramación, LA EMPRESA podrá cobrar únicamente el costo adicional real y efectivamente incurrido para dicho traslado o reprogramación, el cual será informado a EL CLIENTE de manera previa a su prestación. El monto originalmente pagado por servicios no prestados a causa de la impuntualidad de EL CLIENTE no será retenido por LA EMPRESA más allá de los costos ya comprometidos frente a terceros (transporte, hospedaje, tickets de ingreso, entre otros) hasta el momento del incumplimiento, en aplicación del principio que proscribe el enriquecimiento sin causa, recogido en el artículo 1954 del Código Civil.

CAPÍTULO IX – USO DE GALONERAS Y AGUA DE LAS LAGUNAS

Artículo 22.- Naturaleza accesoria del servicio

El llenado de galoneras con agua de las lagunas de Las Huarinas como recuerdo personal no forma parte de los servicios contratados por EL CLIENTE, por lo que LA EMPRESA no garantiza su realización ni asume responsabilidad por que estas se llenen o no. La propina que EL CLIENTE decida entregar a quien realice dicho llenado es enteramente voluntaria y no constituye contraprestación por un servicio contratado.

Artículo 23.- Advertencia sobre el consumo del agua

LA EMPRESA advierte expresamente a EL CLIENTE que el agua recogida de las lagunas no ha sido sometida a ningún proceso de potabilización ni control sanitario por parte de LA EMPRESA, por lo que recomienda no ingerirla. La decisión de EL CLIENTE de consumir dicha agua es enteramente voluntaria y bajo su propia responsabilidad, sin que ello constituya parte del servicio contratado.

CAPÍTULO X – FOTOGRAFÍAS, VIDEOS Y DERECHO A LA IMAGEN

Artículo 24.- Uso personal

Las fotografías y videos tomados durante el desarrollo del tour son, como regla general, de uso exclusivo y personal de EL CLIENTE.

Artículo 25.- Uso comercial

25.1. LA EMPRESA podrá utilizar con fines comerciales, publicitarios o de difusión en redes sociales el material fotográfico o audiovisual en el que EL CLIENTE no resulte identificable (por ejemplo, tomas en las que no se aprecie su rostro con nitidez).

25.2. Cuando el material permita identificar a EL CLIENTE, LA EMPRESA requerirá su autorización previa y expresa, conforme al Anexo N° 4 (Autorización de Uso de Imagen), en resguardo del derecho a la imagen reconocido en el artículo 15 del Código Civil y en el artículo 2 numeral 7 de la Constitución Política del Perú.

25.3. EL CLIENTE podrá, en cualquier momento y por el mismo medio empleado para otorgar su autorización, solicitar que su imagen deje de utilizarse con fines comerciales, sin perjuicio del material ya publicado con anterioridad a dicha solicitud.

Artículo 26.- Entrega y conservación de fotografías del tour

Las fotografías del servicio de guiado serán compartidas con EL CLIENTE a través del canal grupal de WhatsApp o mediante un enlace de Google Drive, y serán eliminadas de dichos canales transcurridos quince (15) días calendario desde su envío, salvo que exista autorización previa de uso comercial conforme al artículo 25.

CAPÍTULO XI – DATOS PERSONALES Y DATOS SENSIBLES

Artículo 27.- Tratamiento de datos personales

27.1. LA EMPRESA trata los datos personales de EL CLIENTE —incluyendo, de ser el caso, datos relativos a su salud, calificados como datos sensibles conforme al artículo 2 numeral 5 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales— exclusivamente para las finalidades de organización, seguridad y prestación del servicio turístico contratado.

27.2. Solo el tratamiento de dichos datos requiere el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco de EL CLIENTE y, tratándose de datos sensibles, dicho consentimiento debe constar por escrito, conforme al artículo

13 numerales 13.5 y 13.6 de la Ley N° 29733. Dicho consentimiento se recaba mediante el Anexo N° 5 (Declaración de Consentimiento para el Tratamiento de Datos Personales).

27.3. EL CLIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO) dirigiéndose a LA EMPRESA a través de los canales de contacto que esta señale.

