

Condiciones Generales

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:

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

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias como la de Viajes Combinados.

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 ha sido realizada por ITAMARACÁ, S.A., CIF A-3372849, con domicilio en la Calle Marqués de San Esteban, nº 21, 6º Derecha. 33206 Gijón. GAT AV-60-AS.

3. Precio

3.1 El precio del Viaje Combinado incluye:

- 1) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en 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.
- 2) El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- 3) Las tasas o impuesto 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.
- 4) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.

5) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haya 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, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables, en la fecha de edición del programa/folleto o de los posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

Cualquier variación en el precio y/o erratas de impresión 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, desistirse del viaje, sin penalización alguna, o captar 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 solicitudes ya realizadas.

3.3 Ofertas Especiales

Quando 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, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre en que dicha oferta se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

3.4 Exclusiones

3.4.1 El precio del Viaje Combinado no incluye:

Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "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 al 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 de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes que alteren el precio estimado.

3.4.3 Viajes de nieve.

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cuñillos de esquí.

3.4.4 Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado no 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 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.

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.

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 desistirse 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:

- a) En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- b) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor.

- 1) Los gastos más gastos de anulación, si los hubiere.
- 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los 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.

En caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto 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.

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 mismo 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 justificadas de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta del viaje combinado a contar con un mínimo de participantes 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 que 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:

a) 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.

b) 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 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).

c) Cuando el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

d) 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 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 el 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 proponerlo. 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 corresponde al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

e) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago del consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será el 5 por cien del precio total de viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista a la realización del viaje; el 10 por cien si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por cien 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 casos:

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 al efecto en el contrato.

2. Cuando el consumidor opte por resolver el contrato, salvo en los supuestos de reserva, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellos circunstancias ajenas a que los invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que 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 aceptará tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquel deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de la 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 previsto o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios en caso de que 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 transporte y no imputables al Organizador, éste deberá reembolsar el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente, previa presentación de 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 -Organizador 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. Responsabilidad

8.1 General

La Agencia de viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que le 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 eficiente 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 si 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 la consumidor que se encuentre en dificultades.

8.2 Límites 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.

9. Delimitación de los servicios del viaje combinado

9.1 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 hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se

seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación de viaje facilitada al suscribir el contrato.

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

9.2 Hoteles

9.2.1 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. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas puedan 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 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 facilitadas al consumidor al abandonar el anticipo, en el contrato 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.

Quando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llega 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 los apartamentos directamente, según los casos.

Igualmente, debe consultar 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 implica 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 lo inicialmente previsto.

9.2.2 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.

9.2.3 Servicios Suplementarios

Quando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmadas 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 ser prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no les 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.

9.3 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 esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes del perfeccionamiento del contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

9.4 Condiciones económicas especiales para niños

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a niños, dependiendo de su edad, del perfil de los 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 suscribirlo.

10. 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 que se visita. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visado, 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 carencia 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, 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 deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

11. Equipajes.

El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto de contrato de transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en el que vaya colgado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte de equipajes son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero.

En cuanto al transporte aéreo del equipaje se estará a las condiciones de las compañías aéreas reglamentadas por IATA. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar en el acto la oportuna reclamación a la compañía de transportes. Se admite totalmente gratis el transporte de una maleta por persona, que no excederá en conjunto de 30 Kgs en viaje de autocar y 20 Kgs en viaje de avión.

12. 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 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.

13. Vigencia

La vigencia del programa/folleto será del 01 de Abril de 2018 al 31 de Marzo de 2019. Fecha de edición: Marzo 2018.