

# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

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 concorra 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 texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y Decreto 135/2000, de 10 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes de la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias 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/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 este viaje combinado ha sido realizada por OPERADORES VACACIONALES S.L, Agencia de Viajes Mayorista/Minorista, C.I.F B.38044921 con domicilio en Avda. Marqués de Villanueva del Prado nº6. Edificio Vallesol. 38400. Puerto de La Cruz. Tenerife y Titulo-licencia número IC-39-MM.

**3. Precio.** 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 las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

Cualquier variación del precio 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.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

**3.1 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/oferta 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, o en otros similares en caso de sustitución.

3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.

4. Los impuestos indirectos (1.V.A., 1.G.1.C.) cuando éstos sean aplicables.

5. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.

6. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado.

7. Todo aquello que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

**3.2. Ofertas especiales.** Cuando 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, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

**3.3. Exclusiones.**

**3.3.1. 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.

**3.3.2. Excursiones o visitas facultativas.**

En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, 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.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

**3.3.3. Propinas**

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, la propina pierde su voluntariedad y, al comienzo del mismo, se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de la duración. Esa cantidad, fijada antes de comenzar el crucero, tiene como único destinatario al personal de servicio.

**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 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 siguiente.

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio), deberá serle comunicado a través de la Agencia Minorista al consumidor, el cual podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere.

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 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, salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor, por los conceptos que a continuación se indican:

a) Gastos de gestión.

b) Gastos de anulación ( si los hubiere)

c) 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 al comienzo del viaje; el 15% entre los días tres y diez, 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 el caso de que los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, como es el caso de vuelos especiales, circuitos y cruceros, los gastos de anulación por desistimiento serán los establecidos al efecto en cada uno de los folletos concretos de este Mayorista y que se encuentran a su disposición en su Agencia de Viajes

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha del inicio del viaje. Tal cesión no será posible cuando concorra causa suficiente.

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 del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un número 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 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 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 deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.

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).

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.

c) 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 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 de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá rembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

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

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 a tal fin en el contrato.

2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, 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.

f) En el caso de 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 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 acepta tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de 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 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 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 a transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

**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" al representante del Organizador en destino según consta en la documentación de viaje 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 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.

**8. Prescripción de acciones** No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias será de dos años, según queda establecido en el Artículo 164 de la citada Ley.

#### **9. Responsabilidad.**

**9.1. General.** La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que 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 los 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, 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.

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 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 al consumidor que se encuentre en dificultades.

**9.2. 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 la normativa vigente que resulte de aplicación sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, mantenimiento, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas y similares contratados por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

#### **10. Delimitación de los servicios del viaje combinado**

**10.1 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 del viaje facilitada al suscribir el contrato.

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

#### **10.2. Hoteles.**

**10.2.1. 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 pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama, se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados 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 dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención, no están incluidas en el precio.

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. Las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15 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 de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor antelación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a 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.

El servicio de alojamiento de hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, 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.

**10.2.2. 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.

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibus o "van", que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito esta indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos todo-terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

**10.2.3. Servicios Suplementarios.-** Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista

al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados 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 serle prestados.

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

**10.3. 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 de celebrarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo ajustado a la vigente L.A.U., del que, en el caso de que fuere posible y así lo hubiere solicitado por escrito el consumidor a la Agencia, podrá obtener una copia con anterioridad al inicio del viaje. Este contrato debe ser firmado por el consumidor, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder a los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

**10.4. Circuitos.** La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa-oferta. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo.

**10.5. Condiciones económicas especiales para niños.-** Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de 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.

**11. 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 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, 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 deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

**12. Cláusula Arbitral.** El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los tribunales de arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato

**13. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor.** Se informa al consumidor que en el momento de la celebración 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 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 y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. A estos efectos se recomienda, no obstante, al consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio

**14. Otras informaciones complementarias.**

**14.1. Equipajes.** A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

**14.2. Información sobre la responsabilidad de las Compañías de Transporte.** La responsabilidad de una compañía aérea comunitaria por los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal por un pasajero en caso de accidente, no estará sujeta a ningún límite financiero ya sea legal, convencional o contractual. La obligación de seguro contemplada en el artículo 7 del Reglamento (CEE) nº 2407/92 se entenderá como que las compañías aéreas comunitarias deberán estar aseguradas hasta el límite de la responsabilidad establecida con arreglo al apartado 2 y ulteriormente hasta un límite razonable.

Con respecto a cualquier daño y hasta un importe equivalente en euros de 100.000 DEG (Derechos Especiales de Giro), las compañías aéreas comunitarias no podrán excluir o limitar su responsabilidad demostrando que ellas y sus agentes adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el perjuicio o que les resultó imposible adoptar dichas medidas. No obstante, si la compañía aérea comunitaria probare que el perjuicio fue causado por la negligencia del pasajero lesionado o fallecido o ésta contribuyó a aquel, la compañía podrá ser total o parcialmente eximida de su responsabilidad de conformidad con el derecho aplicable.

Sin demora y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de quince días siguientes a la determinación de la identidad de la persona física con derecho a indemnización, la compañía aérea comunitaria abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos. Tales anticipos no serán inferiores a un importe equivalente en Euros de 15.000 DEG por pasajero en caso de muerte. El pago de un anticipo no

supondrá el reconocimiento de una responsabilidad y podrá compensarse con los importes que deban abonarse con posterioridad con arreglo a la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria, pero no será responsable, salvo en los casos indicados en el apartado 3 del artículo 3 o en circunstancias en que se pruebe con posterioridad que la persona que recibió el anticipo fue causante o contribuyó al daño por negligencia o era una persona sin derecho a indemnización.

Las compañías aéreas establecidas fuera de la Comunidad que operen hacia, desde o dentro de la Comunidad y que no apliquen las disposiciones anteriores deberán informar clara y expresamente de ello a sus pasajeros en el momento de la compra del billete en las agencias de las compañías, en las agencias de viajes minoristas y en los mostradores de facturación situados en el territorio de un Estado miembro.

Las compañías aéreas entregarán a los pasajeros un impreso en el que se precisen sus condiciones. El hecho de que sólo figure en el billete o en un equivalente del mismo un límite de responsabilidad no constituye una información suficiente.

**14.3.** Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una mayor información a los Sres. Clientes. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de la Agencia Organizadora.

**14.4.** La Agencia Organizadora no se hace responsable de los cambios de Dirección/Management de los hoteles contenidos en el catálogo posteriores a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de instalaciones, etc.), que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

**15.** En los correspondientes folletos encontrará las condiciones generales que hacen referencia a cada destino en concreto.

**16. Vigencia.**

La vigencia y fecha de edición aparecen en el folleto correspondiente.

**17. Seguro.**

En [www.solplan.es](http://www.solplan.es) encontrará las garantías del seguro incluido así como información sobre seguro opcional que ofrece, entre otras garantías, reembolso de gastos por cancelación de viaje.