

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

I. CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

1. SOLICITUD DE RESERVA

1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una <<solicitud de reserva>>.

Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

2. En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá solicitar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean justificables.

3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta del viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarnos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no pueda ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

2. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

3. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

4. PAGO DEL PRECIO

1. En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho

pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

II. REGLAS APPLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

5. PRESTACIONES

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

2. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

6. ALOJAMIENTO

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las trece horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos en el extranjero donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

7. TRANSPORTE

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de

una hora y media sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 15 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 13 para el desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

8. OTROS SERVICIOS

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

III. DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE INICIAR EL VIAJE

9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y a la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que se opta por la resolución del contrato.

10. REVISIÓN DEL PRECIO

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días, previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante.

c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.

2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contravalor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

3. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

11. DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN CASO DE RESOLUCIÓN

1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

a) Que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas, o

b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 14 y en sus mismos términos.

12. CESIÓN DE LA RESERVA

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje.

3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

13. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

1. En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubieran abonado, tanto si se trata del precio total, como del anticipo, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora con los conceptos que a continuación se detallan:

a) En el caso de servicios sueltos, la totalidad de los gastos de gestión (30€ por persona) más los

gastos de anulación si se hubieran producido estos últimos.

b) En el caso de viajes combinados:

I. Los gastos de gestión (30€ por persona) más los gastos de anulación si los hubiere.

II. 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 comienzo del viaje; el 15% del total del viaje si la cancelación se produce entre 3 y 10 días de antelación y el 25% si la misma se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

2. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento.

3. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

4. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.

5. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.

14. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 11.

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de:

a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.

b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.

c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia,

CONDICIONES DE INSCRIPCIÓN

anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

15. FALTA DE PRESENTACIÓN A LA SALIDA

Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

IV. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE

16. CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O FALTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar posteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

17. IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR UNA PARTE IMPORTANTE DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL ORGANIZADOR

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:

a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.

b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.

c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

18. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR DURANTE EL VIAJE

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos, suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

19. DEBER DE COLABORACIÓN DEL CONSUMIDOR AL NORMAL DESARROLLO DEL VIAJE

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

V. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO

20. DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como

si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

5. Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

21. CAUSAS DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, 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.

d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever, ni superar.

22. DEBER DEL CONSUMIDOR DE AMINORAR LOS DAÑOS

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

23. DEBER DE ASISTENCIA DE LA AGENCIA

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una

conducta intencional o negligente del consumidor.

24. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE LOS CONVENIOS INTERNACIONALES

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan.

25. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS NO CORPORALES

1. Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:

a) Las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.

b) La indemnización de la agencia organizadora por los daños derivados de pérdida o deterioro del equipaje quedará limitada a 300€.-

2. No regirán las limitaciones previstas en los dos apartados anteriores si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionadamente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirían.

26. INFORMACIÓN SOBRE DISPOSICIONES APLICABLES A PASAPORTES, VISADOS Y VACUNAS

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

27. RESPONSABILIDAD POR PRESTACIONES NO INCLUIDAS EN EL VIAJE COMBINADO

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el

carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.

2. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

VI. RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

28. LEY APLICABLE

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado por las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de éstas, por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 30 de Noviembre de 2007.

29. RECLAMACIONES A LA AGENCIA

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asistien, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.

2. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán responder por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.

3. En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar vía judicial.

30. ACCIONES JUDICIALES

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.

2. El consumidor sólo podrá ser demandado ante los tribunales del lugar de celebración del contrato.

3. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

CATÁLOGO EUROPA ABRIL 2015 / ABRIL 2016

a) Precios

Los precios publicados (euros) se han basado en las cotizaciones vigentes (divisas, tarifas del transporte, tasas e impuestos) a 2 de marzo del 2015 de forma que 1 euro tiene los valores siguientes: 0,73 Libras esterlinas, 8,60 Coronas noruegas y 1,11\$ U.S.A. (Uzbekistán).

b) Compañías aéreas

Las tarifas de avión aplicadas no serán reembolsables en los siguientes supuestos: En caso de vuelos regulares, siempre que el billete haya sido emitido y en temporadas especiales, tales como Puentes y fechas punta de verano, aunque los billetes de avión no estén emitidos, no serán reembolsables dentro de los 30 días anteriores de la salida.

Por ello, ante una anulación, los gastos de este capítulo pueden elevarse entre 300 y 600 euros en las medias distancias, a determinar en cada caso concreto, en función del destino y la clase de tarifa contratada.

En caso de vuelos especiales o chárteres no serán reembolsables a partir de 21 días antes de la salida del viaje, salvo que las plazas puedan ser revendidas. Las tarifas aéreas de las compañías que facilitan las salidas con plazas garantizadas, al ser de grupo, requieren un mínimo de 10 participantes para poder ser aplicadas, sin que, por otra parte, los servicios terrestres indicados en cada itinerario puedan ser realizados con un número menor de pasajeros.

