

La descripción del viaje combinado contenida en el programa, constituye el objeto de las presentes Condiciones Generales y del contrato de viaje combinado.

La información sobre el programa contenida en el mismo es vinculante para el organizador y detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre; B.O.E. 30-11-2007), la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación (14-4-98) y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas ofertados 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.

ORGANIZACIÓN

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por VIAJES DPM S.L.U. bajo código agencia CV-Mm260-V y con sede en Calle General Elio 4, Bajo del 46010 de Valencia, CIF B96313168.

EL PRECIO INCLUYE

El precio del viaje combinado incluye el transporte desde y hacia el aeropuerto cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entregue al consumidor en el momento de suscribirlo.

El alojamiento en habitación doble (dos personas/habitación) u otra distribución cuando se especifique.

La manutención en régimen alimenticio de pensión completa.

Las tasas de los establecimientos hoteleros y el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.).

Caballo y montura de las características que se especifiquen durante el itinerario.

El traslado de equipaje durante el itinerario cuando sea necesario.

Guía ecuestre durante el itinerario.

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 contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a las tarifas de transporte, coste del carburante, coste de infraestructura, parques nacionales, alojamientos y servicios de tierra en destino, tasas e impuestos aplicable en la fecha de preparación del programa folleto 2016/2017. Cualquier variación superior al 10% en base a los tipos de cambio sobre el precio de los conceptos antes mencionados podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje a la alza o a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precios 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 veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de las solicitudes ya realizadas.

EXCLUSIONES

Visados, certificados de vacunación, "extras" tales como lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio incluye" o no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

Las excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen no forman parte del contrato de viaje combinado. En caso de contratarse en el lugar de destino, serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, informando en el momento de su contratación de los detalles de las mismas.

FORMA DE PAGO

La inscripción, requerirá un anticipo consistente en el 20% del importe total del viaje, en un periodo de tiempo no superior a 10 días transcurridos desde la fecha de la confirmación de la reserva. La agencia expedirá el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse a la entrega de la documentación del viaje, que deberá realizarse al menos 30 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 "Desistimiento del consumidor".

No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y CANCELACIONES DEL VIAJE

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:

Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.

Además, una penalización, consistente en el 20% del viaje si el desistimiento se produce entre 60 y 30 días antes del inicio de los servicios, en el 50% del total del viaje si el desistimiento se produce entre 30 días y 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje y en el 100% del importe del viaje en el caso de que la cancelación se produzca con menos de 15 días de la fecha de inicio de los servicios. En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con 15 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.

ALTERACIONES

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

En el supuesto 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. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado.

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.

En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado anterior o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto 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.

No existirá obligación de indemnizar en el supuesto de que 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, ni cuando la cancelación del viaje se deba 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.

En el caso 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 éste último el importe de las diferencias 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.

En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado, (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 causas de fuerza mayor.

OBLIGACIÓN DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO 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, detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de 1 mes para reclamar ante la Agencia. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de 2 meses 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.

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de los derechos reconocidos en la Ley 21/1995 de 6 de Julio, Reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según establece el artículo 13 de dicha Ley.

RESPONSABILIDAD

La Agencia de Viajes Organizadora (y Detallista vendedora final del viaje combinado, si la hubiere) responderá 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 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:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
 2. 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.
 3. 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.
 4. 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 el organizador (y el detallista en su caso) que sean parte en el viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

LIMITES DEL 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.

DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VIAJES COMBINADOS

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 que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama , se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se haga 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 facilitadas 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 con cuatro camas, 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 que el usuario prevea su llegada al hotel 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 directamente.

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.

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 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 visados, a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

INFORMACIÓN A FACILITAR AL CONSUMIDOR

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir por parte del Organizador (o en su caso de la Agencia Detallista) la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de 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 del

viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

VIGENCIA

La vigencia del programa será de 1 año.

Fecha de edición Febrero de 2017.