

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1- Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado, en su caso, y aceptación de las condiciones generales

Las presentes Condiciones Generales están sujetas, en la medida en que se trate de un viaje combinado, a 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 de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. 30-11-07), y sus modificaciones y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas / oferta en vigor, y contenidos, en su caso, 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.

2- Organización

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por TRAVEL DMC MADRID S.L., CIF: B88335500, Calle Puente Cultural, 10. Bloque B. 3º Pta. 1.28701 San Sebastián de los Reyes (Madrid) con Título Licencia CICMA: 3976

3- Contratación del viaje combinado y precio

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa / folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan. El Programa /Oferta es la descripción del viaje combinado contenida en la documentación del viaje (Información Precontractual y Servicios contratados) que constituye el objeto del contrato de viaje combinado y sus Anexos.

La información contenida en el programa / folleto es vinculante para la Organizadora o Agencia Detallista, salvo que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al cliente antes de la celebración del contrato y/o previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

La información facilitada al viajero en el Programa/Oferta relativa a las principales características de los servicios de viaje, el precio del viaje, las modalidades de pago o garantías financieras que deban aportarse, el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje y el derecho del viajero a resolver el contrato antes del inicio del viaje a cambio de una penalización adecuada, formará parte integrante del contrato de viaje combinado, en el caso de confirmarse finalmente el mismo, y no se modificará, salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

- 3.1. El precio del Viaje Combinado incluye todos los servicios y complementos que se especifiquen en el programa/oferta contratada y que expresamente consten en el contrato de viaje combinado, así como el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A) o el Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C), etc. cuando estos sean aplicables

3.2. Revisión de Precios:

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante u otras fuentes de energía, y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa / folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas.

Cualquier variación de Precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, después de la celebración en los importes estrictos de las variaciones aludidas:

Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán modificarse tanto al alza como a la baja, como consecuencia directa de cambios en:

- a) El precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía;
- b) El 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; o,
- c) Los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

Del mismo modo, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado. En dicho supuesto, el organizador y, en su caso, el minorista tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos. Estas modificaciones relativas al precio serán notificadas al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de las mismas y con su cálculo en un soporte duradero, a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado. Dicha variación de precio se calculará sumando/sustrayendo al precio del viaje combinado el incremento/disminución del coste que se haya producido. Si el aumento de precio mencionado excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

3.3. Ofertas Especiales:

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en el programa/oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto.

3.4. Exclusiones:

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en el programa/oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto.

3.4.2. **Excursiones o visitas facultativas:**

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.4.3. **Propinas:**

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de algunos destinos, en el precio del viaje no está incluida, salvo que se especifique lo contrario, una aportación complementaria que usualmente, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, guías, choferes, representantes, maleteros respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

4- Forma de pago. Inscripciones y reembolsos

En el momento de la solicitud de servicios, la Agencia podrá requerir un anticipo que no será superior al 40% del importe total del viaje, salvo que por parte de los prestadores de los servicios se exija el pago anticipado de importes superiores, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado.

El importe restante deberá abonarse de acuerdo con el calendario de pagos establecido, y en todo caso, a más tardar 21 días antes de la salida.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones de cancelación previstas en el apartado siguiente.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

(*) POLÍTICA DE PAGOS EXCLUSIVAS APLICABLES ECLIPSE 2027

El pago de la reserva se realizará de acuerdo con el siguiente calendario:

- 25% del importe total de la reserva: en el momento de la confirmación.
- 25% adicional del importe total de la reserva: el 30 de enero de 2027.
- 50% restante del importe total de la reserva: el 30 de abril de 2027.

5- Desistimiento del consumidor, cesiones y cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto o circunstancias inevitables y extraordinarias

1. El viajero podrá desistir del viaje contratado en cualquier momento, si lo comunica antes del inicio del viaje combinado. En tal caso deberá abonar una penalización que se recogerá en el contrato de viajes combinado que se les facilitará junto con la confirmación y que estará basada en la antelación de la resolución del contrato, en la recuperación de costes de los proveedores y del uso alternativo de los servicios del viaje.

La penalización pactada no será aplicable cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

La penalización establecida se aplicará igualmente cuando el desistimiento se produzca por circunstancias personales del viajero.

2. Gastos de gestión por cancelación:

Desde el momento de confirmar la reserva hasta **15 días antes de la salida**, conllevará unos gastos de gestión de **50€** por reserva. Si se cancela en las primeras **48h** desde el momento de confirmar la reserva, **sin gastos de gestión**.

De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a la devolución alguna de la cantidad abonada.

(*) **CONDICIONES DE CANCELACIÓN EXCLUSIVAS APLICABLES ECLIPSE 2027**

Debido a las características especiales de este programa, se aplicarán las siguientes condiciones de cancelación:

- Desde el momento de la confirmación de la reserva y hasta el 30 de enero de 2027: gastos de cancelación del 25% del importe total de la reserva.
- Desde el 31 de enero de 2027 y hasta el 30 de abril de 2027: gastos de cancelación del 50% del importe total de la reserva.
- Desde el 1 de mayo de 2027 y hasta el día de la salida: gastos de cancelación del 100% del importe total de la reserva.