Alianzas de compañías aéreas: Debido a las alianzas existentes entre diferentes compañías aéreas, básicamente compartiendo vuelos que realizan trayectos a mismos destinos, puede darse el caso de que el vuelo previsto pueda ser realizado por otra compañía distinta a la que figura en el billete, pero que tiene este acuerdo de colaboración con la inicialmente prevista.

c) Tasas billetes aéreos

Las tasas indicadas en los precios del viaje, se refieren, única y exclusivamente, a aquellos impuestos que deben incluirse obligatoriamente en el billete aéreo de cada pasajero.

d) Responsabilidad compañías aéreas

Cuando una Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En caso de cancelación de vuelo también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

e) Horario vuelos especiales (chárter)

En los vuelos especiales o chárter, existe la posibilidad de cambios de horario, incluso a última hora, por parte de las compañías aéreas, especialmente en fechas de gran densidad de tráfico aéreo.

f) Cobertura de gastos de cancelación

La contratación de la cobertura deberá realizarse en el momento que se efectúa la reserva del viaje elegido y ser abonada en el mismo tiempo. Las condiciones de dicha cobertura, serán solicitadas por la agencia de viajes a Transrut. La inclusión de dicha cobertura en la reserva presupone el conocimiento y aceptación de todas y cada una de las cláusulas de la misma por parte del cliente. La cobertura de gastos de cancelación será siempre abonada por la agencia solicitante a Transrut, independientemente y cualquiera que fuera el motivo de la cancelación del viaje.

g) Tiempo límite de cancelación por parte del organizador

Transrut fija en diez días de antelación a la fecha de salida, el tiempo límite de cancelación por parte del organizador, aplicable a la circunstancia de no alcanzarse el número mínimo de pasajeros inscritos necesarios para poder realizar el circuito.

h) Traslados

Los traslados podrán ser realizados con guía o exclusivamente con chófer. En caso de demora, cambio de vuelo o extravío de equipajes, es imprescindible que la incidencia sea notificada al transferista, a la agencia local o al número de asistencia 24 horas. De no mediar aviso alguno, no podemos garantizar la

prestación del servicio ni procederá reembolso alguno por gastos extras en los que pueda incurrir el cliente.

i) Tasa turística

Muchos ayuntamientos de ciudades Europeas están aplicando la tasa turística. Actualmente, dicho impuesto, ya es vigente en Italia, Bélgica, Uzbekistán, Lisboa y Berlín, y se prevee que esta práctica impositiva se haga extensible a otras ciudades.

j) Tarjetas de crédito

Es cada vez norma más usual que los hoteles soliciten, en el momento de registrarse, la tarjeta de crédito del cliente a fin de cubrir los gastos adicionales que surgieran durante su estancia. Por ello y para evitar cualquier cargo incorrecto debe reclamarse a la salida el recibo que se firmó a la llegada, a no ser que el mismo deba ser utilizado para el pago de tales gastos.

k) Características de nuestros viajes

Viajes en Tour Exclusivo: Son circuitos diseñados por Transrut y organizados bajo nuestra dirección, a través de agencias corresponsales extranjeras, pudiendo ser cancelados dentro del tiempo límite establecido (ver apartado g), en caso de no haber suficientes participantes.

Viajes en Tour Regular: Son itinerarios organizados por agencias receptoras especializadas en cada destino y ofertados por Transrut en forma de venta individualizada. En ellos se puede dar la reunión de pasajeros de distintas agencias e, incluso, nacionalidades. Se venden desde un mínimo de una o dos personas, pero pueden ser cancelados dentro del tiempo límite establecido (ver apartado g), en caso de no haber suficientes inscripciones.

Viajes Individuales: Se trata de viajes reservados de forma exclusiva para cada petición concreta, en los que el cliente efectuará de forma individualizada tanto el transporte como la estancia contando, evidentemente, con las asistencias de nuestros corresponsales de cada país y/o ciudad.

l) Crucero Grecia: Condiciones de cancelación

Detallamos a continuación los gastos que pueden generarse por cancelación del viaje en las páginas 34, 35, 36, 37, 38 y 39 debido a las estrictas condiciones que imponen las compañías de cruceros. Cancelación entre 60-46 días antes a la fecha de salida 10% de gastos sobre el precio publicado; 45-31 25% del precio publicado; 30-16 días 50% del precio publicado; entre 15-8 días el 75% y 8 días o menos a la fecha de salida el 100% del precio publicado.

m) Europa Oriental

Son viajes organizados por las agencias receptoras de estos países que se preocupan para proveer los mejores autocares posibles. Sin embargo, se debe de tener en cuenta que esencialmente ofrecen un confort de viaje y prestaciones algo inferiores a las que podemos estar acostumbrados en nuestros viajes en autocar por Europa Occidental.

n) Rusia

La calificación de los hoteles rusos no siempre se corresponde con el estándar usual de los hoteles europeos según las estrellas oficialmente otorgadas. En los mismos no existen habitaciones triples. Si algún cliente desea compartir habitación debe tener presente que las habitaciones triples, en su mayoría, se componen de 2 camas y un sofá, hamaca o cama turca plegable.

