

CONDICIONES GENERALES

1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE

Las siguientes cláusulas están regidas por las Leyes Estatales sobre viajes combinados, Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre y en el Reglamento de las Agencias de Viajes vigente para Cataluña, aprobado por el Derecho 168/1994. El hecho de adquirir o tomar parte en el viaje a que se refiere el programa/folleto o la oferta de contenidos y/o precios publicada separadamente a este folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato.

2. ORGANIZACIÓN

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por la MONTURISTA S.L., CIF-B65048290, con domicilio en C/Mossèn Josep Gudiol, Núm. 1 Bis, 08500 Vic, con titulación de licencia GC 227 MD

3. INSCRIPCIONES

En el acto de la inscripción y sin perjuicio del anticipo que conste en el contrato de viajes combinados, la agencia requerirá al menos un anticipo del 40% del importe total del viaje, no considerando plaza alguna comprometida en firme mientras no efectúe dicho anticipo. El 60% restante deberá abonarse al menos 7 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 de anulaciones. La formalización de la reserva se efectuará siempre antes de la formalización del contrato. Los precios indicados en este folleto que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, han sido calculados en base al euro en la fecha de edición del folleto que ha dado origen a este contrato de Viajes Combinados y/o sus opúsculos y ofertas acogidos al mismo. Dichos precios podrán ser revisados hasta 20 días antes de la salida en el caso de que se produzcan variaciones en el coste de los transportes, incluido el coste de carburante, en ellas tasas e impuestos relativos a determinados servicios; y en los tipos de cambio aplicados al viaje. No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

4. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE

Como norma general, se ha de seguir un criterio estricto de literalidad que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste. El consumidor debe consultar con la agencia organizadora, a través de la agencia detallista, antes del inicio del viaje, cualquier duda sobre la interpretación de las presentes condiciones o del folleto u oferta de contenidos y/o precios publicados separadamente a este folleto.

- 1) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el contrato y según a sus especificaciones.
- 2) El alojamiento y/o pensión alimenticia en el régimen contratado en cada caso en los hoteles o establecimientos elegidos o en otros similares en caso de sustitución.
- 3) Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteles.
- 4) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido.
- 5) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en los itinerarios correspondientes.
- 6) Los impuestos indirectos (IVA, IGC), cuando estos sean aplicables.
- 7) Todo aquello que se especifique, además, en el contrato.

5. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO NO INCLUYE

Visados, tasas de aeropuerto, tasas de seguridad y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como bebidas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios extras en hoteles, propinas, maleteros, etc.

En el caso de excursiones o vistas facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de "estimado" podrán producirse (según las circunstancias) variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos.

Cuando la falta de conexión de vuelos domésticos o nacionales, aunque sea causada por cambios de horarios, de las compañías aéreas participantes, obliguen a pernoctar o a efectuar una larga espera, los gastos que de ello se deriven, tanto de alojamiento, como de transportes y manutención, serán a cuenta del pasajero y no admitirán reclamaciones o devoluciones sobre los mismos.

Los billetes domésticos o nacionales emitidos por el organizador, con tarifa नेता para facilitar el enlace del vuelo internacional, son por cuenta y riesgo del pasajero ya que las compañías aéreas no se hacen responsables de vuelos ajenos utilizados para realizar las conexiones o enlaces.

6. ALOJAMIENTO Y OTROS SERVICIOS

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas puede habitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta táctica 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 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 el 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 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación del hotel esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada del mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto, o el horario de salida antes de lo anunciado.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un sólo cupón de vuelo.

7. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Cuando los usuarios soliciten, previo pago correspondiente, servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, tales como servicios de habitación individual, vista mar, de lujo, suite, etc., y estos 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. En las visitas opcionales u otros servicios contratados directamente por el cliente en el destino, sin intervención por nuestra parte, declinamos nuestra responsabilidad en el caso de cualquier incidencia en su ejecución o precio.