CAPÍTULO XII – RUTAS Y ATRACTIVOS COMPLEMENTARIOS

Artículo 28.- Piedra del Cura, Catarata La Golondrina y Bosque de Piedra

El recorrido hacia estos atractivos, en las modalidades de tour en las que se encuentren incluidos, comprende una visita panorámica y una explicación a cargo del guía, pudiendo realizarse, según el atractivo y la ruta, desde el vehículo o mediante una parada breve, sin que ello comprenda un recorrido a pie prolongado ni el ingreso a áreas de propiedad privada (como ocurre, en particular, respecto del Bosque de Piedra) o cuyo acceso se encuentre limitado por razones de tiempo del itinerario. LA EMPRESA se obliga a mantener esta descripción de manera uniforme en todo su material publicitario y comercial, a fin de evitar información contradictoria que pueda inducir a error a EL CONSUMIDOR, conforme al deber de veracidad publicitaria previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.

CAPÍTULO XIII – MENORES DE EDAD

Artículo 29.- Pasajeros entre 13 y 17 años

29.1. Los adolescentes entre trece (13) y diecisiete (17) años de edad que cumplan con las demás condiciones señaladas en el artículo 11 podrán participar del tour sin la compañía de un adulto responsable, siempre que cuenten con autorización escrita de al menos uno de sus padres o de quien ejerza su patria potestad o tutela.

29.2. Dado que el desplazamiento del presente tour se realiza íntegramente dentro del territorio peruano, resulta aplicable el artículo 111 del Código de los Niños y Adolescentes (Ley N° 27337 y sus modificatorias), conforme al cual basta la autorización de uno de los padres con certificación notarial para el viaje de un menor de edad dentro del país. LA EMPRESA recomienda que dicha autorización cuente con certificación notarial; sin perjuicio de ello, para fines exclusivamente contractuales frente a LA EMPRESA se admitirá la autorización escrita firmada conforme al modelo del Anexo N° 3, la que en todo caso deberá acompañarse de la Declaración Jurada de Salud referida en el artículo 12.

29.3. LA EMPRESA precisa que la certificación notarial de la autorización de viaje puede ser exigida por autoridades de control migratorio o de otra índole conforme a la normativa vigente, siendo responsabilidad de los padres o tutores gestionarla de ser necesario.

CAPÍTULO XIV – SEGURO Y ADVERTENCIA SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL

Artículo 30.- Declaración sobre cobertura de seguros

LA EMPRESA declara expresamente que, a la fecha de suscripción del presente contrato, NO cuenta con una póliza de seguro de accidentes personales ni de responsabilidad civil frente a los pasajeros durante el desarrollo del tour. Esta información se pone en conocimiento de EL CLIENTE de manera previa y destacada, en cumplimiento del deber de información veraz, oportuna y suficiente previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de que EL CLIENTE pueda evaluar la contratación, por su cuenta, de un seguro personal de viaje o de accidentes.

Artículo 31.- Precisión sobre el obsequio de hierbas

El obsequio de un kit de hierbas rituales o medicinales de Las Huaringas, ofrecido dentro de los paquetes turísticos (denominado comercialmente “amuleto de hierbas”, aun cuando terceros lo denominen “seguro”), constituye exclusivamente un elemento representativo de la tradición cultural local y no representa, bajo ninguna circunstancia, una póliza de seguro, cobertura médica o de responsabilidad civil de ningún tipo. Asimismo, su uso es exclusivamente externo, mediante contacto o tacto, por lo que NO debe ingerirse ni utilizarse con fines distintos a los expresamente indicados como objeto de representación ESPIRITUAL.

CAPÍTULO XV – REGISTRO ANTE MINCETUR/DIRCETUR Y LIBRO DE RECLAMACIONES

Artículo 32.- Estado de la inscripción como prestador de servicios turísticos

LA EMPRESA informa que, a la fecha de suscripción del presente contrato, se encuentra en trámite su inscripción como Agencia de Viajes y Turismo ante el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, conforme al Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo aprobado por Decreto Supremo N° 005-2020-MINCETUR y a la Ley N° 32392, Nueva Ley General de Turismo.

Artículo 33.- Libro de Reclamaciones

LA EMPRESA cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual, disponible en su página web, conforme a lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley N° 29571 y en su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM. EL CLIENTE puede formular sus reclamos a través de dicho canal, sin perjuicio de su derecho a acudir a INDECOPI o a la vía judicial que corresponda.

