

# CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, se entenderá como programa/folleto aquel en el que se encuentre incluida la oferta que haya dado origen al contrato de viajes combinados.

## 1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE.

Las partes están vinculadas a todo el contenido del contrato de viajes combinados, redactado conforme a la legislación vigente, y en especial al Real Decreto 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 y otras leyes complementarias.

El contrato de "viajes combinados" que es de obligado cumplimiento para ambas partes, está constituido por las presentes Condiciones Generales, el programa o folleto que dio origen a la oferta y por el contrato en el que se recoge las condiciones particulares, así como aquellos otros documentos a los que se haga referencia en éste.

## 2. INFORMACIÓN DEL ORGANIZADOR.

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por VIAJES TRANSVIA TOURS, S.L. CIF B-46178364, con domicilio en la Gran Vía Ramón y Cajal 17, 46007 Valencia. Título de licencia CV-Mm 048-V.

## 3. INSCRIPCIONES.

En el acto de la inscripción y sin perjuicio del anticipo que autoriza el Artículo 152.1 g) del Real Decreto 1/2007, la Agencia requerirá al menos un depósito del 40% del importe total del viaje, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60% restante deberá abonarse, al menos siete días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, aplicándose, en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado anulaciones. La confirmación de la reserva se efectuará siempre antes de la formalización del contrato o en ese mismo acto.

Cuando la ejecución de un viaje este supeditada a un número mínimo de inscripciones, y no se consigue alcanzar el mínimo requerido, y por consiguiente se produzca la cancelación del viaje, el consumidor no tendrá derecho a percibir ningún tipo de indemnización por ello.

## 4. EL PRECIO

Los precios indicados en el programa/folleto que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, han sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición del programa/folleto que ha dado origen a este contrato de viajes combinados y/o sus opúsculos y ofertas acogidos al mismo.

4.1 Revisión de precios. Los precios podrán ser revisados, tanto a la alza como a la baja, en el caso de que se produzcan variaciones en el coste de los transportes, incluido el coste de carburante, en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios; y en los tipos de cambio aplicados al viaje. Salvo en el caso de que se produzcan, en los 20 días anteriores a la salida del usuario, estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor, lo que obliga a la Agencia Detallista a comunicar la variación de precios al usuario. En el caso del viaje, con derecho al reembolso de sus pagos. 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.

4.2 Conceptos incluidos en el precio del viaje combinado en el programa de Circuitos en autocar:  
a) Recorrido en autocar para toda la ruta indicada en cada uno de los itinerarios.  
b) Los servicios de alojamiento y comida indicados en cada uno de los itinerarios.  
c) Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.  
d) Asistencia técnica durante el viaje con un guía/compañante para todo el recorrido.  
e) Seguro de viaje, contratado a través de la póliza y coberturas del mismo, según se indica específicamente en otro lugar del mismo folleto.  
f) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en los itinerarios correspondientes.  
g) Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C., I.S.I.) cuando éstos sean aplicables.  
h) Todo aquello que se especifique además en el contrato.

## 4.3 Nuestros precios no incluyen:

Visados, tasas de aeropuerto y puerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como calés, vinos, licores, aguas minerales, suplementos alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, etc. En el caso de excursiones o visitas facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de "estimado", podrán producirse (según las circunstancias) variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos. En los viajes de nuevo, los recorridos y cursillos de esquí no están incluidos en el precio del viaje, sino que se calculan por separado.

## 5. NOTAS IMPORTANTES SOBRE APARTAMENTOS Y HOTELES.

Apartmentos.-Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños, cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir a aquellos niños que no estén declarados, no habiendo lugar a reclamación alguna por esta causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/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 usuario, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aque-

lla 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. La presentación de la reserva 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 sobre las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, recomendamos muy especialmente el figurar en el programa de horarios en evitación de perjuicios e incomodidades muy difíciles de subsanar.