8. EQUIPAJES

Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto a transporte aéreo, marítimo o fluvial del equipaje son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete físico o billete electrónico de pasaje el único contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío es necesario presentar en el acto la oportuna reclamación a la compañía transportista. El equipaje y demás enseres personales del usuario no son objeto del contrato del viaje combinado. En cuanto al transporte terrestre cualquiera que sea la parte del vehículo en que el equipaje vaya colocado, dicho equipaje se transporta por cuenta y riesgo del usuario, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder de la pérdida, robo, o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados hotel-aeropuerto o viceversa, cuando existan.

9. DOCUMENTACIÓN

Todos los viajeros, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos, cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc.

Caso de ser rechazado 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 viajeros, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados, a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben de llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad competente.

El usuario al formalizar el contrato, reconoce haber recibido de la Agencia minorista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

10. ANULACIONES

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

a) En caso de **servicios sueltos** el cliente deberá indemnizar a la agencia con el abono de los gastos de gestión (5 % del total del viaje) y de anulación ocasionados a la agencia organizadora y a los proveedores turísticos. Ante la imposibilidad de saber con exactitud los gastos de anulación de los servicios tan aéreos como terrestres, les indicamos aproximadamente los importes de los mismos.

(Servicios aéreos: ver punto 1.1 - Servicios terrestres: ver punto 1.2)

b) En el caso de **viajes combinados** si el cliente desiste del viaje, después de la formalización, al menos, del depósito exigido para considerar firme la reserva, habrá de indemnizar a la agencia de viajes con el abono de los gastos de gestión ocasionados a la agencia mayorista y minorista; de un 5 % del total de la reserva, los gastos de anulación justificados ocasionados a la agencia organizadora y a los proveedores turísticos;

1.1 **Servicios aéreos**

En el caso de condiciones especiales de contratación como tarifas aéreas de precio reducido, tarifas de vuelos charter, tarifas de part-charter, cruceros por el río Nilo o por el mar de Nubia, buques, tarifas especiales de contratación de apartamentos, etc. los gastos de anulación por desistimiento se establecerán con el importe del 100% de precio del servicio sujeto a aquellas condiciones.

1.2. Servicios terrestres

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

· Entre 31 y 45 días antes de la salida – 25 % del precio del viaje combinado descontando la porción aérea del viaje (o riesgo económico de plazas aéreas equivalentes) mencionado en el apartado 1.1 anterior.

· Entre 21 y 30 días antes de la salida- 50 % del precio del viaje combinado descontando la porción aérea del viaje (o riesgo económico de plazas aéreas equivalentes) mencionado en el apartado 1.1 anterior.

· 20 días o menos antes de la salida – 100% del precio del viaje combinado descontando la porción aérea del viaje (o riesgo económico de plazas aéreas equivalentes) mencionado en el apartado 1.1 anterior.

Los recargos anteriores son acumulativos a una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha 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 para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, perderá el 100% del total del viaje, estando obligado al pago del importe total del mismo, abonando en su caso las cantidades pendientes de pago después del depósito previsto en el apartado 3.

Las excursiones que sean contratadas 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 condiciones fijadas para los gastos de anulación serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causa de fuerza mayor del consumidor.

11. CESIONES

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique 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 adicionales 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. Está no se podrá llevar a efecto.

12. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE LA AGENCIA ORGANIZADORA

En el caso de que el organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta del 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 y, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha del inicio del viaje.

13. MODIFICACIONES

Todos los cambios efectuados por voluntad del consumidor o usuario en la reserva, una vez solicitada la reserva de los servicios, incurrirán en gasto de gestión de 24 € por cada uno de los servicios alterados y los de anulación si los hubiere.

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 contratadas. Los Organizadores y Minoristas de los viajes combinados responderán asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Quedarán eximidas de esta obligación cuando concurren causas de fuerza mayor, es decir circunstancias ajenas a quien las invoca, 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 debidas, no pueda facilitar los servicios contratados por razones que no 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 a rescisión del mismo y consiguiente reembolso de las cantidades pagadas o bien por aceptar las modificaciones introducidas al contrato y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la Agencia en el plazo de tres días.

