

### **1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las condiciones generales.**

El contrato de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en el mismo, es instituido por las cláusulas contenidas en las condiciones generales publicadas en este folleto, que completan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenirla. Es un contrato de "viaje combinado", puesto que en el mismo se incluyen un conjunto de servicios previamente programados y ofertados por un precio global, o proyectados a solicitud del cliente también a un precio global. Se considera perfeccionado, en virtud del artículo 1258 del Código Civil, en el momento en que la Agencia entregue los bonos y/o billetes correspondientes

El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados en el presente folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo, salvo en lo referido al Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.

MUY IMPORTANTE; existe a disposición de los Sres. Clientes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO, que rogamos soliciten en la Agencia de viajes por cuya mediación contrató su viaje y que protege los derechos del consumidor, por lo que si por cualquier motivo no le fuere entregado debidamente cumplimentado, solicite su formalización a la Agencia minorista para evitar así una eventual renuncia a los derechos reconocidos en la legislación turística.

Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de la ciudad correspondiente al domicilio social del Organizador del presente contrato de Viaje Combinado para resolver todas sus diferencias.

La organización de estos viajes ha sido realizada por la agencia de viajes TRAVELNOA. , con domicilio en la calle Leones nº4 -46021 Valencia CV-M1530-V.

### **2. Inscripciones y reembolsos.**

En el acto de la inscripción deberá depositarse el 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.

Los precios indicados en este folleto son precios que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, que al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición del folleto (1.3.13) que contiene el programa oferta que ha dado origen a este contrato de viajes combinados y/o sus ofertas acogidos al mismo, podrán ser revisados 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.

Estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor salvo en el caso de que se produzca en los 20 días anteriores a la salida del usuario, lo que obliga a la Agencia Detallista a comunicar la variación al consumidor, quien podrá desistir 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.

### **3. El precio del viaje combinado incluye:**

El precio final completo de cada viaje combinado ofrecido en este folleto figura en cada una de las modalidades de viajes que en él se presenta y aparece detallado en el cuadro Precios por Persona. El precio incluye:

1. Transporte de ida y regreso cuando este servicio esté incluido en el contrato.
2. Alojamiento en los hoteles o establecimientos asignados o en otros similares en casos de sustitución.
3. Pensión alimenticia en régimen contratado; en todos ellos están excluidas las bebidas.
4. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.
5. Las tasas de aeropuerto y/o las tasas de entrada y salida excepto cuando se indican como suplemento o a pagar directamente por el consumidor. Como quiera que no se puede cuantificar de manera definitiva hasta la fecha de vuelo y/o entrada y salida, por no facilitársenos su importe exacto, se pone en relieve el hecho de que el precio final del viaje puede experimentar modificaciones al alza por los conceptos indicados, hasta veinte días antes de la salida del viaje.
6. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido.
7. Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes.
8. Los impuestos (I.V.A I.G.I.C), cuando estos sean aplicables.
9. Todo aquello que se detalla de forma específica en el folleto oferta y/o en el contrato.

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

La única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje, será la que ofrezca la Agencia Organizadora, lo que significa que el consumidor, en caso de tener alguna duda, habrá de consultar las mismas antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones.

Como norma general, ha de seguirse un criterio de estricta literalidad, que conduce a que, lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

### **4. Nuestros precios no incluyen.**

En general no está incluido en el precio del viaje ningún servicio que no venga expresamente especificado en el programa y descripción de cada viaje;

No se incluyen bebidas de ningún tipo (café, vinos, licores, refrescos, aguas minerales, etc.), siquiera en las modalidades de alojamiento desayuno, media pensión, ni pensión completa; tampoco incluye regímenes alimenticios especiales, lavado o planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, como minibar, tv de pago, gimnasio, piscina, maleteros, teléfono, Internet y, en general, todos aquellos distintos del estricto alojamiento. El precio del viaje no incluye las propinas.

No están incluidas en el precio visados en ningún caso, ni tasas de aeropuertos, puertos, entrada y/o salida de los países, cuando se indican como suplemento o a pagar directamente por el consumidor;

Las excursiones facultativas no forman parte del contrato y su contratación en destino supondrá un mayor coste del viaje; su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado"; por ello, en el momento de contratarse, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Dichas excursiones, dado su carácter opcional y no sujeto al programa/oferta objeto del presente contrato de viajes combinados, 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.

- Las compañías aéreas generalmente, cargan en el importe del pasaje los que denominan "tasa de combustible" (YQ) que, aunque no tiene tal

naturaleza de tasa, si 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 y se reservan el derecho de modificarlo ante variaciones del mismo, lo que podrá dar lugar a variaciones en el precio final del viaje combinado siempre que se notifique al cliente hasta veinte días antes de la salida del viaje.

