

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION**

Se entiende por **folleto informativo** el documento al que se incorporan la descripción del viaje combinado contenida en el folleto que constituye el objeto del Contrato de Viaje Combinado.

Se considera usuario o cliente consumidor/usuario/cliente, la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.

La información sobre el programa/oferta contenida en el folleto es vinculante para el organizador y el detallista. La reserva de cualquiera de los viajes incluidos en este catálogo, supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo.

### **Marco legal aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales.**

#### ***Legislación aplicable***

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación, y Decreto 13/2011 de 25 de febrero, por el que se establece las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable, y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística y Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación de los procedimientos administrativos.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán firmadas por las partes contratantes, en signo de conocimiento y aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de estas condiciones, a todos los contratos de viajes, cuyo objeto sean los programas/ ofertas contenidos en el programa/folleto, y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación a aquellos servicios del mismo prevista en el Art. 151.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007 antes citado.

#### ***Organización.***

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Veronica Gabriela Gaya Russo con CIF: X0948514V con domicilio en C/ Fray Juniper Serra 6, ático 3-3, 07014 Palma de Mallorca (España). BAL- 714

#### ***Precio.***

El precio del Viaje Combinado incluye: El transporte y alojamiento, cuando dichos servicios estén incluidos en el programa contratado y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos - Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.) en España u otros aplicables en los países de destino salvo que se indique lo contrario en el programa.

La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluida en el programa contratado.

Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado así como los gastos de gestión

Los precios están calculados en base a la temporada actual y serán revisados a la hora de emitir y formalizar el programa en cuanto a impuestos aplicables y/o tasas en vigor.

Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

***Exclusiones. El precio del Viaje Combinado no incluye:***

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "*El precio incluye*" o no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas ni atenciones a guías, maleteros u otros de destino.

***Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.***

En el acto de la petición de reserva, el organizador requerirá una reserva igual al treinta por ciento del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado.

Desde ese instante el contrato de viaje combinado, así como las condiciones generales a las que se adhiere, es de obligado cumplimiento para ambas partes. Si alguno de los servicios no pudiera ser confirmado, el organizador propondría una alternativa que podrá ser aceptada por parte del cliente. En caso de que el cliente la desestimase, ello comportará la íntegra devolución del importe abonado, igual al treinta por ciento del total del viaje combinado sin penalización alguna.

El importe íntegro de los servicios aéreos será abonado al organizador con fecha anterior a la emisión de los billetes.

El resto del precio del contrato deberá abonarse contra la entrega de los bonos y documentación del viaje, treinta días antes de la fecha de la salida. Existen excepciones debidas a los proveedores que serán comunicadas por escrito al usuario.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado y perdiendo el adelanto del precio del programa efectuado.

***Desistimiento del consumidor y usuario (Artículo 160 del Real Decreto 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).***

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, pero deberá indemnizar al organizador en los siguientes supuestos:

1. En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
2. En el caso de viajes combinados:
  - a) Una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje si la anulación se produce entre los 15 y los 10 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje, en el 15% si se produce entre los 10 y 3 días naturales, en el 25% si se desiste en las 48 horas anteriores y en el 100% si no se presenta a la hora prevista para la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación y gestión se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Todos estos supuestos serán revisados en caso de fuerza mayor.

***Modificaciones y resoluciones del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje (Artículo 159 del Real Decreto 1/2007 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).***

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

**4.** No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

**a)** Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.

**b)** Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

### ***Responsabilidad.***

General.

El organizador y detallista del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

El organizador y detallista del viaje combinado responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

Límites del resarcimiento por daños.

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

### ***Otras responsabilidades***

Cuando la falta de conexión de los vuelos, aún a causa de cambios horarios de las compañías aéreas participantes, obligue a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que se deriven de este hecho, tanto de alojamiento como de comidas y transportes serán por cuenta del transportista aéreo causante del overbooking, cancelación o retraso, en virtud de lo establecido en el reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.

El usuario ha sido informado de las peculiares características de los viajes alternativos, especialmente de las circunstancias climatológicas del país de destino, de las limitaciones de

los profesionales locales y de la falta de equiparación de la infraestructura viaria, aérea y hotelera del lugar con el estándar convencional de los países occidentales.

El itinerario definitivo detallado en la ficha técnica tiene carácter orientativo, debiendo confirmarse por escrito antes del pago de servicios todos los servicios incluyentes en el programa.

El usuario también acepta el cambio de establecimiento hotelero que se produzca in situ siempre que el disfrutado tenga una categoría o características iguales o superiores al fijado en el itinerario inicial.

### ***Delimitación de los servicios del viaje combinado.***

Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de tres horas en viajes internacionales y dos horas en nacionales sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En cuanto a equipaje se deben seguir las pautas de cada compañía aérea debiendo el usuario informarse en cada caso de su reglamentación.

Hoteles.

General.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. El usuario deberá seguir las indicaciones de cada establecimiento en cuanto a salidas y entradas.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

### 13.3. Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma.

### ***Pasaportes, visados y documentación.***

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los usuarios, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, el organizador declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

### **Información adicional a facilitar al consumidor.**

En el momento de la formalización del contrato el organizador o detallista informaran al consumidor sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido y sobre la posibilidad de suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Asimismo, el organizador informará al consumidor de los riesgos y formalidades sanitarias implícitas al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

La agencia informará sobre la documentación oficial y las exigencias sanitarias necesarias para la realización del viaje; sin embargo, será responsabilidad única y exclusiva del cliente tanto la formalización de los preceptivos documentos como la cumplimentación de las medidas sanitarias. En aquellos casos que sea la agencia organizadora quien se ocupe de la tramitación de visados, el precio de dicha gestión será aparte del precio del visado y del precio del viaje y no será responsabilidad de la agencia organizadora el hecho que la documentación se extravíe o se retrase por causas ajenas a la agencia.