No podrá solicitar indemnización por incumplimiento de contrato cuando el usuario haya aceptado la modificación al mismo mencionada anteriormente.

Si por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, ni tenga su justificación en causas susceptibles 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 a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, o bien al reembolso del total abonado, en los términos establecidos en el párrafo anterior, debiendo comunicar su decisión a la Agencia en el plazo de tres días. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la cancelación del mismo se produzca por causa de fuerza mayor.

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

14. RESPONSABILIDAD

La Agencia Organizadora no será responsable de cualquier pérdida o daño a persona y/o propiedades que resulten directa o indirectamente producidos por fuerzas sobrenaturales, incendios o huracanes, fallo en maquinaria o equipo, actos terroristas, acciones de gobierno y otras autoridades; guerras, hostilidades, disturbios civiles, huelgas, robos, saqueos, epidemias y cuarentenas. La Agencia Organizadora no será ni se hará responsable de cualquier gasto adicional o responsabilidad en que incurra el usuario de cualquier de las causas anteriormente mencionadas.

La Agencia Organizadora declara explícitamente que obra únicamente como intermediaria entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que consta en los itinerarios. 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 en la mayor brevedad posible, preferentemente "in situ" o en todo caso en los 10 días siguientes a la finalización del viaje, puesto que fuera de este plazo la Agencia Organizadora le sería casi imposible la comprobación de la verdad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime del pago del viaje en ningún caso.

Los servicios contratados directamente en destino entre el cliente/pasajero y cualquier organizador/prestador, se entienden fuera del contrato de viajes combinados, por lo que la agencia Monturista no asume ningún tipo de responsabilidad en el precio, comercialización, organización y desarrollo del mismo. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime del pago del viaje en ningún caso.

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 especificadas que indique la documentación informativa del viaje. No obstante, se recuerda la obligatoriedad por parte del cliente de reconfirmar con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

15. IDENTIFICACIÓN DEL PASAJERO

En el momento de la reserva se deberá proporcionar el nombre y apellidos completos, tal y como figura en el pasaporte o DNI del pasajero que viaja. El hecho de inscribirse con nombres o apellidos con erratas o distintos a los que figuren en los documentos anteriormente indicados y obliguen a emitir de nuevo los billetes de avión, visados o cualquier otro documento necesario, tendrá un gasto mínimo del cliente de 100 € que deberá abonar con el resto de los servicios. Cuando la errata obligue a volver a realizar la reserva de vuelos de nuevo y no sea posible confirmarlos, la agencia organizadora no contraerá responsabilidad alguna y será a cargo del cliente/s cualquier suplemento que tuviera la clase de la nueva reserva.

En caso de que por causa de la información facilitada por el/los clientes o la agencia detallista referida a los nombres de los pasajeros, así como a cualquier otro dato de los mismos, fuese errónea esta información y para subsanar este error hubiese que realizar nuevas reservas de servicios, dándose el caso de que éstas nuevas reservas fuesen imposibles de conseguir en las fechas y términos previstos en el viaje original, en estos casos se aplicarán las condiciones previstas para los casos de anulación del contrato por el consumidor previstas en el apartado 10 (Anulación y/o resolución del contrato por el consumidor y usuario) de estas condiciones generales de venta.

16. ALTERACIONES

La agencia organizadora estará facultada, siempre que no suponga incumplimiento contractual, a sustituir los establecimientos hoteleros por otros similares, y de las mismas características que los contratados, sin indemnización alguna al cliente, cuando el contrato de viaje combinado conste dentro de la opción elegida uno o varios hoteles o motonaves fluviales, dadas sus características similares; en caso contrario, se indemnizará al cliente o se rescindirán el contrato según la situación concreta de cada caso, adoptando las soluciones adecuadas para la continuidad del viaje sin suplemento alguno para el cliente o indemnizado por la diferencia de las prestaciones o si las soluciones fueran del todo inviables, poniendo a disposición del cliente un medio de transporte para regresar al lugar de salida.