

CONDICIONES GENERALES: PAQUETES COMBINADOS

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo y vinculante al que éstas se incorporan. El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1) REGULACIÓN JURÍDICA Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. Las presentes condiciones generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas-ofertas contenidos en el programa/folleto y separatas sueltas y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Servicios sueltos o sólo aéreos no vienen amparados en estas cláusulas (Art. 151 Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre).

Existe a disposición de los Sres. usuarios el preceptivo contrato de VIAJE COMBINADO, que deberá formalizar obligatoriamente con la agencia de viajes detallista por cuya mediación contrate su viaje, y que protege los derechos del consumidor. De la misma manera la Agencia detallista les deberá indicar de forma clara y por escrito todo cambio en la información del programada-oferta contenido en el programa-folleto que le hubieran comunicado antes de la celebración del contrato o las modificaciones que se produzcan posteriormente previo acuerdo entre las partes. Si por cualquier motivo no le fuera entregado tal documento debidamente cumplimentado, exíjaseles a la Agencia detallista.

El hecho de tomar parte en cualquier viaje o servicio turístico del presente programa, supone la total aceptación, por parte del viajero de todas y cada una de estas condiciones generales.

Para el conocimiento de las reclamaciones que pueda formularse por cualquier causa, tanto del viajero como de la Agencia Organizadora.

2) ORGANIZACIÓN TÉCNICA

La ordenación técnica de estos viajes a «forfait» ha sido realizada por VISTA TRAVEL, S.A. Agencia de Viajes Mayorista-Minorista con domicilio en Granada, Placeta del Lavadero 2 bajo, con teléfonos 958 21 57 58. Título Licencia AN 18259-3, C.I.F. A-18224089.

3) CONTRATACIÓN DEL VIAJE, INSCRIPCIONES Y FORMA DE PAGO

En el momento de solicitud de la reserva el consumidor deberá entregar a cuenta una suma equivalente del 40% del precio del viaje cuya reserva solicita si en la misma se comprendiera transporte aéreo, o de un 25% en los demás casos, excepto aquellas que por una operativa especial o particular motiven una entrega a cuenta diferente a la antes mencionada.

Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje y, en caso de no poder confirmarlo, las cantidades entregadas serán reembolsadas al consumidor.

Si el organizador 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 48 horas. Si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido, la entrega a cuenta se aplicará al viaje ofrecido.

Una vez confirmada la reserva por parte del Organizador, el consumidor deberá abonar el importe restante del viaje, en cuyo momento el detallista entregará al mismo los títulos, bonos de viaje y demás documentos necesarios, comprensivos de los servicios contratados. Dicho pago deberá efectuarse a más tardar diez días hábiles antes de la salida. En las reservas solicitadas y/o confirmadas dentro de los 10 días hábiles antes de la salida, el usuario estará obligado a realizar el pago del resto del precio en el mismo momento en que los servicios le sean confirmados, contra la entrega de dicha documentación teniendo para ello la Organizadora un plazo de hasta 48 horas antes de la salida para poder confirmar los mismos. La Agencia de Viajes minorista deberá emitir un bono de viaje por duplicado,

debiendo entregarse un ejemplar del mismo al organizador en el momento del inicio del viaje para la prestación de los servicios contratados, o previamente a la entrega de éste de la documentación necesaria para la realización del viaje.

Si el consumidor no realiza el pago en los plazos previstos en los apartados anteriores, el Organizador o, en su caso el detallista, podrá anular la reserva confirmada, en cuyo caso será de aplicación al consumidor las reglas establecidas sobre el desistimiento del consumidor.

4) EL PRECIO INCLUYE

Se entenderá por precio el final completo del viaje combinado, incluido los impuestos y se determinará el precio de las excursiones facultativas. En el supuesto de gastos adicionales se informará sobre su existencia y si se conoce su importe.

