

CONDICIONES GENERALES 2017

1. Regulación jurídica aplicable y organización técnica. La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las cláusulas del contrato de viaje que detalla su contenido definitivo y por las presentes condiciones generales, todas redactadas de conformidad con lo dispuesto en la Reglamentación catalana de las agencias de viajes (Decreto 168/1994, de 30 de mayo), por la ley estatal de condiciones generales de contratación (Ley 7/1998 de 13 de abril) y por la Ley n21/1995 de viajes combinados. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de reserva de los Tribunales de Sabadell para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales, y renuncian al foro propio en caso de que sea distinto.

La organización técnica de los viajes incluidos en este programa corresponden a la agencia Promoviatges del Vallés SL, que actúa bajo la marca registrada de Promoviatges, agencia minorista con licencia GC-918. CIF 62016720, con domicilio social en la calle Arimón, 60-64 08202 Sabadell. Agencia asociada a ACAVe y sujeta a su código de conducta.

2. Formas de pago

Según la tipología de cada viaje, este dispondrá de unas condiciones de pago específicas:

2.1. Grandes viajes y cruceros

A la hora de reservar este tipo de viajes será necesario realizar el pago de un 25% del total del viaje como depósito. El pago del resto del viaje será necesario realizarlo 30 días antes de la salida. Los viajeros que se acojan al descuento por pago íntegro, dispondrán de 3 días laborables para realizarlo desde la formalización de la reserva anticipada.

2.2. Media distancia y AVE Internacional

En el caso de estos viajes, solo será necesario realizar el pago entero del total del viaje 40 días antes de la salida. Los viajeros que se acojan al descuento por pago íntegro, dispondrán de 3 días laborables para realizarlo desde la formalización de la reserva anticipada.

2.3. Circuitos en autobus y AVE nacional

En las reservas de este tipo de viajes será necesario que los viajeros realicen el pago íntegro 30 días antes de la salida del viaje.

2.4. Reservas online

En las reservas realizadas a través de la web de Promoviatges, será necesario que se realice el pago

del 25% del viaje como depósito, sea cual sea la tipología del viaje. El resto del pago se realizará 40 días antes, en el caso de los viajes de media distancia, y 30 días en el resto de viajes.

3. Modificación del viaje por parte del organizador. Cuando el organizador se vea obligado a modificar de forma significativa los elementos esenciales del viaje, deberá notificarlo por escrito al cliente tan pronto como sea posible, para que éste pueda optar por rescindir la reserva o contrato, con derecho al reembolso íntegro de las cantidades pagadas, o bien aceptar las consecuencias de la modificación del viaje inicial.

En caso de que el cliente no comunique por escrito su decisión en los tres días hábiles siguientes a la notificación, se entenderá que opta por la rescisión de la reserva o del contrato. Se consideran causas suficientes para la modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible) y cuando no concurren el número necesario de personas exigidas para la realización del viaje.

4. Condición contractual.

La realización del viaje queda condicionada a la inscripción del número de personas que se establece en cada viaje. En caso de no tener una participación mínima, definida en las condiciones particulares de cada viaje, la agencia puede cancelar el viaje sin derecho a indemnización para el cliente y siempre que lo comunique en un plazo máximo de 10 días naturales antes de la fecha prevista para su inicio. La devolución íntegra del dinero pagado al cliente deberá realizarse en un plazo no superior a los 14 días.

5. Desistimiento por parte del cliente.

Si el cliente desiste del viaje tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas y deberá indemnizar a la agencia por los siguientes conceptos:

- Una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje si la cancelación se produce dentro de los 30 y los 20 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje.

- 15% si se produce entre 19 y 10 días naturales

- 25% si desiste entre el 9º día y las 48 horas anteriores a la salida.

- 100% si esta cancelación se produce dentro de las 48 horas laborales, antes de la salida.

En cualquier caso, las consecuencias económicas de la cancelación en caso de condiciones especiales de contratación (como tarifas de transporte de coste reducido o exigencias económicas en determinados proveedores) repercutirán sobre el cliente. En el caso de los cruceros, estos disponen de unas condiciones de cancelaciones específicas.

Servicio de gastos de anulación especiales para crucero (1): La cancelación de este tipo de crucero supone un determinado porcentaje de penalización según el día en que se produzca la cancelación.