CAPÍTULO XVI – RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 34.- Competencia

Para cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución o incumplimiento del presente contrato, las partes podrán someterse, a elección de EL CLIENTE, a la competencia territorial de los jueces y tribunales del domicilio de EL CLIENTE o de la provincia de Huancabamba, departamento de Piura, sin que lo dispuesto en el presente artículo limite en modo alguno el derecho de EL CLIENTE a acudir a los mecanismos de protección al consumidor previstos en la Ley N° 29571, incluyendo el Libro de Reclamaciones y la vía administrativa ante INDECOPI..

Artículo 35.- Derecho irrenunciable a formular denuncia

Ninguna disposición del presente contrato podrá interpretarse en el sentido de impedir o limitar el derecho de EL CLIENTE a formular una denuncia ante INDECOPI por infracción a las normas de protección al consumidor, siendo nula de pleno derecho cualquier estipulación en contrario, conforme al artículo 50 literal g) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CAPÍTULO XVII – SOBRE LA TIENDA

Artículo 36.- Preparación de producto

La preparación de los productos para su envío por SHALOM EMPRESARIAL S.A.C tiene un plazo estimado de siete (7) días hábiles. En el caso específico de los "amuletos de negocio", dada la naturaleza artesanal/personalizada del producto, dicho plazo puede extenderse hasta un máximo de treinta (30) días calendario. Este plazo máximo será informado de manera expresa en la ficha de cada producto afectado, previo a la compra, conforme al deber de información establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

(Ley N° 29571). LA EMPRESA podrá entregar el producto en un plazo menor al informado, sin que ello genere obligación de reducir plazos en compras futuras.

Artículo 37.- Envío de producto

Salvo que se indique expresamente lo contrario en la información del producto, el envío se realiza mediante la empresa de transporte SHALOM EMPRESARIAL S.A.C., bajo la modalidad de pago contraentrega, cuyo costo es asumido por EL CLIENTE. LA EMPRESA es responsable frente a EL CLIENTE por la correcta gestión del envío, conforme al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En caso de demoras u otras incidencias atribuibles exclusivamente a la empresa de transporte, LA EMPRESA realizará las coordinaciones necesarias con dicha empresa para resolver la incidencia a favor de EL CLIENTE, sin perjuicio del derecho de EL CLIENTE de presentar su reclamo directamente ante LA EMPRESA a través del Libro de Reclamaciones. Esto no exime a LA EMPRESA de responsabilidad por hechos dolosos o culposos propios en la gestión del pedido.

Artículo 38.- Salubridad de las Galoneras de Agua

Las "Galoneras de Agua" de Las Huaringas comercializadas por LA EMPRESA son extraídas directamente de las lagunas y envasadas según la presentación ofrecida, sin ningún proceso de potabilización. Este producto se ofrece exclusivamente para uso externo (baños, rituales, recuerdo), quedando expresamente prohibido su consumo humano. Esta advertencia se incluye de forma visible y legible en el etiquetado físico del envase y en la descripción del producto, conforme al deber de información del Art. 9 de la Ley N° 29571. LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por daños derivados de la ingesta del producto pese a la advertencia expresa, en aplicación de los artículos 1972 y 1973 del Código Civil (fractura del nexo causal por hecho de la víctima).

Artículo 39.- Sobre los productos

Los productos ofrecidos por LA EMPRESA (accesorios, agua de las lagunas, amuletos y artículos similares) tienen un valor simbólico, cultural y espiritual vinculado a las tradiciones de Las Huaringas. LA EMPRESA no ofrece, promete ni garantiza efectos mágicos, terapéuticos, medicinales o de sanación de ningún tipo, y ningún producto debe interpretarse como sustituto de tratamiento médico o profesional. Esta declaración se realiza en cumplimiento del Art. 17 de la Ley N° 29571 (prohibición de publicidad engañosa) y de la Ley N° 29459, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios, que reserva a productos debidamente registrados ante DIGEMID/DIGESA cualquier alegación de propiedad terapéutica.

CAPÍTULO XVIII – DISPOSICIONES FINALES

Artículo 40.- Nulidad parcial

La eventual declaración de nulidad, ineficacia o inaplicación de alguna cláusula del presente contrato no afectará la validez de las restantes, las cuales conservarán plena eficacia.

Artículo 41.- Modificaciones

Toda modificación al presente contrato o a los paquetes turísticos vigentes será informada a los futuros pasajeros con anterioridad a la contratación, no siendo aplicable de manera retroactiva a reservas ya confirmadas.

