1º. CONTRATACION DEL VIAJE COMBINADO

1. SOLICITUD DE RESERVA

1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete 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. En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables.

3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado programado o a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad hasta del 100 % para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor 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.

2. 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.

3. PAGO DEL PRECIO

1. En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 60% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará antes de que la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el

pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

2º. REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

1. PRESTACIONES

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

2. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

2. ALOJAMIENTO

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

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. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

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.

3. TRANSPORTE

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 12 para el desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

4. 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 han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

3º. DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPEZAR EL VIAJE

1. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor 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.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

2. REVISIÓN DEL PRECIO

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante.

c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá

inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN CASO DE RESOLUCIÓN

1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

a) Que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas.

b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje .

4. CESIÓN DE LA RESERVA

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje.

3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

5. DESISTIMIENTO

1. En todo momento el consumidor podrá desistir del viaje contratado. En este caso deberá abonar los gastos de tramitación de la reserva 9 euros, tramitación de anulación 100 euros por persona, el importe del seguro de viaje y las gastos por cancelación de vuelos y servicios de tierra.

Además de lo anterior abonará:

a) El 5 % del importe total del viaje, si la anulación se produce de 15 a 10 días antes de la salida del viaje.

b) El 15 % del importe total del viaje, si la anulación se produce de 10 a 3 días antes de la salida del viaje.

c) El 25 % del importe total del viaje si la anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores de la salida del viaje.

d) El 100% del importe total del viaje si no se presentase a la salida del viaje.

Los gastos de cancelación no superarán el precio total del viaje

2. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

3. Si el viaje estuviera sujeto a plazas de cupo, chárter o flete aéreo la penalización en todos los casos será del coste total de las plazas, tanto aéreas como de servicios de tierra, independientemente de la fecha de anulación.

4. En caso de anulación del viaje de forma voluntaria, caso de fuerza mayor o caso fortuito el contratante se compromete a aceptar las penalizaciones establecidas en este condicionado así como todos los gastos que dicha anulación generen de compañías aéreas, hoteles, barcos, servicios de tierra y cualesquiera otras que la agencia justifique.

CAMBIOS Y ANULACIONES

Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen en todo caso impuestas por cada compañía aérea

Cambios: En caso de cambio del vuelo El Organizador cobrará un gasto de gestión de 20 € por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

Anulaciones: En caso de anulación del vuelo El Organizador cobrará un gasto de gestión de 30 € por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

6. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos .

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.

b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.

c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el

folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

BARCOS EN ALQUILER

En el momento de la aceptación por parte del Cliente de la contratación de los servicios, se compromete a realizar un primer pago por un importe del 40%. En el supuesto de que el Cliente contratara servicios a prestar en un plazo inferior a 45 días a contar desde el momento de la contratación, el Cliente deberá, en dicho momento, realizar un único pago por la totalidad del importe del servicio el 100%.

Condiciones de cancelación:

En caso de cancelación de la reserva, el cliente final deberá abonar el 50% del precio total de la reserva.

Asimismo, en caso de cancelación de la reserva con una antelación inferior a cuarenta y cinco (45) días a la fecha de entrega de la embarcación, el cliente final deberá abonar el 100% del precio total de la reserva.

No obstante lo establecido en los párrafos anteriores, el cliente podrá cancelar la reserva sin coste alguno si dicha cancelación la solicita de forma fehaciente durante los siete días posteriores a la confirmación de la reserva y siempre que no se hayan hecho desembolsos por parte de El Organizador, en cuyo caso dichos desembolsos correrán por cuenta del cliente.

SEGUROS

Los seguros ofrecidos a través de El Organizador no serán reembolsables en ningún caso.

7. FALTA DE PRESENTACIÓN A LA SALIDA

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

CAMBIOS VOLUNTARIOS DEL VUELO

En caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.e. noche de estancia, cambios de hotel o vuelos) los precios de los servicios turísticos podrá no corresponderse con los publicados en el folleto que dio lugar a la contratación. El efectuar este tipo de gestión, conllevará unos gastos mínimos de 10 euros además del incremento que suponga dicho cambio. Corresponderá al cliente abonar los suplementos por traslados a los hoteles por los cambiados.

4º. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE

1. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O FALTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

2. IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR UNA PARTE IMPORTANTE DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL ORGANIZADOR

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:

a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.

b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.

c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

3. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR DURANTE EL VIAJE

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

4. DEBER DE COLABORACIÓN DEL CONSUMIDOR AL NORMAL DESARROLLO DEL VIAJE

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia 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.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor

5º. RESPONSABILIDAD POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

1. DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor 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.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra

obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

5. Cuando en el contrato concurran conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

2. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

b) 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.

c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.

d) 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.

3. DEBER DEL CONSUMIDOR DE AMINORAR LOS DAÑOS

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

4. DEBER DE ASISTENCIA DE LA AGENCIA

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

5. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE LOS CONVENIOS INTERNACIONALES

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a la limitaciones que éstos establezcan.

6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS NO CORPORALES

1. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:

a) las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.

b) la indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 350 euros.

2. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

7. 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 ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos 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 consumidor 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 de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

8. RESPONSABILIDAD POR PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL VIAJE COMBINADO

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.

2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

6º. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

1. Ley aplicable

2. Reclamaciones a la agencia

3. Arbitraje de consumo

4. Acciones judiciales

NOTAS IMPORTANTES:

Para todos los viajes el cliente deberá presentarse en el aeropuerto, terminal, mostrador de facturación de la compañía aérea con al menos tres horas antes a la salida.

- Los itinerarios publicados en nuestra página web son genéricos. El cliente dispondrá del definitivo una vez confirmada su reserva (aunque podra variar en función del día de salida, el día de embarque y/o el día de inicio de cada circuito).

ROBOS

El organizador no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje y su estancia en destino. Así mismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar de los hechos sufridos.

TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitarles el número de su tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de salida, si no tuvieran extras, deberán solicitar al hotel la devolución del documento firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito. El Organizador no se hace responsable de la disposición de la tarjeta por parte del hotel.

PRODUCTOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave. Por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

Líquidos: está restringida la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.Armas de fuego y armas en general.Armas u objetos punzantes o con aristas.Instrumentos contundentes.Sustancias explosivas e inflamables.

Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

DAÑOS O PÉRDIDA EN EL EQUIPAJE

Es responsabilidad de cada transportista del equipaje del cliente desde el mismo momento que lo hace entrega hasta la recuperación por el cliente En el caso de daños o perdida al equipaje en transporte

internacional e interno en cada destino por vía aérea, terrestre o marítima, el cliente deberá presentar por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño,

- Los barcos / hoteles publicados en nuestra página web podrán ser sustituidos por otros de igual o superior categoría antes de la salida del cliente o en destino por nuestro corresponsal.

- Cruceros Grecia: Cancelación 31 a 45 días antes de la salida, se cobrará 20% más gastos. De 16 a 30 días 50% más gastos. de 8 a 15 días el 75% más gastos. hasta 7 días antes se cobrará el 100%.
- La esclusa de Esna permanece cerrada al tráfico fluvial del 1 al 15 de Junio y del 1 al 15 de Diciembre. En estas fechas, los cruceros por el río Nilo empiezan y/o acaban en la ciudad de Esna.
- Los trayectos entre Luxor y Esna ó Esna y Luxor se realizarán por carretera.