

Condiciones generales del contrato de viajes combinado

Muy importante: no olvide solicitar en su Agencia de Viajes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. Proteja sus derechos como consumidor, previstos en la legislación turística.

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en 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:

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

1. Regulación jurídica aplicable.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/oferta contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2. Organización.

La organización de estos viajes combinados han sido realizados por MAPATOURS S.A., C.I.F. A-80/077407, con dirección en San Sotero 11, Planta 2ª, 28.037 Madrid, Titulo/Licencia C.I.C.MA. 555.

3. Precio.

El precio final completo de cada viaje combinado ofrecido en este folleto figura en cada una de las modalidades de viajes que en el se presentan. Para facilitar al viajero la mayor información disponible cuando se edita éste folleto, se hace constar:

- Al precio final del viaje se han de sumar, en su caso, el importe de tasas de aeropuertos y puertos para entrada y/o salida del país pagados en destino, así como el de los visados abonados en destino, en caso de ser estos necesarios. No se puede cuantificar ahora el importe exacto de tales conceptos dado que no se nos facilita su importe exacto. Como quiera que no es posible facilitar ni a efectos orientativos, el precio de las excursiones facultativas, se informa que este es otro concepto que aún cuando no incide en el precio del viaje, por cuanto no forma parte de su oferta, ni del contrato, si podría representar un mayor gasto, si se adquiere.

- Compañías aéreas. Estas, generalmente, cargan en el importe del pasaje los que denominan "tasa de combustible" (YQ) que, aunque no tiene tal naturaleza de tasa, sí repercute en el precio del viaje y viene representando aproximadamente un 40-50% sobre el precio de billete aéreo. Las compañías aéreas mantienen éste YQ fuera de la tarifa.

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando 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 o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

3.2. Revisión de precios.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. 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, 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 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

3.3. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en 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.

3.4. Exclusiones.

3.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluyen. Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, propinas en el caso de cruceros, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa -, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor a suscribirlo.

3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.4.3. Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado tampoco están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

4. Forma de Pago. Inscripciones y Reembolsos.

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de la salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio), deberá serle comunicado a través de la Agencia Minorista al consumidor, el cual podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

5. Desistimiento del Consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

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 en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de viajes combinados y salvo que el desis-

timiento se produzca por causa de fuerza mayor:

- Los gastos de gestión más los gastos de anulación si los hubiere.
- 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 las cuarenta y ocho horas 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.

Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos.

En el caso de que algunos de los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes. Para viajes de media distancia (hasta 2.500 kms), los gastos de anulación serán de 350 euros. Para viajes de larga distancia (a partir de 2.500 kms), los gastos de anulación serán de 650 euros.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

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 del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes (35 personas en viajes de autocar y 20 personas en viajes aéreos) y por no alcanzarse ese número, se 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 por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

6. Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta 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, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.
- 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 consu-

