

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Condiciones Generales del Contrato de Viaje Combinado Anexo I. Términos generales del contrato de Viaje Combinado

a) CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

1. Información precontractual

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

3. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables.

3. Solicitud de reserva

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva, con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad de 50€ para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

5. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al viajero la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

4. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

5. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 40 % del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 19 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

b) REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según lo previsto en la Cláusula 1.3.

Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

7. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

a. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.

b. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.

c. Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

d. Categorías de alojamientos. Según el viaje reservado, los alojamientos pueden ser: hoteles, cabañas, albergues, tiendas de expedición, refugios de montaña, casas de huéspedes, casas rurales, campamentos...En algunos viajes, los alojamientos combinan todas las categorías mencionadas anteriormente. La agencia de viajes facilita los tipos de alojamientos, ubicación o zona aproximada y sus características en el programa/folleto/ficha técnica, en algunos casos omitiendo el detalle del nombre del alojamiento, dado que los alojamientos están sujetos a cambios por motivos logísticos y del terreno, de acuerdo a la Ley de Viajes Combinados.

8. Transporte

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o "van", que, salvo indicación

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos todo terreno o 4x4 característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares europeos, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

En los programas a tu aire/a medida que impliquen el alquiler de un vehículo, éste siempre corresponderá a la categoría contratada o superior, pero pudiera no ser exactamente el mismo modelo que aparezca en el presupuesto o ficha técnica.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

4. En transporte aéreo, el equipaje permitido por pasajero será el establecido por cada compañía aérea. En transporte terrestre el equipaje permitido por viajero será de 1 bulto que no exceda los 18 Kg. En ambos casos la penalización o incomodidades que pueda suponer el hecho de sobrepasar dicho peso serán responsabilidad del cliente, en ningún caso la agencia organizadora o su representante en destino. La agencia organizadora no contraerá responsabilidades por la pérdida o deterioro que pudiera sufrir el equipaje mientras es transportado por portadores o animales de carga, durante el desarrollo de trekking o expediciones.

5. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto. Recomendamos la presentación a embarque en los aeropuertos dos horas antes de la salida del vuelo. Los pasajeros deberán reconfirmar con esta agencia de viajes, dentro de las 72 horas previas a la salida prevista, los siguientes extremos: el punto de encuentro, la fecha, el horario y el número de vuelo.

De no efectuarse esta reconfirmación, la agencia declina toda responsabilidad en caso de alteraciones sobre las informaciones dadas con anterioridad, (ofertas,

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

cruceros, tarifas aéreas económicas, grupos mínimos...) y los gastos de anulación serán los que exijan los respectivos proveedores.

6. No se efectuará ninguna devolución o reembolso por la no utilización de cualquier tipo de servicio (transporte aéreo, terrestre o marítimo, alojamiento, comidas, excursiones o cualquier otro incluido en un paquete de viaje) en caso de que el motivo del mismo sean responsabilidad directa del cliente: a) Retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje. b) No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino: DNI, Pasaporte, Visados, Cartilla de vacunación internacional... c) Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización. d) Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo. e) Comportamientos incómodos hacia el resto del grupo que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde. f) Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a la agencia. Se consideran causas suficientes para la modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal o imprevisible) o la adecuación de la ruta a un determinado plan de vuelos/transportes.

c) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

10. Modificación del contrato

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- ✓ Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- ✓ Un plazo razonable de tres días naturales desde el envío de la notificación para que el viajero informe de su decisión;
- ✓ La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

- ✓ Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

Si en cualquier momento anterior a la salida el viajero desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

11. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
 - a. De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
 - b. Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
 - c. Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.
2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificarán el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero.

12. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

13. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

14. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

a. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- ✓ 15 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- ✓ 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- ✓ 48 horas en viajes de menos de 2 días.

b. El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

15. Desistimiento antes del inicio del viaje en contratos celebrados fuera del establecimiento

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

d) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

16. Deber de comunicación de cualquier falta de conformidad del contrato

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

17. Subsanación de cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.
2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.
3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicarán una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.
5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

18. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la agencia minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

20. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a. Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

b. Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

e) RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

21. Responsabilidad de las agencias de viaje

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

22. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

a. Imputable al viajero;

b. Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,

c. Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

f) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

23. Ley Aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

24. Reclamaciones a la agencia

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.

2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

25. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

26. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.
2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

g) INFORMACIÓN ADICIONAL

1. Equipaje

La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

2. Vuelos en Conexión

El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a las de inicio del vuelo internacional, los gastos que origine la pernoctación correrán por cuenta del cliente.

La información de vuelos indicados en el programa/folleto/ficha técnica son los previstos y están sujetos a cambios y modificaciones por parte de las aerolíneas, así como sujetos a la disponibilidad y precio en el momento de su gestión/emisión. Los billetes aéreos son gestionados una vez se confirma la salida del viaje, y confirmado el mínimo de participantes requerido. Los vuelos disponibles son informados al viajero vía email y una vez se recibe su confirmación se procede con la emisión. En el caso de que el viajero no confirme los horarios de vuelos propuestos por la agencia, puede optar a la gestión de los vuelos por su cuenta, solicitando la aplicación del descuento aéreo correspondiente.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Existen varios tipos de reservas de vuelo, por favor tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Vuelos directos: Cuando para llegar a su destino tan sólo tomará un vuelo.
- b) Vuelos con escala conectada: Cuando para llegar a su destino se hace escala en un aeropuerto intermedio. Si la escala es conectada usted no necesita recoger su equipaje en el aeropuerto intermedio ni volver a pasar el control de seguridad (a no ser que se le indique lo contrario al facturar).
- c) Vuelos con escala no conectada: Cuando para llegar a su destino se hace escala en un aeropuerto intermedio. Deberá recoger el equipaje a la llegada al aeropuerto de escala y volver a facturarlo, así como pasar el correspondiente control de seguridad.