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. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo en algunas de estas últimas la posibilidad de habilitarse una tercera cama, 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 la información que el usuario como tripulante en todos los impresos de reservas y en los billetes y/o documentaciones definitivas de viaje. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto. 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. Las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 12 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. En el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia, 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.

## 6. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.

Cuando los usuarios lo soliciten, previo pago correspondiente, los servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora y éstos no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios, que el usuario recibirá al final del viaje a través de la Agencia Detallista.

## 7. EQUIPAJES

El consumidor tiene derecho a transportar hasta 30kg de equipaje (25kg en transportes internacionales). Salvo pacto en contrario, la responsabilidad derivada de la pérdida o deterioro de los equipajes tendrá los límites establecidos en la Ley 16/1978. El bulto de mano será transportado por cuenta y riesgo del usuario, sin que la Agencia venga obligada a responder de la pérdida, robo, o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa. Se admitirán, sin cargo, los equipajes presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes, incluida la manipulación en traslados hotel/aeropuerto-puerto o viceversa, cuando existan.

En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial del equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el único contrato de transporte con dichas compañías, y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

## 8. CONDICIONES PARA NIÑOS.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los mismos, 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 correcta y detallada. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. La edad de los niños ha de figurar en el bono/contrato ya que en caso contrario el hotel podrá reclamar la diferencia entre la tarifa de niño y la de adulto. En los viajes y estancias de menores en el extranjero, se informará del nombre, dirección y teléfono en el que se pueda establecer contacto directo con el menor o los responsables de sus estancias durante el mismo.

## 9. DOCUMENTACIÓN.

Documentación personal. Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que 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 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 declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que origine, apañándose en materia de estancias con condiciones y normas establecidas para el supuesto de anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuera 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 seguros. No podrá 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 competente.

Documentación sobre el viaje. El usuario recibe de la Agencia la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, informándose además al consumidor, que el Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona información sobre recomendaciones específicas según el destino elegido a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

Seguros. En el caso de que la Agencia de Viajes suscriba un seguro colectivo que sea obligatorio, se entenderá que el usuario ha aceptado dicho seguro como cuando se formalice el contrato. Así mismo, se

prestará 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.

## 10. ANULACIONES Y CESIONES.

Anulaciones. En todo momento el usuario o 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 por los conceptos que a continuación se indican:

a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido, estos últimos.  
b) En el caso de viajes combinados: 1) Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiera. 2) Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de los cuarenta y ocho días anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.  
c) Las excursiones que sean contratadas por el consumidor en destino se regirán en lo referente a los gastos por anulación por sus condiciones específicas, compartiendo todas ellas la penalización del 5% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

Cesiones. El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago de la reserva. En el caso de viajes de carácter justificados de la cesión. Cuando por el tipo de tarifa o características propias del medio de transporte a utilizar, o cuando las características de los servicios a realizar por prestadores a terceros hagan del todo imposible la cesión, ésta no podrá ser llevada a efecto. En los casos en que el Organizador condiciona, si se especifica expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes, el cual no se alcance y produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización. Siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje. En los circuitos en autocar, itinerarios nacionales e internacionales, el número mínimo de clientes inscritos para garantizar la realización del mismo, será de 30 personas.

## 11. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados a través de los programas/folletos contenidos en los mismos, con las condiciones y características estipuladas.

En aquellos casos en los que el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa alguno de los elementos del contrato antes de la salida del mismo, se comunicará inmediatamente al consumidor y usuario. En estos casos, salvo acuerdo distinto entre las partes, el consumidor y usuario podrá optar por resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. No podrá solicitar indemnización por incumplimiento del contrato cuando el usuario haya aceptado la modificación al mismo mencionada anteriormente.

El consumidor deberá poner en conocimiento del detallista o en su caso, del organizador dentro de los tres días siguientes a la notificación de la modificación. Si el consumidor no lo comunica dentro de este plazo, se entenderá que opta por la resolución, sin penalización alguna.