INFORMACIÓN GENERAL A TENER EN CUENTA - MUY IMPORTANTE

- Fe de Erratas.- Las erratas o variaciones en los programas de este folleto serán publicados en nuestra página web.
- Los precios de los programas publicados en este folleto, han sido calculados según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de publicación del folleto. Cualquier cambio en los mismos podrá dar lugar a la revisión de dichos precios.
- Las tasas de aeropuerto y varios indicadas en los programas están calculadas en base a vuelos directos, con lo cual las mismas pueden sufrir variación, ya que los precios indicados son orientativos.
- En algunos casos algunos trámites aéreos se realizarán con aerolíneas que no figuran en el billete ni en la confirmación de la reserva, debido a lo uso de códigos compartidos y alianzas entre compañías aéreas de las cuales no nos podemos responsabilizar. En ocasiones las compañías aéreas cambian de vuelo a los pasajeros sin notificación previa y debido a que no tenemos acceso a estos cambios ya que por medidas de seguridad las compañías no facilitan esta información, deberán ser los pasajeros quienes notifiquen dichos cambios al personal en destino mediante el teléfono de contacto que tienen en su documentación para que puedan facilitarles los servicios de traslados, etc a su llegada.
- Los vuelos especiales están siempre sujetos a modificación de horarios. Todos los horarios indicados en este folleto son orientativos, pudiendo variar en función de las compañías aéreas, se ruega reconfirmación de vuelos y horarios 72 o 48 horas antes de la salida.
- En función de la hora de llegada o salida de los diferentes hoteles, aún indicándose la primera comida o cena o el desayuno del último día como incluido, en el programa se intentará facilitar estos servicios a los clientes pero se informa que generalmente cuando la primera comida está incluida, esta se facilita si la llegada es antes de las 12,00 hrs, la cena antes de las 19,00 hrs y el desayuno cuando la salida del hotel sea después de las 08,00 hrs.
- El régimen de pensión completa o media pensión a nivel alimenticio se corresponde siempre con el mismo número de noches de hotel reservadas en ese régimen salvo que se indique como incluido un mayor o menor número de comidas en el propio programa de viaje y se realizarán en restaurante u hotel indistintamente.
- En los circuitos con salida garantizada, en el caso de que no puedan operarse por motivos técnicos, Mapa Tours les dará una alternativa con viajes de similares características ó compensándoles económicamente. En aquellos circuitos que no se encuentran garantizados, Mapa Tours se reserva el derecho según la normativa vigente de garantizarla ó anularla hasta 10 días antes de la salida del viaje.
- Algunos hoteles, les podrán solicitar su tarjeta de crédito como garantía de solvencia en el caso de que consumiesen servicios extras. Mapa Tours no se responsabiliza de dichas tarjetas de crédito.
- El orden de visitas en los programas puede modificarse sin previo aviso, manteniéndose siempre el programa íntegro.
- Mapa Tours no se responsabiliza que durante la organización de los programas en algunas ciudades por eventos especiales, fiestas locales, etc se encuentren cerrados Museos, Monumentos ó lugares de interés cultural.
- Las excursiones indicadas en programas como opcionales, optativas o sugeridas no están incluidas. Las visitas opcionales se contratan y abonan en destino y no forman parte del contrato de viajes combinado no siendo responsabilidad de Mapa Tour los servicios facilitados en las mismas al no ser el organizador de las mismas.
- Por motivos de eventos especiales, en algunos casos el alojamiento puede verse modificado tanto en su categoría como en población, lo cual siempre le será comunicado al cliente antes de la salida.
- En los programas con servicio de cenas ó almuerzos, el primer servicio será siempre la cena y el último el desayuno (salvo indicación en contra). Deberán tener en cuenta que en ciertos destinos como Italia, las cenas solo se facilitan para llegadas antes de las 19,00 hrs. En el resto de destinos las cenas se sirven hasta las 23,00 (siendo cena fría en la mayoría de los casos en la habitación). Las bebidas salvo que se indique lo contrario no están incluidas y deberán ser abonadas por el cliente. Los almuerzos y cenas pueden ser indistintamente en restaurantes u hoteles y generalmente son menús concertados.
- Las habitaciones dobles pueden ser cama de matrimonio ó 2 camas indistintamente. Las habitaciones triples en la mayoría de los casos son una habitación doble con cama suplementaria ó sofá cama. En algunos casos las habitaciones triples son pequeñas con poco espacio para el equipaje. El hotel se reserva el derecho de proporcionar 1 habitación doble + 1 habitación individual en lugar de la habitación triple.
- Las descripciones de servicios y fotos de los mismos son los facilitados por los proveedores de servicios a modo orientativos y cuyos servicios a veces sufren variaciones sin previa notificación.
- Recomendamos a todos los viajeros lleven consigo el formulario E-111 de la seguridad social.
- Es obligación del pasajero que toda su documentación se encuentren en vigor, como DNI o pasaporte, visados, etc. De forma orientativa indicamos la documentación que se precisa para cada destino a visitar. Si bien dicha información puede verse variada ó modificada por las leyes de cada país, por lo que es responsabilidad final del consumidor asegurarse de la documentación que necesita para entrar en otros países. Al mismo tiempo la información que damos de forma orientativa en cada destino es para ciudadanos de nacionalidad española. Otras nacionalidades deberán consultar con su Embajada ó Consulado.
- Es muy importante que al realizar su reserva el nombre y primer apellido aparezca correctamente tal y como aparece en su DNI ó Pasaporte. Cualquier problema ocasionado por éste motivo será responsabilidad del pasajero el cual debe revisar que todos los datos son correctos.
- Traslados.- En caso de extravío de equipajes a su llegada al aeropuerto, rogamos que uno de los miembros de la reserva avise al transferista/chófer o a nuestro representante en destino de la incidencia para poder efectuar su traslado. En caso de no avisar no se garantiza la prestación del mismo. Mapa Tours sólo hará devolución del taxi presentando factura del mismo más el parte de irregularidad de equipajes. La presentación de los mismos se hará en la agencia de viajes donde realizó la reserva.
- Cualquier problema relacionado con los vuelos como retrasos, pérdidas de equipaje, etc es responsabilidad de las compañías aéreas, será imprescindible que hagan la denuncia en los mostradores de dichas compañías para su posterior reclamación.
- El personal de la agencia mayorista no tiene acceso a las salas de embarque. A veces los vuelos sufren retrasos o los pasajeros son cambiados de vuelo por parte de las compañías aéreas. El guía, chófer o personal que realiza los traslados en destino no tiene esa información ya que la misma no es facilitada por las compañías aéreas por motivos de seguridad. En ese caso el pasajero deberá contactar con el teléfono que se le facilita de asistencia en el destino para informar de su vuelo y hora de llegada para que puedan facilitarle el traslado en el caso de que sea viable o le indiquen de tener un taxi que será abonado por el pasajero y reembolsado a su regreso del viaje. En el caso de que el pasajero no contacte con nuestro personal en destino para informar de dichos cambios, la agencia mayorista no se responsabilizará de la pérdida de dicho servicio.
- Las personas con condición de minusválido deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales y es posible que el mismo conlleve un suplemento de precio.
- Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales.
- Los traslados podrán ser realizados con un guía, transferista o solamente con el chófer.
- Robos: Mapa Tours no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.
- Olvidos en destino: Mapa Tours no se hace responsable del olvido en destino por parte de los clientes, de objetos personales. Para solicitar información sobre si los mismos están localizados en destino y su posterior envío a su lugar de origen, se habrán de poner en contacto con la oficina de nuestro receptivo, cuyo teléfono figura en nuestros folletos. En su caso, el envío al lugar de origen, se hará a portes debidos (por cuenta del pasajero).