Reglamentación 261/04 sobre la denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos.

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, 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 de los vuelos. En caso de cancelación de vuelo también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

Recordamos a los viajeros que en estos casos la agencia de viajes no es responsable ni tiene obligación de responder por estas situaciones, aunque como deferencia y acto voluntario de atención a sus clientes se pongan los medios necesarios para ayudar a solucionar las situaciones devenidas, aconsejar para obtener una respuesta más rápida, intermediar con los interlocutores o comenzar las diligencias de actuación y apertura de expediente ante el seguro para agilizar los trámites, en caso de tenerlo contratado. Insistimos en que esta labor de las agencias es totalmente voluntaria y nunca obligatoria ni legislada, por lo que se valorará la comprensión de los viajeros afectados hacia este tipo de inconvenientes, inherentes a los viajes y transporte aéreo en general, y recomendamos paciencia y buena disposición, que siempre ofrece mejores resultados.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A estos efectos se recomienda consultar portales a través de internet para la protección de los derechos del pasajero bajo sus propias condiciones de servicio, tales como [AirHelp](#) miembro de la APRA (Association of Passenger Rights Advocates [Asociación de Defensores de los Derechos del Pasajero]).

3. Derecho de Admisión/Expulsión

El buen desarrollo del viaje está en función de un grado normal de armonía en la convivencia del grupo, por lo que podrá ser excluido del grupo aquel integrante de él que perturbe o perjudique tal convivencia.

4. Circuitos

La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona si no existe disponibilidad en los primeros o se procede a un cambio de itinerario que así lo exija. Igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa/oferta. Esta identificación no supondrá modificación del contrato.

5. Documentaciones

En los viajes en grupo, por razones de organización y seguridad, el guía será el portador de la documentación acreditativa de las reservas de alojamiento, billetes aéreos y demás servicios a prestar. En los viajes individuales dicha documentación será entregada al cliente antes de la fecha de salida.

6. Viajes en Grupo

Los precios de los viajes en grupo están basados en un mínimo de personas, especificado en cada programa, realizando juntas la totalidad del itinerario desde el punto de consolidación, salvo en aquellos viajes a medida en los que se especifique un mínimo diferente. Consulte las características particulares de cada viaje. El hecho de que el grupo viaje con número de personas mayor al mínimo no implica reducción alguna del precio.

7. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor de que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la 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 en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, A estos efectos

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

se recomienda consultar el [Ministerio de Asuntos Exteriores](#) que facilita recomendaciones específicas según destino a través de Internet o por otro medio.

8. Vigencia, fecha de edición y validez

Fecha de edición: diciembre 2020

La vigencia del programa/folleto será válida hasta el 31 de diciembre de cada año en curso, salvo en aquellos programas en los que se especifiquen otras fechas.

La fecha de confección de precios es el 30 de noviembre de cada año, aplicándose para los cálculos la tasa de cambio de moneda extranjera aplicable y las tarifas de servicios estipuladas en ese momento.

9. Aceptación de estas condiciones

El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en este programa implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales, por lo que el consumidor declara haber recibido toda la información oportuna. MULTIVERSO EXPLORER, le informa que los datos personales que usted nos proporcione serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de MULTIVERSO EXPLORER para la remisión de información comercial y promocional de productos relacionados con la actividad de MULTIVERSO EXPLORER, prestando para ello su consentimiento inequívoco. Asimismo le informamos que MULTIVERSO EXPLORER deberá comunicar sus datos de carácter personal, necesarios para la prestación de los correspondientes servicios contratados, a los diferentes proveedores de los productos y servicios (compañías aéreas, alquiler de coche, compañías navieras y organizadoras) quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Del mismo modo y conforme a la Legislación Federal Estadounidense, sus datos personales incluidos en el PNR (reserva), serán accesibles por parte del Departamento de Aduanas de los Estados Unidos si su viaje tiene origen, destino o escala en dicho país. En virtud del Art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales podrán ser cedidos a terceros que presten servicios de tratamiento de datos por cuenta de MULTIVERSO EXPLORER. En virtud de los contratos celebrados con los terceros anteriormente referidos, los datos proporcionados serán tratados única y exclusivamente para los fines determinados, explícitos y legítimos para los que fueron obtenidos y éstos no serán comunicados a entidades ajenas a la relación contractual. Con la firma del presente contrato y tras comprender el contenido íntegro de la presente cláusula general de protección de datos de carácter personal, procedo a dar mi consentimiento, en la manera más amplia y bastante en Derecho pueda precisar, para la recogida, tratamiento y comunicación de mis datos personales en los términos aquí expresados. Asimismo, como mandatario verbal, declaro tener el

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

consentimiento para la comunicación de los datos personales de todos los pasajeros incluidos en el mismo localizador, y actuar en nombre y representación de los mismos. Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, ante MULTIVERSO EXPLORER, dirigiendo una notificación al efecto, al correo electrónico info@multiversoexplorer.com

ANEXO TEMPORAL

MODIFICACIÓN RESERVAS

En respuesta a la situación de excepcionalidad desatada por el Covid-19, proporcionamos una nueva política de cambio de reserva flexible que permite a los viajeros que han sido informados de la cancelación de su viaje, modificar su reserva para otro viaje similar, operado por la agencia organizadora, con fecha límite de cambio válido hasta 12 meses una vez se levante el Estado de Alarma. Las reservas modificadas se reembolsarán con un bono válido para ser canjeado por viajes operados por la agencia de viajes organizadora.

Las presentes condiciones de cancelación han sido redactadas en cumplimiento y al amparo del Artículo 36 [Real Decreto-ley 11/2020](#) de 31 marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19.