6- Cesión de reserva

El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a dicho contrato comunicándolo previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. El cedente y el cesionario responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes de la cantidad pendiente del pago del precio del viaje, así como de cualquier comisión o recargo y de los gastos adicionales de la cesión. El organizador o, en su caso, el minorista informará al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión. El organizador y, en su caso, el minorista proporcionará al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

7- Cancelación del viaje por parte del organizador

El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si se ve en la 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, o bien si el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o minorista notifican al viajero la cancelación dentro de los siguientes plazos:

- 1º Veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración.
- 2º Siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración.
- 3º Cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración.

El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si se ve en la 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, o bien si el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o minorista notifican al viajero la cancelación dentro de los siguientes plazos:

8- Modificaciones antes del inicio del viaje combinado

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) Fuera de los casos de modificación del precio regulados por la estipulación 3.2, el organizador se reserva el derecho a modificar unilateralmente cualesquiera otras cláusulas del presente contrato siempre que el cambio no sea sustancial y se informe de dicha modificación al viajero por el propio organizador o el minorista de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.
- b) Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales del viajero aceptados previamente o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con la estipulación 3, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.
- c) El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.
- d) El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar dicha modificación sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero junto con su repercusión en el precio del viaje combinado cuando la modificación dé lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión, la indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en el párrafo anterior se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna, y en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.
- e) En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio sin pago de penalización en virtud de lo indicado en la letra b), o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

- f) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por alguna de las causas de exclusión de indemnización por daños y perjuicios previstas en la estipulación.

9- Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato

Los servicios del viaje combinado se entenderán prestados de conformidad salvo que el viajero manifieste lo contrario, en cuyo caso deberá informar al organizador o, en su caso al minorista, sin demora indebida.

Para hacerlo efectivo deberá conceder a estos un plazo razonable que les otorgue una posibilidad real de subsanación. Este plazo no procederá en caso de que tenga constancia de la negativa a subsanar por parte del organizador o minorista o en aquellos supuestos en los que se requiera una solución inmediata. Transcurrido el plazo concedido sin subsanación por parte del organizador o minorista, el viajero podrá hacerlo por él mismo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios.

El Organizador y en su caso el minorista, según las circunstancias del caso deberán:

- a) subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.
- b) reducir el precio de forma adecuada por el período durante el cual haya habido falta de conformidad, salvo que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- c) indemnizar por cualquier daño o perjuicio que sufra el viajero como consecuencia de cualquier falta de conformidad, sin demora indebida, salvo que sea imputable al viajero, o a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Las indemnizaciones por daños y perjuicios que deba pagar el organizador y en su caso el minorista se verán restringidas por aquellos límites aplicables a los prestadores de servicios de viaje incluidos en el viaje combinado.

Tratándose de daños no corporales las indemnizaciones tendrán un límite del triple del importe del precio total del viaje siempre que no medie dolo o negligencia en la producción del daño y deberán ser siempre acreditados por el viajero. Las limitaciones anteriores no serán de aplicación a los daños corporales.

El viajero tendrá derecho a presentar reclamaciones con arreglo a la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y a los siguientes Reglamentos

- a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
- b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

- c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- f) Los convenios internacionales.

La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y de los anteriores reglamentos y en su caso los convenios internacionales de aplicación se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

El viajero está obligado a tomar las medidas que sean necesarias y/o adecuadas para tratar de aminorar los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato para evitar que se agrave, informando al organizador de forma inmediata a través del teléfono 24 horas facilitado por este. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del viajero.

10- Asistencia al viajero

El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades en particular mediante: el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas. El organizador, en su caso el minorista podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista

11- Responsabilidad

General

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quién corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

En el momento del primer pago a cuenta del viaje contratado, se le proporcionará al viajero, información y certificado de Garantía exigido por la normativa legal de viaje combinado.

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

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. La indemnización se abonará sin demora indebida.

El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestra 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

12- Prescripción de acciones

No obstante, lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre (B.O.E. 30-11-07) y sus modificaciones, será de dos años, según queda establecido en el Artículo 169 del citado Real Decreto.

13- Particularidades de los servicios de viaje combinado

13.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se recomienda que se efectúe con un mínimo de antelación de dos horas (plazo que podrá variar en virtud de las circunstancias concretas y país de destino) 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 la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

13.2. Hoteles

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Si no existe categoría oficial, la información que se ofrezca tiene carácter orientativo. En algunos casos se facilitará en el folleto/web información de la categoría de los hoteles utilizando una clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país de destino, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador.

Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama o plegatín, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama o plegatín se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple, o con otra denominación y ocupación para tres personas, en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo.