## 12. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN

Cuando el consumidor opte por la resolución contractual tras una modificación sustancial en el contrato antes de la salida del viaje o cuando el viaje sea cancelado por el organizador antes de la fecha de salida, o no se obtuviese la confirmación de su reserva el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas o la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador pueda proponérselo. En los casos de que éste sea de calidad inferior, el consumidor será reembolsado, cuando proceda, de la diferencia del precio con arreglo al contrato y en función de las cantidades que hayan sido entregadas.

El reintegro de las cantidades ya desembolsadas, deberán ser entregados al consumidor en el plazo de 30 días desde la notificación de la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

No habrá lugar a la indemnización cuando la cancelación se deba a la falta del número mínimo de inscripciones y se haya informado al consumidor con una antelación mínima de 10 días o cuando se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por fuerza mayor circunstancias anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## 13. INCUMPLIMIENTOS Y RECLAMACIONES.

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 usuario. En caso de que el usuario no acepte 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 el Organizador fueran aceptadas, 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 el Organizador fueran aceptadas, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, a este, 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 indem-

nización que en su caso proceda.

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 deberá reembolsar al usuario el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

## 14. RESPONSABILIDAD

La Agencia de Viajes Organizadora y la Vendedora final del viaje combinado 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 estas las desten ejecutadas ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios y siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable. A título informativo, el Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

En caso de cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios, el consumidor se obliga a comunicarlo al prestador de servicios de que se trate y a la Agencia, de manera fehaciente y a la mayor brevedad posible, preferentemente in situ o en todo caso en los cinco días siguientes a la finalización del viaje, en el plazo de 15 días a la Agencia Organizadora le sería casi imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por la Agencia Organizadora no hayan sido satisfactorias, podrá interponer reclamación en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de regreso del viaje ante la citada Agencia Organizadora que será presentada a través de la Agencia Detallista que vendió el viaje y en la que se acreditará haber puesto de manifiesto el presunto incumplimiento en los cinco días siguientes a su ocurrencia. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime del pago del viaje en ningún caso. El plazo de prescripción de las acciones será el establecido en el Artículo 164 RD 1/2007. En cuanto al límite del resarcimiento por daños corporales que resulten del incumplimiento o de mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización no podrá ser superior al precio del viaje inicialmente contratado.

## 15. EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.

Los Organizadores y Detallistas de viajes combinados responderán, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o de mala ejecución del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor. b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y visitan un carácter imprevisible e insuperable. c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. d) Que los defectos se deban a un tercero ajeno al Organizador, o en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En concreto no se responsabilizará en ningún caso, respecto de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, burocráticas u otras de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la Agencia Organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo recogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al Seguro del mismo acuerdo con el correspondiente contrato de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serán pagadas a los interesados, beneficiarios de sus representantes legales en el caso de matriculación del vehículo y precisamente en el momento de curso legal del mismo. En los viajes en avión o barco, la presentación en el aeropuerto o puerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirá estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación informativa del viaje. No obstante, se recomienda que el cliente confirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

16. VIGENCIA.- La vigencia del programa/folleto será hasta diciembre de 2010. No obstante serán válidos los cambios en la información, tanto en las características de los servicios incluidos como en 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. Fecha de emisión: 20/12/2009.

## 17. NOTA IMPORTANTE

La descripción gráfica de los servicios ha sido facilitada por los establecimientos en las fechas de contratación por lo que la existencia y características de los mismos están sujetas a posibles variaciones. Cuando el régimen sea de pensión completa, se servirá desayuno, almuerzo y cena, siendo el primer desayuno facilitado por el establecimiento del hotel, el último el almuerzo del día de salida (salvo que se especifique lo contrario en el momento de efectuar la reserva). En Media Pensión se servirá desayuno y cena. En caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada, la agencia organizadora no se compromete a efectuar el contrato alguna, salvo por escrito del hotel, notificando la no facturación de los días no disfrutados. El citado escrito deberá ser solicitado por los clientes en el establecimiento y deberá llevar el sello del mismo.