Las prestaciones que incluye el viaje combinado que se contraten serán las que resulten de la información proporcionada en el folleto-programa, modificadas en su caso con los cambios en dicha información que se hubieran comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, así como de las indicaciones relativas a tales informaciones que se hayan realizado al confirmar la reserva. Tras la formalización del contrato sólo se podrá modificar el mismo previo acuerdo con los consumidores o cuando la Organizadora realice algunos cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y no sean significativos. Como norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

Los precios son por persona y fecha de salida / embarque avión / crucero (según se detalla en cada caso) de venta en España e incluyen todo aquello que esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje.

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 la oferta, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa-folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

Los servicios que en cada caso figuren en el programa-oferta se encuentran sometidos a las siguientes peculiaridades:

4.1 Los viajes que no consistan en la estancia en una sola ciudad (circuitos) se realizarán de forma colectiva o en grupo, y no requerirá ningún mínimo de participantes cuando en la oferta figure la salida como garantizada. En el supuesto que en la oferta no figure ningún tipo de indicación, para que las salidas se encuentren garantizadas se requerirá un mínimo de 25 personas, salvo que en la oferta se exprese un número diferente. Las salidas no garantizadas podrán ser anuladas por el Organizador avisando previamente con un mínimo de 10 días de antelación.

4.2 TRANSPORTE

El transporte terrestre incluido en los viajes colectivos se realizará durante el circuito en autocares modernos, debidamente equipados, pudiendo ser del tamaño acorde a la necesidad del número de viajeros que lo realicen, salvo que en el itinerario se especifique lo contrario.

Los precios publicados se entenderán como finales, incluyendo transporte y noches de hotel/apto en régimen y duración publicadas en base habitaciones dobles. VISTA TRAVEL se reserva el derecho, de acuerdo con la legislación vigente, de alterar el orden del recorrido del viaje, modificar la hora de salida, utilizar otros medios de transporte alternativos tales como tren, bus de línea regular, microbús o taxis, para reunir a todos los pasajeros en un punto común de la ruta; sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otros de similar categoría sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna, y si a la recuperación, solamente, de las cantidades abonadas en su viaje si no estuviera de acuerdo con las alteraciones, no haciendo uso de los citados servicios

4.3 AEREOS/NAVIERAS:

Las condiciones especiales de las tarifas nos obligan a informar que el precio puede verse modificado en función de la disponibilidad de plazas. En caso de que los vuelos o cruceros internacionales o domésticos sufriesen algún tipo de alteración en su día de operación u horario, los itinerarios podrán verse modificados en su orden o contenido. La información de itinerarios, horarios de llegada y salida, fechas de operación, nombre del barco o número de vuelo, etc. ha sido facilitada por los prestatarios del servicio y cualquier alteración o cambio será comunicado al interesado, no pudiéndose considerar como publicidad engañosa. Los horarios de puertos o escalas son orientativos y sujetos a las

condiciones climatológicas, remitiéndonos a las normas internacionales marítimas y aéreas. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, 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 de hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo. Los precios podrán sufrir variación en época de ferias, congresos o eventos especiales.

El transporte aéreo podrá ser en línea regular o en vuelos especiales (charter) según se especifique en el correspondiente programa-oferta, o en la confirmación de los servicios. El transporte aéreo en línea regular será en clase turista, en plazas limitadas por las compañías aéreas, ofertadas para venta por los Organizadores de viajes combinados, sometidas a condiciones especiales de contratación con tarifas reducidas, con restricciones que no admiten reembolsos, cambios de reserva ni posibilidad de endoso de billetes. Los trayectos en avión podrán realizarse tanto en vuelos directos, con o sin escalas, como en vuelos no directos realizando conexión con otros vuelos en diferentes aeropuertos, con hora de salida durante todo el día atendiendo al horario de las distintas compañías. Los servicios ofertados en los días que incluyan transporte de avión sólo se encontrará incluidos cuando lo permitan las horas de salida y llegada de los vuelos que se confirman, lo cual determinará a su vez la disponibilidad o no de tiempo libre o, en el caso de los viajes colectivos que tengan programado tras la llegada al aeropuerto de destino el transporte a otra ciudad diferente de donde se encuentre el aeropuerto, la existencia de un tiempo de espera en función de la hora de llegada de los vuelos en que viajen otros consumidores que realicen la misma ruta. Es habitual que las compañías aéreas hayan suscrito convenios con otras compañías aéreas para operar conjuntamente un vuelo, por lo que el avión en que se viaje podrá ser de otra compañía aérea distinta de la del vuelo que se confirme.

