

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADO

Se entiende por "Viaje combinado" la combinación de, por lo menos, dos de los siguientes servicios (transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, otros servicios turísticos), vendidos u ofrecidos con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 hrs o incluya una noche de estancia.

El e mail de confirmación que recibe el cliente es el programa/oferta vinculante a las siguientes condiciones generales. En el cual figura el destino, la fecha de salida y regreso, el medio de transporte con indicación de horarios, y el alojamiento con especificación de la categoría, nº de habitaciones y régimen alimenticio contratados y objeto de este contrato de viaje. Además se indica el precio total de la reserva, con indicación de los suplementos/descuentos si los hubiera.

1.- LEGISLACIÓN APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACION DE LAS CONDICIONES GENERALES.

El hecho de reservar o tomar parte en cualquiera de los viajes combinados de nuestra programación, supone la expresa aceptación de todas y cada una de las siguientes Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, y al R.D Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como, en los casos en que sea aplicable, por lo establecido en la Convención de Atenas de 13 de diciembre de 1.974, sus modificaciones contenidas en el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1.976, y demás disposiciones contenidas en las Normas y Convenios Internacionales relativos al transporte de pasajeros. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán a todos los Contratos de Viajes Combinados, y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato de viaje combinado o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

Servicios sueltos de hotel, transporte u otros productos turísticos no vienen amparados en estas cláusulas.

2.- ORGANIZACIÓN

La organización técnica de estos Viajes Combinados ha sido realizada por Ciberviaxes S.L CIF B-70351317 con domicilio social en C/Federico Tapia 41 Bajo La Coruña y título de licencia XG402.

3.- PRECIO

3.1.- El precio del viaje combinado incluye:

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en la reserva y documentación enviada por mail al consumidor.
- Las tasas de aeropuerto cuando corresponda.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el alojamiento y régimen alimenticio que figura en la reserva y según documentación enviada por mail al consumidor.
- Los impuestos indirectos (IVA, IGIC) cuando éstos sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado.
- En el caso de gastos adicionales previstos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor, y que no se abonen al Organizador o a la Agencia detallista, se informará sobre existencia si se conoce su importe.

3.2 El precio del viaje combinado no incluye: ningún otro servicio no indicado en el apartado anterior.

3.3 Revisión de precios: El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste de carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de reserva del viaje. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje. Cuando la modificación efectuada sea superior a un 8%, el viajero podrá desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del Contrato de Viaje Combinado. El viajero que desista del viaje combinado por los motivos establecidos en el presente apartado, podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el Organizador, de ser posible, de calidad equivalente o superior.

4. FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

El importe total del viaje deberá abonarse previo al envío de la documentación y en cualquier caso siempre antes de la fecha prevista de salida del viaje. De no proceder al pago del precio total de la reserva en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siendo de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

Para la reserva de cruceros, la empresa Organizadora o la Agencia Detallista si fuera de aplicación, podrá requerir un anticipo, que en ningún caso será superior al 40% del importe total del crucero (salvo en el caso de algunas navieras que exigen una cantidad superior, e incluso el 100% del importe del crucero), expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el viajero, el programa solicitado. La aceptación de reservas por parte de la Organizadora estará subordinada a la disponibilidad de plazas, y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del Contrato de Viaje Combinado, en el momento de la confirmación por parte de la Organizadora. El importe restante deberá abonarse conforme a las condiciones establecidas por la Organizadora. De no procederse al pago del precio total del crucero en las condiciones señaladas por la Organizadora, se entenderá que el viajero desiste del crucero solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea en la imposibilidad de prestar alguno de los servicios solicitados por el consumidor y así se lo comunique a través de la Agencia detallista, el consumidor podrá desistir de su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas, si las hubiera. 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.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que la Agencia detallista realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito suministrada o se reciba mediante transferencia el importe de dicha compra, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de la Agencia detallista.

En el caso de que la tarjeta de crédito fuese rechazada al cobro por cualquier causa, su reserva podrá ser cancelada sin necesidad de previo aviso.

El hecho de solicitar una reserva implica compromiso por parte del consumidor en autorizar el cargo en la tarjeta de crédito o cuenta bancaria que suministra por la totalidad del importe del viaje contratado.

En el caso de una reserva de avión low cost + hotel, el cliente recibirá dos cargos en su tarjeta de crédito:

- uno por la parte de la tarifa aérea (el pago se realiza directamente sobre el sistema de la propia compañía)
- otro por parte de la Agencia detallista, con la diferencia hasta el precio contratado, que cubre el resto de los servicios.

5. MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR.

5.1 Cancelación de la reserva por parte del consumidor. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague

una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

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

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

5.2 Modificación de reserva por parte del consumidor. Cualquier cambio y/o modificación solicitada por el consumidor una vez iniciado el trámite de la reserva incurrirá en unos gastos de gestión y puede estar sujeta a posibles cambios de tarifa y nueva disponibilidad de plazas.

Para modificaciones tales como cambios de fecha, añadir o quitar pasajeros o cancelar algunos de los servicios de la reserva, se aplicarán unos gastos de gestión de 50€ por reserva además de los gastos derivados del propio cambio.

Para el resto de modificaciones (entre otros: cambios de hotel, cambios de tipo de habitación o régimen, añadir equipaje, selección de asientos, ...) se aplicarán unos gastos de 15€ por reserva además de los gastos derivados del propio cambio.

6. CESIÓN DE LA RESERVA.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. Ambos responderán solidariamente ante la Agencia detallista del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales originados por la cesión. La cesión deberá ser comunicada por escrito con 7 días de antelación a la fecha del inicio del viaje.

7.- MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR.

La Agencia detallista se compromete a facilitar al consumidor la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- 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 deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.
- 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 a la Agencia detallista dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la notificación referida en el apartado anterior. En el supuesto que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna, salvo que efectivamente realice el viaje con las modificaciones introducidas, lo que se considerará una aceptación tácita del contrato modificado.

- En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado anterior, 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 o superior, siempre que la Agencia detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o la Agencia detallista deberán reembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.
- En los anteriores supuestos, el Organizador y la Agencia detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los 60 y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los 14 y 3 días anteriores, y el 25% si se produce en las 48 horas anteriores.
- No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
 - Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al número mínimo especificado en el contrato de viaje combinado y el organizador notifica al viajero la terminación del contrato dentro del plazo fijado en el contrato, pero a más tardar: i) veinte días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración, ii) siete días antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración, iii) 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración.
 - Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la Agencia detallista u Organizador, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- En el caso de que, una vez iniciado el viaje, el Organizador no suministre una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno del precio para el consumidor, y, en su caso, abonará al consumidor el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las

suministradas. Si el consumidor continúa con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

- Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de origen, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
- En caso de reclamación la Agencia detallista o en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
- 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 las causas previstas en el apartado e).
- El servicio de traslado del aeropuerto, puerto o estación al hotel u otro lugar previsto en el viaje, se encuentra contratado como norma general, hasta una hora después de la hora prevista de llegada del usuario a los mismos. Por ello, si la citada llegada se produce después de ese plazo, aunque sea por causas de fuerza mayor, el servicio de traslado podría no ser prestado. Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la reserva, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el consumidor en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.
- No se realizarán reembolsos por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

8.- OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

8.1 a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato. El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, preferentemente "in situ" al representante del Organizador en destino según consta en la documentación de viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible, por escrito al Organizador o a la Agencia detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate, en los teléfonos y direcciones indicados en los bonos-billetes.

8.2 Documentación en regla. El viajero puede consultar los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, así como las recomendaciones específicas según destino en la siguiente link del ministerio de asuntos exteriores:

<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/SiViajasAlExtranjero/Paginas/RecomendacionesDeViaje.aspx#>

Todos los usuarios, niños incluidos, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del consumidor, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, el Organizador y la Agencia detallista 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. Alertamos a súbditos sudamericanos la existencia de visado en muchos países de Europa Oriental. El viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros.

9.- RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DETALLISTAS.

El Organizador y la Agencia detallista responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho del Organizador y Agencia detallista a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

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

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

- 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.
- No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números b), c) y d), el Organizador y la Agencia detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

Limitación de responsabilidad. 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 sobre la materia, en particular la Convención de Atenas de 13 de diciembre de 1.974, modificada por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1.976, cuando sea aplicable, o bien a la Convención de Bruselas de 23 de abril de 1970 y demás disposiciones legales vigentes.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia detallista u Organizador se responsabilizan de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de los medios de transporte por causa de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratados por el Organizador directa o indirectamente, en caso de accidente, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia detallista.

Responsabilidades de las compañías aéreas. El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo, a partir de 2005 puede exigir directamente a la compañía aérea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc. de acuerdo con los Reglamentos (CE) nº 889/2002 y 261/2004.

10.- INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR.

Se informa al consumidor que puede obtener información detallada y actualizada sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido en las páginas web del Ministerio de Asuntos Exteriores y del Ministerio de Salud (www.maec.es, www.msps.es), así como asesoramiento sobre la contratación opcional 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.