Condiciones generales del contrato de viajes combinado

Muy importante: no olvide solicitar en su Agencia de Viajes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. Proteja sus derechos como consumidor, previstos en la legislación turística.

midor 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 a que se refiere el apartado a).

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.

- c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no 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 el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el 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.
- d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el 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 dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.
- e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
 - 1.- 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.
 - 2.- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.
 - 3.- Cuando la cancelación del viaje se deba a "causa suficiente" por aplicación del Reglamento de la respectiva Comunidad Autónoma, si así lo especifica.
 - f) 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.
 - g) 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 salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
 - h) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.
 - i) 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).
 - j) 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.

7.- 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" o, en otro caso, a 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 dispondrán 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.

8.- Prescripción de acciones.

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes será de dos años, según queda establecido.

9.- Responsabilidad.

9.1. General.

La agencia de Viajes Organizadora y la Detallista 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 éstas las deban 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.

Los Organizadores y los Detallistas 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:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 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.

9.2.Límites al resarcimiento por daños.

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la 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, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas y similares contratadas por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

10. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

10.1.Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

10.2. Hoteles.

10.2.1. General.

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 en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto,

con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal clasificación tan sólo responde a una valoración realizada por el Organizador. Dada la vigente legislación al respecto (que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y doble, permitiendo que en algunas de estas últimas pueda 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 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 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 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.

10.2.2.- Otros servicios.

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

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 "van", 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.

10.2.3.- Servicios Suplementarios.

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados. En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

10.3. Apartamentos.

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 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 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.

10.4. Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada

puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscriptor.

10.5.

La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en algunos 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 así mismo en el programa-oferta.

11. Pasaportes, visados y documentación.

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 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 usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visado 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.

12. Equipajes.

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en el que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

13. 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 el 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. Consulten el extracto de la póliza contratada a este efecto.

14. Vigencia.

La vigencia del programa/folleto será desde 1 Mayo al 31 de Diciembre de 2013.
La fecha de edición de este folleto es Marzo de 2013.

15. Muy Importante.

Algunos países exigen que el pasaporte de los viajeros tenga un plazo de validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de estancia en estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada.

Es por ello que recomendamos muy encarecidamente que si su pasaporte está próximo a caducar o lo va a hacer antes del plazo de 9 meses, se provea de un nuevo pasaporte antes del inicio del viaje para evitar problemas importantes que le podrían sobrevenir durante el mismo, y de los cuales, ni de sus secuelas o consecuencias puede la Agencia Organizadora hacerse responsable.

El consumidor declara conocer perfectamente las condiciones particulares y la condiciones generales y estar de acuerdo con todas ellas.

El contratante ha sido advertido adecuadamente de los riesgos del viaje, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios. Le recomendamos sobre el respecto la página Web www.mae.es del Ministerio de Asuntos Exteriores.