4.4 HOTELES

El alojamiento en los circuitos se realizará en establecimientos de la categoría y características indicadas en cada producto. Como quiera que la venta del viaje se realiza plaza a plaza, se oferta la posibilidad de proporcionar el alojamiento indistintamente en diferentes establecimientos relacionados por el tipo de producto, por lo que el nombre del establecimiento no será un elemento esencial del contrato y dicha indefinición no supondrá una modificación del mismo. En cualquier caso, los consumidores podrán ser alojados en establecimientos hoteleros cuya situación sea distinta a la indicada, incluso en el entorno o alrededores de las ciudades previstas y que fuesen objeto de la visita. 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.

Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas puede habilitarse una tercera cama, que puede ser de tipo plegable, sofá cama, litera, etc. Se estimará siempre que la utilización de la tercera cama 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 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. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

Las habitaciones confirmadas como triples o cuádruples y que figuren en el bono como tales, se entienden como habitaciones dobles con una o dos supletorias. 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 norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la agencia organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe consultarse a la agencia en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

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.

En el supuesto de que la agencia organizadora se viera obligada a cambiar el hotel confirmado debido a la celebración de eventos especiales o situaciones fuera de su control, su responsabilidad quedaría delimitada a ofrecer un hotel de igual categoría o superior.

La categoría prevista de los diferentes establecimientos en este folleto, salvo error tipográfico, ha sido facilitada por los mismos a VISTA TRAVEL antes de la edición del folleto, por lo que la categoría y características de los establecimientos están sujetas a posibles modificaciones durante la vigencia de la presente programación.

4.5 SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Cuando los usuarios soliciten, previo pago correspondiente, servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, servicio de habitación individual 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 ser 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.

4.6 APARTAMENTOS

El cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento (sin omitir los niños), cualquiera que sea su edad, al efectuar su reserva. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esta causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama(s) suplementaria(s) o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, por lo general, ha de suscribirse «in situ» el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. Este contrato, en el que no es parte la agencia organizadora debe ser firmado por el consumidor, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

La recogida de llaves normalmente se efectúa en horas de oficina, en la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación del viaje combinado, de 9 a 13 horas y de 17 a 20 horas, realizándose, como norma general la entrada a partir de las 17 horas del día de llegada y el desalojo antes de las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, rogamos encarecidamente el riguroso respeto de estos horarios, en evitación de perjuicios e incomodidades muy difíciles de subsanar.

4.7 COMIDAS

Las comidas que figuran incluidas en cada itinerario MP o PC se proporcionarán en establecimientos iguales o de distinto tipo, categoría y/o ubicación a los que se pernocta, siendo iguales para todos los tipos de productos. Por regla general y salvo que se indique de otro modo los desayunos serán de tipo continental y las comidas, generalmente, consistirán en un menú con platos fijos, sin que incluyan bebidas ni dietas especiales.

4.8 TRASLADOS

Los traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto, incluso en los viajes individuales, se proporcionarán de forma colectiva en el mismo medio de transporte para los consumidores que viajen con el organizador en el mismo vuelo o en otros vuelos que no difieren su hora de llegada en más de sesenta minutos, aunque se encuentren alojados en diferentes hoteles, por lo que atendiendo a ello, podrá existir un tiempo de espera que podrá variar en más o menos en función de circunstancias que afecten a los consumidores objeto de traslados, habitualmente por pérdidas de equipajes, hasta reunir a todos ellos para proporcionarles el traslado que en cada caso corresponda. A la llegada de su vuelo si algún pasajero se viera afectado por cualquier circunstancia que fuera a retrasar su salida de la zona de acceso restringido del aeropuerto, los afectados, mientras realizan la gestión que corresponda, deberán advertir inmediatamente de dicha circunstancia, a través de alguno de ellos, al transferista, quien espera a la salida de la zona restringida, para así evitar

que quien fuera a realizar el traslado tras un tiempo prudencial de espera puede irse sin los afectados.