Cama de matrimonio: En muchos hoteles de todo el mundo existen muy pocas camas de matrimonio. Salvo que indiquemos lo contrario, no queda confirmada cama de matrimonio. El hecho de viajar como recién casados, no implica que se garantice tal servicio, aunque siempre informemos a los hoteles para que hagan lo posible por darla.

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.

Como normal general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida, si bien este horario puede variar sensiblemente en función de la política interna de cada establecimiento.

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. Otros Servicios

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del alojamiento, cuando esté incluido en la oferta del programa / folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

13.4. Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo, habitación con vistas, jaimas especiales etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud. de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

13.5. 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. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

13.5. Depósito de garantía o fianza solicitada para determinados servicios

Determinados proveedores de servicios, como hoteles, apartamentos, cías. de alquiler de vehículos... pueden solicitar al viajero, antes de la prestación del servicio y en destino, que aporte una garantía en previsión del posible consumo de extras o posibles daños.

14- Pasaportes, visados y documentación

Todos los viajeros, sin excepción (menores incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal correspondiente y la de los menores debidamente autorizados, según las leyes del país o países que se visitan. El viajero se compromete a facilitar a la agencia por escrito, y antes de la contratación del viaje, la información referente a todas las circunstancias personales que puedan afectar a este respecto, para poder facilitar la información de índole general correspondiente.

Será por cuenta del viajero, cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. En 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, la Agencia Organizadora 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. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

Para cualquier información específica al respecto, se recomienda la consulta al servicio de Recomendaciones de Viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores, a través de la página web <https://www.exteriores.gob.es/es/>; o bien para ciudadanos de otros estados deberán consultar a su embajada/consulado. Así como, respecto a las cuestiones sanitarias en la página web <https://www.mscbs.gob.es>.

15- Tramitación de reclamaciones

Se informa al viajero, que, en caso de querer presentar reclamación, puede dirigirse a la agencia de viajes donde formalizó su reserva. Asimismo, y en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 40 de la Ley 7/2017 por la que se regula la resolución alternativa de litigios de consumo, le informamos que TRAVEL DMC MADRID S.L., no se halla adherido a ningún organismo y/o entidad de resolución alternativa de los mismos. No obstante lo anterior, si usted no está de acuerdo con la solución adoptada por nosotros al respecto de su reclamación, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo de su CCAA y/o de su Ayuntamiento correspondientes, así como a la Dirección General de Turismo. En todo caso, le informamos que TRAVEL DMC MADRID S.L., no participará en el procedimiento arbitral ante dichas entidades indicadas.

16- Equipajes

Las restricciones de equipaje vendrán determinadas por las normas de cada transportista. 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 cliente deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

17- Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia minorista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con 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”.

Igualmente es muy importante destacar que las agencias minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado, deberán ponerlo de inmediato en conocimiento del organizador, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

18- Seguro

Seguro incluido.

Todos los viajes de TRAVEL DMC MADRID S.L., S.A. gozan de la cobertura del “Seguro básico de Accidentes y Asistencia”. Puedes consultar las condiciones generales [aquí](#), así como el resumen de coberturas del seguro incluido básico.

Además, TRAVEL DMC MADRID S.L. pone a disposición del consumidor la posibilidad de contratar un seguro de viaje ampliado con coberturas de cancelación de viaje.

19- Otras consideraciones

1- Fotografías y mapas

Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo/web están destinados únicamente a ofrecer una mayor información a los Sres. Clientes. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, con posterioridad a la publicación del folleto, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de la Organizadora.

2- Vuelos en Conexión

Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a la ciudad de salida del vuelo internacional, y como consecuencia de ello se originen gastos de pernoctación, los mismos correrán por cuenta del cliente. TRAVEL DMC MADRID SL no se responsabiliza de las incidencias derivadas de los vuelos en conexión adquiridos por la Agencia minorista o por el propio cliente al margen del viaje combinado contratado con TRAVEL DMC MADRID SL.

3- Circuitos

La Organizadora pone en conocimiento del cliente, que en los circuitos especificados en el folleto/web, 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.

4- Documentaciones

En los viajes en grupo, por razones de organización y seguridad, en algunos casos 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 en regular dicha documentación será entregada al cliente antes de la fecha de salida.

20- Protección de datos

Responsable: TRAVEL DMC MADRID S.L., CIF: B88335500, Calle Puente Cultural, 10. Bloque B. 3º Pta. 1.28701 San Sebastián de los Reyes (Madrid).

Finalidades principales y legitimación: información sobre nuestros productos/servicios. Gestión del viaje contratado así como su seguimiento, documentación y facturación.

Derechos: El cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, así como ejercitar, los derechos de oposición, acceso, portabilidad, rectificación, limitación, supresión de datos y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, remitiendo una comunicación por escrito a TRAVEL DMC MADRID a la dirección indicada.

Más información: Consultar política de privacidad en:

<https://www.exploratraveler.es/pages/politica-de-privacidad-aviso-legal>