#### **5. Hoteles.**

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinados por la categoría turística oficial, si la hubiese, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas 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 reserva 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. La mayoría de los establecimientos de alojamiento no disponen de habitaciones para tres o cuatro camas, salvo excepciones como Disneyland, en cuyo caso prestan dichos servicios en habitaciones dobles con cama supletoria, incluidas hasta las de tipo turco, plegable o en sofás-cama.

Servicios Alimenticios. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12,00 horas, el primer servicio de hotel (cuando esté incluido en el programa/oferta) será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 18,00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

#### **6. Servicios Suplementarios.**

Cuando los usuarios soliciten, previo pago correspondiente, 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.**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y, que se transporta por cuenta y riesgo del usuario, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder a la pérdida, robos, o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados hotel/aeropuerto o viceversa, cuando existan. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial del equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje el único contrato vinculante entre las citadas 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.

#### **8. Condiciones económicas especiales para niños.**

En general, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

#### **9. Documentación.**

Todos los usuarios, sin excepción, 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 de 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 anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios 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.

El usuario podrá solicitar a la Agencia detallista que le informe de la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un contrato que le cubra de los gastos de cancelación.

#### **10. Anulaciones y cesiones.**

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

- a) En caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido éstos;
- b) En caso de Viajes combinados: gastos de anulación, más una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los 3 y 10; y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista a la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido.

Dada la variedad de causas y circunstancias de posible anulación del viaje, no resulta posible el cálculo previo de todas ellas, pero se significa que, en tales casos se podrán repercutir los gastos de anulación, siempre que se hayan efectivamente producido adicionándolos a los gastos de gestión en los que se hubiera incurrido y a las indemnizaciones antes enumeradas. A modo de ejemplo se informa de los siguientes gastos fijos de anulación:

1. Todas las compañías aéreas giran 100% de gastos Importe total de los billetes aéreos una vez emitidos,
2. 100% Gastos de anulación de servicios terrestres
3. Importe total de los visados tramitados o en tramitación.
4. En circuitos, los hoteles giran gastos de anulación de habitaciones confirmados de hasta el 100% de la tarifa de la primera noche, cuando se cancele con menos de quince días de antelación a la salida del viaje.
- c) La no presentación a la hora prevista de salida supondrá la pérdida total del importe del viaje salvo.
- d) En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sometido a condiciones económicas especiales de contratación, tales como tarifas especiales de aviación (en las que se deberá abonar el 100% de los billetes ya emitidos), los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con sus condiciones específicas según se reflejan en el folleto que incluye el programa oferta que ha dado origen a este contrato de Viaje Combinado.

e) Las excursiones que sean contratadas originariamente como parte integrante del viaje combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, se regirán en lo referente a los gastos de anulación por sus condiciones específicas, compartiendo todas ellas la penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

Las cuantías que representan estas penalizaciones serán deducidas del depósito efectuado.

Las condiciones específicas, fijadas para los gastos de anulación serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del consumidor.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique por escrito con 15 días de antelación a la fecha del 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 del precio del viaje y de los gastos adiciones 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 terceros hagan del todo imposible la cesión, y así se hayan reflejado en el programa oferta objeto de este contrato de viaje combinado, el organizador y vendedor final de este podrán obtener la mencionada cesión.

**SEGURO DE ANULACIÓN.** La contratación de esta cobertura deberá realizarse en el momento que se efectúa la reserva del viaje elegido, y se abonará conjuntamente con el importe de dicho viaje. Esta cobertura es aplicable a los casos justificados de anulación en general, hasta 8 días antes de la fecha de salida del viaje.

Si la cancelación se produce dentro de los 8 días naturales anteriores al viaje, es imprescindible para aplicar la cobertura la presentación, en el momento de solicitar su aplicación, de los documentos acreditativos de la situación de fuerza mayor que motivan la anulación, certificados médicos en caso de enfermedad, de ingreso hospitalarios o certificado de defunción, en su caso. Se excluye expresamente de la cobertura de este seguro el coste de los billetes aéreos emitidos.

#### **11. Alteraciones, condiciones y características estipuladas.**

Quedará eximida de esta obligación cuando concurren causas de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quienes las invocan, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda la diligencia empleada; o bien causas suficientes, que engloban aquellos supuestos en los que la agencia, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debida, no pueda facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables, entendidas ambas según la legislación vigente.

Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio por parte de la agencia organizadora, después de perfeccionado el contrato, y antes de la salida del viaje, el consumidor podrá optar bien por la rescisión del contrato sin penalización, o bien por aceptar un spto. del contrato en el cual se precise las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la agencia en el plazo de tres días. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la imposibilidad venga motivada por causas suficientes o de fuerza mayor, o cuando el usuario haya aceptado la modificación al contrato mencionado anteriormente.