Los precios de los viajes se han calculado en base a tarifas especiales y/o de grupo para todos y cada uno de los servicios que comprende, estando sometidos todos los servicios a condiciones económicas especiales de contratación.

4.9 EQUIPAJES

El equipaje estará limitado, salvo acuerdo en contrario en 20 kilos por persona. El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del contrato de transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que la agencia organizadora venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados hotel-aeropuerto o viceversa, recomendándose a todos los clientes que estén presentes en las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

En cuanto al transporte del equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el contrato vinculante entre las citadas compañías y el viajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes.

4.10 CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS Y TERCERA PERSONA

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños y a terceras personas, dependiendo de su edad, del proveedor de cada servicio 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. En general, en cuanto a alojamientos, serán aplicables descuentos siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

5) CARÁCTER UNITARIO DE LA PRESTACION

El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada «Vacación» o «Circuito» constituyen un servicio completo (combinado o forfait) de carácter unitario e indivisible, y que no cabe fraccionar a efectos de utilización parcial o de disminución de precio. La renuncia o no utilización, por parte del cliente, de cualquier o cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso ni devolución alguna

6) REVISIÓN DE PRECIOS

Los precios indicados en este folleto han sido valorados con las condiciones de carburante, tarifas de transporte, cambio de moneda, IVA, etc. vigentes en el momento de la reserva. Ante la eventualidad de una posible subida o bajada de los costes de los conceptos antes mencionados, la Agencia Organizadora se considera en el deber de advertir que si tales modificaciones se producen, los precios de este programa vendrían modificados con carácter inmediato y trasladado a los clientes en la medida exacta en que suponga tal incidencia.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

7) ALTERACIONES

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente o a través del respectivo detallista.

En tal supuesto y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

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

Organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas por Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquel deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

En ningún caso, aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como 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.

Si los traslados-asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

En caso de que las alteraciones que puedan producirse no fueran aceptadas por el cliente, la agencia organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar la parte proporcional correspondiente, que el viajero recibirá al final del viaje a través de la oficina donde se hubiera inscrito.

La Agencia Organizadora se reserva el derecho de alterar el orden del recorrido de cualquiera de los itinerarios comprendidos en el programa, modificar la hora de salida, sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otro de similar categoría o proceder a la anulación del viaje siempre que existan razones de fuerza mayor tales como alteraciones de tarifas o tipos de cambio e insuficiencia en el número de inscripciones y en general, la imposibilidad de disponer, por causas no imputables a VISTA TRAVEL de los servicios concertados, sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna. Asimismo, si la Agencia Organizadora se viera en la precisión de anular cualquier viaje por las razones anteriormente expuestas, siempre que este hecho sea comunicado con un mínimo de 10 días de antelación, este no tendrá más derecho que al total reembolso del importe satisfecho. Si en algunas de las fechas, por dificultades de alojamiento, hubiese imposibilidad de alojar a los clientes en el hotel o ciudad indicada en el itinerario, VISTA TRAVEL queda autorizada por el viajero a alojar en hoteles de similares características o en el entorno de las ciudades citadas.