Artículo 42.- Domicilio y comunicaciones

Para efectos del presente contrato, las partes señalan como sus domicilios los consignados en la sección de firmas, donde se entenderán válidamente efectuadas todas las comunicaciones, salvo comunicación escrita de cambio de domicilio.

Artículo 43.- Aceptación

Mediante la aceptación de la casilla “Aceptar los términos y condiciones del servicio”, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos y condiciones aquí establecidos.

ANEXO N° 1

DECLARACIÓN JURADA DE SALUD Y APTITUD FÍSICA

Yo, _____, identificado(a) con
DNI/Pasaporte N° _____, declaro bajo juramento, para efectos del tour
contratado con PATAKAY TOURS S.A.C., lo siguiente respecto de mi estado de salud:

Condición	Sí	No
Peso corporal superior al límite informado por LA EMPRESA para el uso seguro de las cabalgaduras (desde el 15% a 20% del peso de la semila)		
Problemas respiratorios severos no controlados		
Enfermedades cardíacas no controladas		
Dolor articular severo o movilidad reducida		
Edad menor de 13 años o mayor de 60 años (adjuntar certificado médico si corresponde)		

Si ha marcado "Sí" en alguna casilla, detalle la condición:

Declaro que la información consignada es veraz y entiendo que, de ser falsa, LA EMPRESA no será responsable por los daños que sean consecuencia directa y exclusiva de la condición oculta, conforme al artículo 12 de los Términos y Condiciones, sin que ello exonere a LA EMPRESA de su propia responsabilidad por dolo, culpa inexcusable o incumplimiento de sus obligaciones ordinarias de seguridad.

NOMBRE:

DNI:

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS

Declaro haber sido informado(a) de manera clara y previa, y acepto expresamente, los siguientes riesgos propios e inherentes a la actividad turística contratada:

- Riesgo de mal de altura (soroche) u otras afecciones asociadas a la altitud (3000 a 3900 m.s.n.m.).
- Riesgo de caída o lesión asociado al desplazamiento en cabalgadura por caminos de trocha y zonas agrestes.
- Riesgo derivado de condiciones climáticas variables e impredecibles (frío, lluvia, neblina, viento).
- Riesgo asociado al ingreso voluntario a las aguas de las lagunas (temperatura, profundidad y fondo natural).
- Riesgo de fatiga o esfuerzo físico propio de una actividad de varias horas de duración.

Entiendo que esta aceptación de riesgos se refiere a los riesgos ordinarios e inherentes a la naturaleza de la actividad que se materialicen pese a la diligencia ordinaria de LA EMPRESA, y que en ningún caso exonera a LA EMPRESA de responsabilidad por dolo, culpa inexcusable o incumplimiento de sus obligaciones de cuidado y seguridad, conforme al artículo 15 de los Términos y Condiciones.

Asimismo, declaro haber recibido el material informativo (infografía y video) sobre la forma correcta de montar la cabalgadura y sobre la vestimenta adecuada para la actividad.

NOMBRE:

DNI:

ANEXO N° 3

AUTORIZACIÓN PARA MENORES DE EDAD (13 A 17 AÑOS)

Yo, _____, identificado(a) con DNI N° _____, en calidad de (marcar): ☐ padre ☐ madre ☐ tutor(a), autorizo a mi hijo(a) / representado(a):

Nombre _____ completo _____ del(la) _____ adolescente: _____

DNI N°: _____ Edad: _____

a participar del tour contratado con PATAKAY TOURS S.A.C. sin la compañía de un adulto responsable, habiendo tomado conocimiento de la naturaleza, riesgos y condiciones de la actividad descritas en el presente contrato y sus Anexos N° 1 y 2.

Se deja constancia de que, conforme al artículo 111 del Código de los Niños y Adolescentes (Ley N° 27337 y sus modificatorias), LA EMPRESA recomienda que la presente autorización cuente con certificación notarial, la cual puede ser exigida por autoridades de control migratorio u otras conforme a ley.

Firma del padre, madre o tutor(a) — DNI N°: _____

Huancabamba, ____ de _____ de 20____

ANEXO N° 4

AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN

Yo, _____, identificado(a) con
DNI/Pasaporte N° _____ (marcar la opción elegida):

- ☐ SÍ autorizo a PATAKAY TOURS S.A.C. a utilizar, con fines comerciales, publicitarios o de difusión en redes sociales, las fotografías y videos tomados durante el tour en los que resulte identificable.
- ☐ NO autorizo el uso comercial de material en el que resulte identificable, sin perjuicio de que LA EMPRESA pueda utilizar tomas en las que no resulte identificable.

