

Términos y Condiciones de uso

Ruta del Vino Bolivia
Versión 1.2 – Junio 2025

1. Introducción

Ruta del Vino Bolivia es una plataforma digital impulsada por la ONG PROMETA y operada por **Tapeguasú SRL**, que tiene como objetivo organizar, sistematizar y visibilizar la oferta enoturística del país. A través del sitio web, los usuarios pueden explorar, reservar y adquirir experiencias vinculadas al vino, la cultura local y el turismo sostenible. El uso de esta plataforma implica la aceptación total de los presentes Términos y Condiciones. Si el usuario no está de acuerdo con alguna de sus disposiciones, debe abstenerse de utilizar el sitio.

2. Registro de usuarios

Para acceder a los servicios de la plataforma, es necesario registrarse con datos reales, actualizados y verificables. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y de todo uso que se haga de su cuenta.

Tapeguasú SRL se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente cuentas que incurran en usos indebidos, incumplan estos términos o realicen actividades fraudulentas.

3. Servicios ofrecidos

Ruta del Vino Bolivia actúa como intermediaria entre usuarios y proveedores turísticos independientes.

Sin embargo, Tapeguasú SRL organiza y opera directamente los tours identificados como “Experiencia PROMETA”, garantizando su ejecución conforme a los estándares establecidos.

Los demás servicios visibles en la plataforma son diseñados y ejecutados por bodegas, operadores turísticos, guías u otros proveedores, quienes asumen plena responsabilidad sobre su cumplimiento.

La plataforma facilita la búsqueda, comparación, reserva y compra de servicios turísticos, además de proveer soporte al usuario en caso de inconvenientes durante el proceso de compra.

4. Facturación

Ruta del Vino Bolivia, a través de **Tapeguasú SRL**, emite facturas únicamente por los servicios prestados directamente por la plataforma, tales como la intermediación y gestión tecnológica.

Cuando se trata de paquetes turísticos ofrecidos por terceros, solo se factura la comisión correspondiente a dicho servicio.

La factura por el monto restante será emitida por la operadora turística responsable del servicio adquirido. Ruta del Vino Bolivia no asume responsabilidad si dicha operadora no cumple con sus obligaciones fiscales o tributarias.

5. Medios de pago y procesamiento

La plataforma utiliza pasarelas de pago externas, específicamente **Libélula** e **IT Group Systems**. Estos servicios pueden experimentar demoras en el procesamiento de las transacciones, lo que podría afectar la confirmación de reservas.

En caso de que un pago no se procese a tiempo y ello conlleve la pérdida del cupo reservado, el usuario podrá comunicarse con el equipo de Ruta del Vino Bolivia para buscar una solución adecuada. No se garantiza la recuperación del cupo, pero se priorizará la atención al usuario para ofrecer alternativas.

6. Política de cancelaciones

Las cancelaciones realizadas por parte de los Clientes estarán sujetas a los siguientes escenarios:

- Escenario 1: Cancelación inmediata. Se produce dentro de las 48 horas posteriores a la realización de la reserva y al menos 24 horas antes del inicio del tour. En este caso, se reembolsará el 95% del monto pagado por el Cliente a Tapeguasú SRL.
- Escenario 2: Cancelación no inmediata. Se da después de las 48 horas de realizada la reserva, pero solo si se efectúa con al menos 48 horas de antelación al inicio del tour. En este caso, Tapeguasú SRL retendrá la comisión, y la operadora del tour contratado podrá negociar directamente con el Cliente la devolución del monto restante. Esta negociación no requiere la intervención de Tapeguasú SRL, aunque podrá participar si lo considera necesario.
- Escenario 3: Fuerza mayor o caso fortuito. Se entiende por causa de fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones imprevisibles, inevitables y ajenas a la voluntad del Cliente (por ejemplo: enfermedades graves, desastres naturales, conflictos sociales, accidentes). Estas solicitudes deberán realizarse antes del inicio del tour.
 - i. Si la devolución se solicita dentro del mes de pago de la reserva, se reembolsará el 95% del monto.
 - ii. Si se solicita fuera del mes de pago, se reembolsará el monto menos la comisión y un 10% adicional por gastos administrativos incurridos por la operadora del tour.
- Escenario 4: Tours de temporada. Para los paquetes turísticos asociados a fechas especiales (Carnaval, Semana Santa, feriados nacionales, etc.), no se admitirán devoluciones, salvo causa debidamente justificada de fuerza mayor y a criterio exclusivo de Tapeguasú SRL.

7. Cancelaciones por parte del proveedor turístico

Las operadoras de los tours pueden cancelar experiencias por razones justificadas como condiciones climáticas, emergencias, problemas logísticos u otros motivos de fuerza mayor. En esos casos, el usuario será notificado a la brevedad posible y se le ofrecerá la opción de reprogramar la experiencia o recibir un reembolso completo. La elección quedará a criterio del usuario.