8) DESESTIMIENTO DEL CONSUMIDOR, ANULACIONES

En todo momento el usuario consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora por los conceptos que a continuación se indican:

a) En el caso de servicios sueltos:

1. Los gastos de gestión (15 € por persona) más los gastos de anulación tanto de servicios aéreos como de servicios terrestres que se hubieran producido según se especifica en el punto 2.
- 2.- Los gastos de anulación tanto de servicios aéreos como de servicios terrestres que se hubieran producido. Ante la imposibilidad de saber con exactitud los mismos les indicamos aproximadamente los importes de los mismos en el apartado b)
- 3.- Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

CONDICIONES GENERALES: PAQUETES COMBINADOS

Los recargos de los puntos anteriores, a.1 y a.2 son acumulativos a los cargos del punto a.3.

b) En el caso de viajes combinados:

1. Los gastos de gestión (15 € por persona) más los gastos de anulación tanto de servicios aéreos como de servicios terrestres que se hubieran producido según se especifica en el punto 2

2.- Los gastos de de anulación tanto de servicios aéreos como de servicios terrestres que se hubieran producido. Ante la imposibilidad de saber con exactitud los mismos les indicamos aproximadamente los importes de los mismos:

2.1- Servicios aéreos: En el caso de que el viaje combinado esté sujeto a condiciones especiales de contratación, tales como flete de aviones "charter", buques, tarifas especiales, contratación de apartamentos, servicios de nieve, cruceros marítimos o fluviales, "part charter" de vuelos de línea regular, etc., los gastos de anulación de servicios aéreos por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones concretas acordadas entre el prestador de servicios y la Agencia Organizadora, en algunos casos del 100%.

Los programas cuya porción aérea se efectúa en vuelo charter o part charter de línea regular, dado el perjuicio mayor que supone el dejar plazas libres, vienen grabados por un recargo especial, que a título informativo es de:

Precio medio de plaza charter o part charter (o riesgo económico de plazas aéreas equivalentes) 30 días antes de la salida: Media distancia/Fuera de Europa: 445 €, Europa: 360 €, otros destinos: consultar.

Los programas cuya porción aérea se efectúan en vuelos de línea regular, en el caso de que el billete halla sido emitido por la agencia organizadora, tendrán unos gastos del 100% del importe de la tarifa aérea.

2.2- Servicios terrestres. Los gastos de anulación de servicios terrestres por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones concretas acordadas entre el prestador de servicios y la Agencia Organizadora. A modo orientativo serán de:

- Entre 30 y 19 días antes de la salida - 10% del precio de los servicios terrestres

- Entre 20 y 15 días antes de la salida - 20% del precio de los servicios terrestres

- Entre 14 y 10 días antes de la salida - 30% del precio de los servicios terrestres

- Entre 9 y 4 días antes de la salida - 40% del precio de los servicios terrestres

- En las 72 horas antes de la salida - 60% del precio de los servicios terrestres

- En las 48 horas antes de la salida - 80% del precio de los servicios terrestres

- Menos de 48 horas, 100% del precio de los servicios terrestres

3.- Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

Los recargos de los puntos anteriores b.1 y b.2 son acumulativos a los cargos del punto b.3.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, perderá el 100% del total del viaje, estando obligado al pago del importe total del mismo, abonando en su caso las cantidades pendientes de pago después del depósito previsto en el apartado tercero.

En cualquier caso, el importe de la suma de todas las cantidades mencionadas en los puntos no podrá superar en ningún caso el importe final del precio del viaje.

c) Las excursiones que sean contratadas por el consumidor en destino, se regirán, en lo referente a los gastos de anulación, en sus condiciones específicas, que serán puestas de manifiesto al usuario, compartiendo todas ellas la penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas. Las condiciones fijadas para los gastos serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del consumidor.

9) CESIONES

El consumidor del viaje podrá ceder su reserva a un tercera persona siempre que lo comunique con 15 días de antelación a la fecha del inicio del viaje y la documentación no esté emitida. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigido con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán ante la agencia de viajes del precio del viaje y de los gastos adicionales de la cesión. En el caso de aéreos, se estará a las condiciones específicas de cada tarifa aérea.

10) OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente «in situ», en otro caso, con la mayor brevedad posible, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. En el caso de que las soluciones arbitradas por la agencia organizadora o detallista no sean satisfactorias para el consumidor éste, dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrá de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la agencia detallista.