### **Vigencia.**

La vigencia del programa dependerá de la temporada en la que se solicite el viaje.

### **IMPORTANTE AL CONTRATAR UN VIAJE**

#### **Documentación Necesaria y Documentación Sanitaria**

En nuestros servicios se recogen las normativas válidas para los viajes especificados en nuestro catálogo en cuanto se refiere a la documentación requerida de entrada al país y documentación sanitaria en el momento de cerrar el catálogo.

Les recomendamos, debido a la constante variación de estas normas por los diferentes países, que antes de realizar su viaje, consulte si se han producido modificaciones a nivel de documentación de entrada al país y documentación sanitaria obligatoria a través de la información de la página del Ministerio de Asuntos Exteriores, [www.mae.es](http://www.mae.es)

#### **Tarifas Aéreas/Vuelos y Tasas**

Los precios en las tarifas aéreas pueden verse modificados en función de algunos factores ajenos a la agencia organizadora. Por lo tanto, en caso de que nuestra agencia reserve sus vuelos, éstos quedan sujetos siempre a "posibles cambios", hasta la emisión de los mismos.

En los casos en que los vuelos internacionales o domésticos alteraran sus horarios de salida, los itinerarios del programa podrían verse modificados.

Las tasas aéreas varían en función de los destinos, las fechas, las divisas, las rutas, las paradas, etc., por lo tanto solo se sabrá el importe de las mismas en el momento de emisión de los billetes. Del mismo modo ocurre con las tasas de carburante que solo en el momento de emisión de billetes de conocerá su importe.

Las tasas de aeropuerto son los impuestos locales que se pagan por la entrada y/o salida de los países, y estas tasas no están incluidas en los billetes. Por lo tanto, éstas siempre serán a cargo del viajero y se abonarán a la entrada o salida del país.

## **Alojamiento**

Los hoteles pueden establecer mínimos de estancia y tarifas superiores con posterioridad a la edición de cierre de nuestro catálogo en concepto de eventos especiales, deportivos, navidades, visitas de mandatarios, u otros, en cuyo caso se informaría del suplemento a aplicar (en programas con salidas diarias). En caso de convención o congreso específico que obligara al cambio de la categoría de hotel por las autoridades de los respectivos países, la agencia organizadora procedería al reembolso de la diferencia.

En los viajes se especifica claramente el régimen incluido, pudiendo ser éste sólo alojamiento, alojamiento y desayuno (continental si no es específica otro), alojamiento, desayuno y cena o bien alojamiento y todas las comidas incluidas (siempre especificado en el contrato del viaje). En los casos en que debido a los horarios de salida de los vuelos, o cambios en el horario o en el día, por el que sea imposible mantener el servicio de algún régimen alimenticio especificado, éste no dará lugar a reembolso por parte de la agencia. En los casos en que esté incluido el almuerzo y/o cena, las bebidas siempre irán a parte y a cargo exclusivo del viajero (se especifica normalmente en el programa del viaje)

En determinados lugares y debido a la escasez de habitaciones individuales, aquellos que viajen de forma individual, deberán utilizar en estos casos el servicio de habitación doble con el consiguiente coste a su cargo. En otras ocasiones pueden tener la opción de compartir habitación con otro viajero algunas noches y en este caso, la agencia le reembolsará la cantidad proporcional de las noches correspondientes a esta "situación"

La clasificación hotelera varía en función de los diferentes países a los que se viaja y en muchas ocasiones no corresponde a la estandarizada para España. Se clasificará a los hoteles atendiendo a su propia valoración profesional y en todo momento será claro con la categoría ofertada en sus servicios.

Nuestros servicios especifican claramente el tipo de hotel y habitación que va a utilizarse. Normalmente los precios están basados en habitaciones dobles estándar (dos camas). En los casos en los que se pueda contratar habitaciones individuales, se indica el suplemento por este tipo de habitación, así como la posibilidad de utilización de habitaciones dobles con niños (en programas familiares) a las que se sumará 1 ó 2 camas en la misma habitación y siempre vendrá estipulado el precio del coste de cada uno de los niños. Además en todos los programas vendrán especificados la categoría del hotel y las posibilidades de elegir otro de mayor o menor categoría con el cambio automático de sus precios. Los suplementos por noches adicionales se aplicarán con las tarifas del periodo de noches a continuación de la estancia contratada y no con tarifas de fechas de salida (en caso de alargar la estancia coincidiendo en el cambio de una temporada a otra).

Según la normativa internacional de hostelería el horario de entrada a los hoteles será entre las 13h y las 15h y de salida en los hoteles entre las 11h y las 13h. No obstante cada establecimiento tiene sus propios horarios, por lo que deberá respetarse siempre éste.

## **Tarjetas de Crédito.**

En la mayoría de hoteles se exige una tarjeta de crédito como autorización crediticia. A la salida de los hoteles, deberá abonar sus gastos extras (si los tuviera) y en caso de no tener que liquidar ningún gasto, puede exigir la devolución de la autorización de su tarjeta de crédito. En cualquier caso, la agencia organizadora no se hace responsable de ninguna de los formulismos concernientes a las tarjetas de crédito.

**Traslados**

En todos los viajes y programas seleccionados están incluidos los traslados a la llegada al país al que se viaja. Dependiendo del programa seleccionado y contratado éstos se realizarán en diferentes tipos de vehículo (especificados en el programa)

**Gastos de Cancelación**

En caso de cancelar un viaje previamente contratado, consultar con la agencia organizadora los gastos de cancelación existentes según la antelación de dicha cancelación.