Asimismo, el viajero puede consultar los trámites sanitarios en el país de destino, en la página del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

<http://www.msssi.gob.es/ciudadanos/proteccionSalud/vacunaciones/viajero/home.htm>

11.- OTRAS INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

11.1 Viajes en avión. En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al consumidor. En la contratación de servicios aéreos, se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida o regreso de los vuelos. En el caso de cruceros, si los vuelos de acercamiento a las ciudades de origen de estos vuelos especiales no han sido reservados a través de la Compañía Naviera u Organizadora, ésta no se hará cargo de los gastos que su modificación o cancelación pueda ocasionar ante cambios en la operativa de dichos vuelos especiales. Los cambios de horario de los vuelos especiales (chárter), que pueden producirse hasta 48 horas antes de su fecha de salida, no se considerarán motivo suficiente para el desistimiento del viaje por parte del cliente.

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. En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una compañía aérea que no figure en el billete ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas, de los cual no se puede responsabilizar ni al Organizador ni a la Agencia detallista. Las compañías aéreas obligan desde 2007 a emitir billetes de transporte aéreo electrónicos. Debido a la multitud de compañías aéreas y tarifas contratables, se recomienda reconfirmar la franquicia de equipaje permitida en cada caso.

En caso de retraso del pasajero en la llegada a su destino, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4150 DEG (aproximadamente 5.100€). Las compañías aéreas exigen el uso secuencial de los cupones de vuelo que comprende cada billete, por lo que la no presentación al vuelo de ida lleva a la cancelación del vuelo de vuelta sin previo aviso por dichas compañías.

11.2 Hoteles Categoría. 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. En algunos casos se facilitará información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque esta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el consumidor 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.

Habitaciones. 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 3ª y 4ª cama, se estimará siempre que la utilización

dichas camas extras, se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor.

Entradas y salidas. 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, 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 detallista, o al establecimiento directamente.

El servicio de alojamiento de hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el consumidor en la noche correspondiente, 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.

Admisión de mascotas. Igualmente, debe consultar a la Agencia detallista, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos.

Servicios alimenticios. S.A. / H.A. = Sólo alojamiento. A.D. / H.D. = Alojamiento y desayuno. M.P.= Media pensión (normalmente desayuno, cena y alojamiento) P.C. = Pensión completa (desayuno, almuerzo, cena y alojamiento). P.C. con bebidas (las bebidas incluidas podrán variar en función del hotel en destino). T.I. = Todo incluido. S.P. = Según programa

Salvo indicación expresa las bebidas no están nunca incluidas.

Dependiendo del horario de los vuelos podría darse el caso de que no sea posible disfrutar de alguno de los servicios que aparecen como incluidos. El Consumidor deberá confirmar a través de la Agencia si se ve afectado por este supuesto.

Servicios Suplementarios. Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (hab. Vista mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por el Organizador, y éstos no puedan ser facilitados, la Agencia detallista no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje. Algunas instalaciones en algunos hoteles son operativas exclusivamente en fechas concretas y no toda la temporada como, por ejemplo el aire acondicionado, calefacción, piscinas, jacuzzis, etc. que estarán sujetos a lo determinado por el establecimiento hotelero.

Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivas en idiomas extranjeros.

11.4 Circuitos. El Organizador pone en conocimiento del consumidor, que en los circuitos el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa/oferta. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo. En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibus o vehículo de escasa capacidad, que salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables.

Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en vehículos de escasa capacidad o de todo-terrenos característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los propios del país del destino del viaje.

11.5 Cruceros. Conforme a las disposiciones legales y los tratados internacionales, el Capitán del crucero tiene plenas facultades para: asistir y remolcar a otros barcos pudiendo efectuar operaciones de asistencia y salvamento de otros barcos y/o terceras personas y/o pasajeros; desviarse de o modificar la ruta prevista, hacer escalas en cualquier puerto, por causas de fuerza mayor, o bien por exigencias de la seguridad del barco o de la navegación; transbordar a otro barco pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien a su juicio no reúna las condiciones de salud necesarias para realizar el crucero; desembarcar durante el crucero a quien a su juicio se encuentre en condiciones de salud que no le permitan la continuación del crucero, o, en general a quien pueda representar un peligro para la seguridad del barco o la de los pasajeros; Todos los viajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del barco o la navegación.

La Organizadora puede imponer restricciones a que menores de edad viajen solos en un camarote sin estar acompañados de su padre, su madre o su tutor legal. Además, los viajeros deberán cumplir las normas de prudencia y diligencia exigibles, las disposiciones indicadas por la Organizadora, y las normas y disposiciones administrativas y legales relativas al viaje; respondiendo frente a la Organizadora de los daños y perjuicios derivados de su incumplimiento, y de aquellos que origine al barco, sus instalaciones, mobiliario, enseres etc. Igualmente el viajero responderá de los daños y perjuicios que ocasione a otros pasajeros o a terceros. Queda prohibido al viajero subir a bordo del buque mercancías, animales, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, sustancias tóxicas o peligrosas y en general todo aquello que pueda alterar la seguridad del buque o sus pasajeros.