En ningún caso el cliente podrá formular cualquier tipo de reclamación que no haya sido realizada directamente al establecimiento turístico o a nuestro personal/representante, durante la estancia del mismo y haya sido constatada conjuntamente con dicho establecimiento.

11) 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 será de dos años, según queda establecido en el artículo 164 del citado Real Decreto.

12) RESPONSABILIDAD

La Agencia de Viajes organizadora y la detallista vendedora responderán frente al consumidor en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato así como de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato, con independencia de que éstas las deben ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

12.2 Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

12.3 Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

12.4 Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

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

No obstante en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

En ningún caso el organizador se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transporte, pérdidas de conexiones o de días y horas de haberes y otros, que se originen a consecuencia de retrasos en horas de salida o regreso de los medios de transporte utilizados en el viaje combinado, por causas meteorológicas, técnicas, huelgas y otras de fuerza mayor.

El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones o con los límites de las cuantías indemnizatorias fijadas por las disposiciones de la Unión Europea o las establecidas en el ámbito interno español. Todo ello según la normativa que sea de aplicación.

13) REEMBOLSOS

Los reembolsos se tramitarán siempre a través de la oficina de inscripción al final del viaje. No se efectuará devolución por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

14) INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización 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 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.

15) DOCUMENTACIÓN

Todos los consumidores sin excepción, incluidos menores de edad, deberán llevar su documentación personal y familiar correspondiente en regla, sea DNI como pasaporte en aquellos países que resulten preceptivo y en su caso visados, certificados de vacunación, etc. Que serán por cuenta de los consumidores.

Importante resaltar que algunos países exigen que los pasaportes tengan una validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de entrada. Caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados o sea denegada su entrada en el país por carecer de alguno de los requisitos que se exijan, la agencia Organizadora declina toda responsabilidad por estos hechos, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que originen, aplicándose a estos casos las condiciones establecidas para anulación o desistimiento voluntario del servicio, por lo que los consumidores deberán asegurarse antes del inicio del viaje de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables para poder entrar en todos los países que se visiten.

Los menores de 18 años que viajen solos al extranjero, si el país permite la entrada con DNI y el menor que viaje solo hacen uso de él, deberá llevar una autorización del padre, la madre o del tutor, y si viaja con éstos, acreditación de la relación de parentesco. Si los menores no tienen DNI, o si éste no es un documento válido para entrar en el país, deberán ser titulares, en todo caso, de un pasaporte o estar incluidos en el de sus padres. En el caso de que el menor se encuentre incluido en el pasaporte de los padres o tutor no podrá hacer uso de éste si no van acompañado del titular. Los menores de edad, siempre que sean titulares de un pasaporte individual, no precisan de autorización. El libro de familia en ningún caso es documento válido para entrar en un país.

16) PRESENTACIÓN A LA SALIDA

Para la buena marcha de los viajes, rogamos a los clientes que se presenten en las terminales indicadas con 30 minutos de antelación a la hora prevista en los viajes por carretera.

En los circuitos en que se utilice un medio aéreo, el viajero deberá estar en el aeropuerto correspondiente 2 horas antes de la salida del vuelo, a fin de que previa presentación del billete le sea entregada la tarjeta de embarque, sin que se entienda hasta ese momento que la compañía aérea le haya aceptado como pasajero y tenga plaza en el avión, aún teniendo billete válido y confirmada la reserva. En caso de no presentación a la salida del viaje sin previa anulación ni aviso, el cliente perderá el derecho a toda reclamación.

Los clientes deberán reconfirmar los horarios de salida de su viaje 2 o 3 días antes de la salida

La agencia organizadora no se responsabilizará de los gastos que puedan originarse por pérdida de conexión por retraso de vuelos. En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los servicios contratados.

17) VIGENCIA

La programación del siguiente programa-folleto tiene validez hasta el 31.12.2020, siendo vinculante para la agencia organizadora durante este periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información tanto sobre las características de los servicios incluidos como los precios de los mismos, cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato; o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

Leído y Conforme