8. Inasistencia o incumplimiento del proveedor turístico

En caso de que el proveedor turístico no se presente en el punto de encuentro acordado, no cumpla con los servicios ofertados o cancele el tour sin previo aviso ni causa justificada, el usuario tiene derecho a:

- Solicitar un reembolso completo del monto pagado.
- Solicitar asistencia de Ruta del Vino Bolivia para mediar en la solución del conflicto.
- Solicitar una reprogramación del servicio, siempre que exista disponibilidad y acuerdo entre las partes.

Ruta del Vino Bolivia, en su rol de intermediaria, realizará las gestiones necesarias para facilitar una solución satisfactoria. Sin embargo, **Tapeguasú SRL** no asume responsabilidad directa por el incumplimiento, excepto en los casos en que **ella misma opere directamente el tour (es decir, los tours “Experiencia PROMETA”)**. Asimismo, Tapeguasú SRL podrá tomar medidas correctivas contra proveedores reincidentes, incluyendo su suspensión o eliminación de la plataforma Ruta del Vino Bolivia.

9. Inasistencia o retraso del turista

Si el turista no se presenta en el lugar, hora o condiciones acordadas para la experiencia, el proveedor tiene derecho a considerar la reserva como cancelada sin derecho a reembolso.

En casos en que el turista llegue con retraso, el proveedor podrá aceptar o no su participación, dependiendo de la logística del servicio. No se garantiza la reprogramación del tour ni el reembolso, salvo que se haya pactado previamente con el proveedor.

10. Quejas y reclamos

Los turistas pueden presentar quejas o reclamos sobre el servicio recibido a través de los canales regulares de contacto de Ruta del Vino Bolivia, disponibles en el sitio web. Se recomienda incluir el número de reserva, el nombre del paquete, el proveedor y una descripción clara del incidente.

La plataforma evaluará los reclamos con base en la información proporcionada y, en caso de ser necesario, actuará como mediadora entre el usuario y el proveedor.

11. Comentarios y calificaciones

Los usuarios pueden dejar comentarios y calificaciones sobre las experiencias reservadas a través de la plataforma, una vez completadas. Estos comentarios deben ser respetuosos, pertinentes y útiles para otros usuarios.

No se permitirá la publicación de opiniones que incluyan insultos, lenguaje discriminatorio, contenido difamatorio, amenazas, datos personales de terceros o afirmaciones falsas. Ruta del Vino Bolivia se reserva el derecho de moderar, editar o eliminar cualquier comentario que infrinja estas normas.

12. Disponibilidad del sistema

La plataforma puede experimentar interrupciones, caídas temporales o fallos técnicos derivados de mantenimiento, actualizaciones u otras circunstancias fuera del control de Tapeguasú SRL. Ruta del Vino Bolivia no será responsable por daños, pérdidas de oportunidad o perjuicios derivados de dichas interrupciones, siempre que se tomen medidas razonables para su solución.

13. Uso aceptable

El usuario se compromete a utilizar la plataforma de manera lícita, respetuosa y conforme a las leyes bolivianas. Está prohibido falsificar identidades, manipular reservas, realizar publicaciones falsas o utilizar el sitio con fines ilícitos o comerciales no autorizados.

El incumplimiento de estas disposiciones puede derivar en la suspensión o eliminación definitiva de la cuenta del usuario.

14. Propiedad intelectual

Todos los contenidos, diseños, logotipos, fotografías, textos, videos y otros materiales publicados en el sitio son propiedad de Tapeguasú SRL o de terceros autorizados. Queda prohibida su reproducción total o parcial sin autorización expresa y por escrito.

15. Limitación de responsabilidad

Tapeguasú SRL no será responsable por incumplimientos, errores, daños o perjuicios derivados de los servicios ofrecidos por terceros a través de la plataforma. La responsabilidad directa sobre la ejecución del servicio recae en el proveedor correspondiente.

En todo caso, la responsabilidad de Ruta del Vino Bolivia estará limitada al monto efectivamente pagado por el usuario a la plataforma.

16. Modificaciones a los términos

Tapeguasú SRL podrá modificar los presentes Términos y Condiciones cuando lo considere necesario. Las actualizaciones serán notificadas a los usuarios registrados con al menos 15 días de anticipación a su entrada en vigor. El uso continuado de la plataforma implica la aceptación de las nuevas condiciones.

17. Legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación vigente del Estado Plurinacional de Bolivia. Cualquier controversia relacionada con su aplicación será resuelta por los tribunales competentes del país.

18. Contacto

Para consultas, reclamos, asistencia técnica o solicitudes excepcionales, el usuario puede comunicarse a través del correo electrónico oficial de Ruta del Vino Bolivia: info@rutadelvinobolivia.com.