11.6 Servicio de traslado. El Organizador pone en conocimiento del consumidor, que para algunos traslados será necesario que el consumidor confirme previamente

con la empresa de traslados el horario de recogida, llamando al número facilitado en el bono de dicho servicio y que será facilitado por el Organizador.

11.7 Equipajes. El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del contrato de viaje combinado, entendiéndose que se transporta por el propio viajero y a su total cuenta y riesgo. La Agencia detallista ni el Organizador no están obligados a responder de ningún tipo de incidente o sus consecuencias, relacionado con el equipaje. Las compañías transportistas (aéreas, marítimas, fluviales, terrestres, ferroviarias, etc.), podrán responder ante el viajero de acuerdo con las cláusulas del contrato de Transporte que constituye el Billeto de Pasaje. Contrato que se establece exclusivamente entre dicha compañía y el viajero, y al que es ajeno el Organizador. Asimismo, en los hoteles, éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con el equipaje y enseres que ocurra durante el período de alojamiento en los mismos.

Se recomienda a todos los pasajeros estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes, y efectúen la oportuna reclamación a las compañías transportistas o al hotel en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de su equipaje.

11.8 Condiciones 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 al consumidor. En general, en cuanto al alojamiento, los descuentos al niño serán aplicables siempre que comparta la habitación con dos adultos.

Todos los pasajeros, indistintamente que sean niños o bebés, deberán insertarse al realizar la reserva, indicando la edad exacta de cada uno de ellos (1 año en el caso de bebés).

La edad correspondiente al niño deberá corresponder a la edad real en la fecha de inicio del viaje.

11.9 Descuentos a bebés, niños, familia numerosa, residentes. El consumidor es responsable de aportar la documentación que acredite que cumple durante todo el viaje con los requisitos para beneficiarse del descuento en todos los servicios que lo incluyan. En caso de detectar en cualquier momento que un cliente con un descuento aplicado no cumple los requisitos exigidos, se le requerirá el pago adicional que corresponda.

11.10 Las fotografías y mapas que se reproducen en los programas y en la web están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al consumidor. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte del Organizador ni de la Agencia detallista.

12. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO.

El Contrato de Viaje Combinado se rige por lo acordado por las partes, lo establecido por estas Condiciones Generales y por lo dispuesto en la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. Las posibles reclamaciones del consumidor por la falta de ejecución o la ejecución deficiente del Contrato, deberán ser efectuadas por escrito a través de la Agencia detallista. Con el fin de simplificar la resolución de reclamaciones por la vía civil y reducir costes al consumidor, pues no precisaría de abogados y/o procuradores, el Organizador, no excluye la posibilidad de someterse ante un Arbitraje de Equidad de la Corte de Arbitraje de las Cámaras de Comercio e Industria. El Organizador del viaje combinado, no se encuentra adherido a ningún sistema arbitral de las Juntas de Consumidores.

En relación con los mecanismos de resolución alternativa de litigios, de conformidad con la Directiva 2013/11/UE (LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO), en el siguiente enlace podrá consultar las entidades de resolución alternativa de litigios acreditadas en lo que se refiere a la plataforma de resolución de litigios en línea del Reglamento UE 524/2013 del Parlamento y del Consejo: Véase el enlace

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>

En la página web de AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición)

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm se puede consultar las Juntas Arbitrales y la tramitación a seguir para presentar una solicitud de arbitraje a través de la cual el viajero puede presentar sus quejas, sugerencias y reclamaciones.

13.- PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES.

El plazo de prescripción de las acciones derivadas en los derechos reconocidos en la Directiva y en el R.D. Legislativo 1/2007 será de 2 años, según queda establecido en el artículo 14.6 de la Directiva y el art. 164 del R.D. Legislativo 1/2007.

14.- TASAS DE ALOJAMIENTO.

En algunos países existe un impuesto local denominado "tasa de estancia" que deberá ser abonada directamente en el establecimiento.

Según nos requieren los establecimientos hoteleros, los precios de la reserva de hotel son válidos exclusivamente para clientes con nacionalidad o residencia legal en un país perteneciente al Espacio Económico Europeo. En algunos casos, el establecimiento hotelero, a la llegada del cliente, podría requerirle que acredite su nacionalidad o residencia legal en un país perteneciente al Espacio Económico Europeo, y de no acreditarlo, podría exigirle el pago de un suplemento o denegarle

la entrada al hotel. CIBERVIAXES excluye cualquier responsabilidad por este motivo.