En determinados periodos del año, y sin previo aviso, las autoridades locales cierran el acceso a ciertos monumentos de interés turístico.

o) Cruceros Rusia: Condiciones de cancelación

Las condiciones de anulación de los cruceros son muy estrictas, por ello aconsejamos contratar la cobertura de anulación.

Cruceros páginas 96 y 97: Cancelación entre 60 y 31 días anteriores a la fecha de salida 25% de gastos del precio publicado; entre 30 y 16 días 50% de gastos y 15 días o menos a la fecha de salida 100% del precio publicado.

p) Transiberiano: Condiciones de cancelación

Las condiciones de anulación en el tren Transiberiano son muy estrictas, por ello aconsejamos contratar la cobertura de anulación:

Cancelación desde el día de la reserva hasta 61 días anteriores a la fecha de salida 10% de gastos del precio publicado; entre 60-31 días el 25% de gastos; entre 30-16 días el 50% del precio publicado y con 15 días o menos a la fecha de salida el 100% de gastos.

q) Islandia

Muchos de los hoteles de Islandia funcionan como residencias estudiantiles durante el invierno y son acondicionados y autorizados oficialmente por la

administración pública como establecimiento hotelero durante la época estival. Debido a que no existe clasificación oficial hotelera en Islandia, en nuestro programa dichos hoteles aparecen con una categoría turista, ya que por su nivel de confortabilidad, hemos considerado que ésta es la clasificación más acorde a su calidad. Algunos hoteles de Islandia pueden tener el baño fuera de la habitación.

r) Escandinavia e Islandia: Condiciones de anulación

Las condiciones de anulación de los servicios de tierra son muy estrictas, por ello creemos necesario facilitar detalle aproximado de los gastos que pueden generarse por cancelación del viaje, expresados en tantos por cientos sobre el precio publicado y según la antelación con que se produzca la anulación antes de las fechas de salida del viaje: Cancelación entre 30 y 14 días anteriores a la fecha de salida del viaje 15%, entre 13 y 7 días anteriores a la fecha de salida del viaje 25%, entre 6 y 1 día antes a la fecha de salida del viaje 50%, 24 horas antes a la fecha de salida del viaje 100%.

s) Validez del pasaporte

De forma general se requiere un mínimo de 6 meses y algún país extiende el límite a los doce meses. "El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y lo referido a las formalidades necesarias" (Condiciones de Inscripción 25.2).

t) Visado a Turquía para ciudadanos españoles (circuitos página 38 y 39)

Para todos los ciudadanos españoles es obligatoria la obtención del visado electrónico antes del inicio del viaje. Su tramitación se debe efectuar a través de la página web del gobierno turco www.evisa.gov.tr/es.

u) Habitaciones triples

Las habitaciones triples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen un sofá-cama o plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

v) Ocupación habitaciones

El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación suele ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las once o doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

w) Desayunos y cenas

Los hoteles tienen unos horarios de apertura y cierre en sus restaurantes para desayuno y cenas, por lo que la realización de estos servicios incluidos se halla sujeto al horario de llegada (respecto a las cenas) y horario de salida (respecto a los desayunos). Fuera de estos horarios no podrá realizarse este servicio y no será posible proceder a su reembolso.

x) Gastos de gestión por anulaciones o cambios de reserva:

Los gastos de gestión de la agencia organizadora, mencionados en las condiciones de inscripción, punto 12 "Derecho de desistimiento del consumidor" en caso de cancelación por parte del consumidor de una reserva, serán de 30 euros por persona. Por otro lado, cualquier cambio de una reserva recogida en el punto 9.1. "Modificación de contrato por parte del consumidor", podrá suponer la prima de modificación de hasta 25 euros por cada cambio, siempre que no haya modificación en el programa u oferta, en cuyo caso se cobrarán los gastos de gestión, ya que se trata de una anulación y nueva reserva a todos los efectos.

y) Entrega de documentaciones y billetes aéreos

En determinados circuitos, especialmente en periodo de temporada alta, la entrega de las documentaciones se efectuará con una antelación no superior a 7 días.

MODIFICACIÓN CONDICIONES GENERALES según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 30 de Noviembre.

Precio

Al precio final del viaje ha de sumarse el de las tasas de aeropuertos o puertos para la entrada y/o salida de los países y el importe del visado en caso de ser necesario, que se abonan en destino y que no se pueden cuantificar ahora por no facilitárenos su importe exacto.

Como quiera que en la mayor parte de los circuitos no es posible facilitar el precio de las excursiones facultativas, se informa que este es otro concepto que aún cuando no incide en el precio del viaje, por cuanto no forma parte de su oferta, ni del contrato, sí podría representar un mayor gasto si se adquiriese.

Compañías aéreas

Cobran en el importe del billete un cargo que denominan "tasa de combustible" que, de forma general, no es reembolsable en el caso de que hubieran gastos de cancelación.