Si por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, ni tenga su justificación en causas suficientes o de fuerza mayor, la agencia organizadora cancela el viaje combinado después de formalizado el contrato y antes de la fecha de salida, el consumidor tendrá derecho al reembolso del total abonado, en los términos establecidos en el párrafo anterior, debiendo comunicar su decisión a la agencia en el plazo de 3 días. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la cancelación del mismo se produzca por causa suficiente o de fuerza mayor.

Si no se suministra una parte importante de los servicios previstos por causas suficientes o de fuerza mayor, la agencia organizadora adoptará otras soluciones adecuadas para la continuación del viaje combinado, sin spto. alguno para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si tales soluciones fuesen inviables o si el consumidor no las aceptara por razones objetivamente válidas, la agencia le proporcionará, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen, a través de un medio de transporte equivalente, devolviéndole las cantidades que proporcionalmente le correspondan. En estas situaciones el consumidor podrá exigir indemnización por incumplimiento de contrato a la agencia organizadora. No procediendo esta cuando hayan concurrido causas suficientes o de fuerza mayor.

No se realizarán reembolsos por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

Cualquier imposibilidad de prestación de los servicios o alteración de los elementos de los mismos (incluido en precio), puesta de manifiesto por la agencia organizadora al usuario antes del perfeccionamiento del contrato, no podrá justificar una solicitud de indemnización a la agencia por parte del consumidor por incumplimiento del contrato, puesto que este aún no se ha perfeccionado, enmarcándose dicha modificación del programa-oferta dentro del natural proceso de negociación del contrato.

El servicio de traslado del aeropuerto al hotel u otro lugar previsto en el viaje, se encuentra contratado como norma general, hasta una hora después de la hora oficial prevista de llegada del usuario a los mismos. Por ello, si la citada llegada del usuario se procede después de este 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 oferta, 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 cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

En el supuesto de que alguna de las salidas no alcance el mínimo de 20 inscripciones, se procederá a la anulación del viaje, debiendo ser comunicado a los consumidores con un mínimo de 10 días antes de la salida.

#### **12. Responsabilidad.**

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. A título informativo, el Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Cuando el consumidor aprecie "in situ" falta o mala ejecución de los servicios contratados, deberá comunicarlo inmediatamente al prestador de los mismos y a la Agencia Organizadora, con el fin de poder solucionarlo inmediatamente. En el caso de que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por la Agencia Organizadora no hayan sido satisfactorias, podrá reclamar, una vez finalizado el viaje, por escrito ante la citada Agencia Organizadora, que será presentado a través de la Agencia Detallista que vendió el viaje. Ello, sin perjuicio de la posible interposición de cualquier otra reclamación que estime pertinente. El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, será de dos años, según queda establecido en el artículo 164 de la citada Ley.

En cuanto al límite del resarcimiento de los daños corporales y no corporales 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. Cuando las prestaciones incluidas en el viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales, o normas que lo regulen, las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas al precio total del viaje contratado. En ningún caso la Agencia se responsabiliza 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, huelgas u otras de fuerza mayor.

Para el buen comienzo de los viajes en los que se utiliza el avión como medio de transporte, se ruega la presentación en el aeropuerto con un mínimo de antelación de hora y medio sobre el horario oficial de salida, y en todo caso ajustarse estrictamente a las recomendaciones específicas que se marcan en la documentación informativa del viaje.

Las compañías aéreas y terrestres que intervengan en la realización de los viajes ofertados en este folleto no se considerarán responsables de ninguno de los actos, omisiones o irregularidades que puedan acaecer al viajero durante el tiempo que se permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El Contrato de pasajero constituirá el único lazo que una a la compañía transportista y al consumidor o viajero.

#### **13. Vigencia.**

La programación del presente folleto tiene validez desde el 01-07-2013 al 31-09-2012 siendo vinculante para la agencia organizadora para ese periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se haya comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato; o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

#### **NOTAS**

– Excepcionalmente puede producirse algún cambio de hotel sobre el indicado para cada fecha y ciudad. TRAVELNOA se responsabilizará de ofrecer a los Sres. clientes otro de igual o superior categoría con idéntico o similar emplazamiento.

#### **-Salidas desde poblaciones alternativas:**

• Para los pasajeros con salida desde poblaciones diferentes a nuestras terminales de salida publicadas, las incorporaciones a nuestros circuitos, podrán ser realizadas por microbus, autotaxi u otro medio de transporte alternativo al autocar principal del viaje