Entiendo que puedo revocar esta autorización en cualquier momento, comunicándolo a LA EMPRESA por el mismo medio con el que la otorgué, sin perjuicio del material ya publicado con anterioridad a dicha revocación.

NOMBRE:

DNI:

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Yo, _____, identificado(a) con DNI/Pasaporte N° _____, declaro haber sido informado(a) de manera previa, clara y expresa de que PATAKAY TOURS S.A.C. tratará mis datos personales (nombres, documento de identidad, contacto y, de ser el caso, datos de salud) con la finalidad exclusiva de organizar, brindar seguridad y prestar el servicio turístico contratado, así como de mis derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (derechos ARCO).

- ☐ Presto mi consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para el tratamiento de mis datos personales de identificación y contacto con la finalidad antes descrita.
- ☐ Presto mi consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de mis datos de salud (dato sensible) declarados en el Anexo N° 1, conforme al artículo 13 numeral 13.6 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, exclusivamente para fines de seguridad durante la prestación del servicio.

Firma de EL PASAJERO — Huancabamba, ____ de _____ de 20____

ANEXO N° 6

CUADRO RESUMEN DE PAQUETES TURÍSTICOS VIGENTES

El presente cuadro resume los paquetes turísticos ofrecidos por LA EMPRESA a la fecha de suscripción del presente contrato. El paquete específico contratado por EL PASAJERO, con su precio, forma de pago e itinerario detallado, se consigna en el comprobante de reserva correspondiente.

Paquete	Duración	Ruta / lagunas	Precio (S/)	Incluye (resumen)
Huaringas Gold	2 días / 1 noche	Laguna Negra, Laguna Shimbe, Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores, con maestro curandero	1799	Recojo, transporte, alojamiento 2 noches, 2 desayunos y 2 almuerzos, cabalgaduras, florecimiento, tickets de ingreso, obsequio de hierbas
Full Day Aventurero	1 día (con hospedaje)	Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores, con maestro curandero	949	Recojo, transporte, 1 desayuno y 1 almuerzo, hospedaje 1 noche, cabalgadura, guiado, fotografiado profesional, tickets, obsequio de hierbas

Full Day Huaríngueño	1 día (con hospedaje)	Laguna Negra y Laguna Shimbe, con maestro curandero	949	Recojo, transporte, desayuno y almuerzo, hospedaje 1 noche, cabalgadura, guiado, tickets, obsequio de hierbas
Full Day Buenas Vibras	1 día (con hospedaje)	Laguna Negra, Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores, con maestro curandero	1199	Recojo, transporte, desayuno y almuerzo, hospedaje 1 noche, cabalgadura, guiado, tickets, obsequio de hierbas
Tour 2 días / 1 noche (económico)	2 días / 1 noche	Laguna Negra, Laguna Shimbe, Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores	699	Transporte ida y vuelta, alojamiento 1 noche, 2 desayunos y 2 almuerzos, cabalgadura, tickets de ingreso, obsequio de hierbas
Full Day 2	1 día (con hospedaje)	Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores	399	Desayuno y almuerzo, transporte Huancabamba ↔ Huaríngas,

					cabalgadura, guiado y fotografiado, tickets, hospedaje; reserva con 50% de adelanto
Descubre Las Huarinas (Full Day 1)	1 día	Laguna Negra y Laguna Shimbe	399		Transporte Huancabamba ↔ Huarinas, desayuno y almuerzo, cabalgadura, guiado
Descubre Las Huarinas – 3 Lagunas en un Día	1 día	Laguna Negra, Laguna Millonaria y Laguna 3 Amores	499		Transporte Huancabamba ↔ Huarinas, desayuno y almuerzo, cabalgadura, guiado

Nota: el obsequio denominado comercialmente “Amuleto de hierbas” corresponde a un kit de hierbas rituales o medicinales y no constituye una póliza de seguro, conforme al artículo 31 de los Términos y Condiciones.

Todos los paquetes incluyen recorrido complementario y explicación panorámica de la Catarata La Golondrina, la Piedra del Cura y el Bosque de Piedra, en los términos precisados en el artículo 28 de los Términos y Condiciones del servicio.