40% de 60 a 51 días antes de la salida.

50% de 50 a 30 días antes de la salida.

60% de 29 a 20 días antes de la salida.

75% de 19 a 3 días antes de la salida.

100% de 2 a 1 día antes de la salida.

100% el día antes de la salida.

Servicio de gastos de anulación especiales para crucero (2): La cancelación de este tipo de crucero supone un determinado porcentaje de penalización según el día en que se produzca la cancelación.

10%, más de 45 días antes de la salida.

15% de 45 a 31 días antes de la salida.

30% de 30 a 21 días antes de la salida.

60% de 20 a 10 días antes de la salida.

100%, menos de 9 días antes de la salida.

6. Coste del viaje.

El coste del viaje expresado en el catálogo publicitario incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA), cuando es aplicable y se entiende vigente durante la temporada que se indique en el mismo catálogo. El coste puede ser revisado hasta 20 días naturales antes de la fecha de salida, en caso de que haya variaciones en el coste del transporte (incluido el precio del carburante), en las tasas, o impuestos referentes a determinados servicios (como el de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) y en el tipo de cambio de divisa aplicado a los viajes. Ante la variación del coste, el cliente puede aceptar el suplemento o bien desistir de la reserva, con la consecuente penalización descrita en el apartado anterior o del contrato (si se ha formalizado).

7. Establecimientos de alojamiento.

El contenido y la calidad de los servicios prestados por establecimientos de alojamiento turístico están determinados por la categoría turística local especificada en el contrato o en la ficha técnica. En caso

de que esta clasificación no exista, la descripción y las características del establecimiento quedarán expresadas en el catálogo.

Los establecimientos de alojamiento turístico indicados en este catálogo pueden variar siempre dentro de la misma categoría, en ese caso será comunicado al cliente, y se indicará en el dossier definitivo del viaje. No considerándose una modificación sustancial del viaje, en caso de que el viajero no acepte el cambio de hotel de igual o superior categoría, se entenderá que se trata de una cancelación voluntaria por parte del viajero, con los gastos de cancelación y penalizaciones correspondientes, de conformidad con la cláusula quinta de este documento.

8. Documentación.

El cliente tiene la obligación de llevar consigo el documento nacional de identidad y, en el caso de que se exija, el pasaporte con los ejemplares originales y vigentes, o incluso, con la fecha de caducidad que para cada viaje indiquen las autoridades competentes. La agencia informará a los clientes miembros de la Unión Europea sobre los documentos especiales (como visados, certificados médicos de vacunación o sanidad, etc.) que exige el lugar de destino del viaje, y el cliente asume expresamente tanto su tramitación (excepto en caso de otro acuerdo con la agencia) como las consecuencias derivadas de no llevarlos o del hecho de que no sean válidos o vigentes.

Los clientes extranjeros deberán informar a los organismos competentes, y deben asegurarse de que cumplen las exigencias en materia de visados a fin de entrar, salir y circular sin problemas por el país o países de destino, sobretodo en caso de circuitos y/o cruceros, y asumen las consecuencias de su incumplimiento. En caso de no poder realizar el viaje por causa única y exclusivamente imputable al viajero, por no haber cumplido este precepto, se entenderá que se trata de una cancelación por parte del viajero, con las consecuencias previstas en la cláusula quinta de este documento. En caso de que el viajero sea menor de 18 años, rogamos consulten a Promoviatges, que le informará de la normativa aplicable en cada caso.

9. Cesión de la reserva.

El cliente puede ceder su reserva de servicios terrestres a una tercera persona, siempre que lo comunique a la agencia con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y que esto no esté expresamente prohibido en el folleto publicitario.

En cuanto a servicios aéreos, por restricciones de las compañías aéreas, no está autorizado ningún cambio de nombre, por lo que en este caso el nuevo pasajero deberá abonar un nuevo billete de transporte aéreo y el anterior pasajero deberá afrontar los gastos derivadas de su cancelación en el supuesto de que existan.

10. Responsabilidad.

La agencia organizadora responderá de las consecuencias que se deriven de la no ejecución o de la ejecución deficiente del contrato en la proporción de su intervención en la gestión del viaje combinado.

Sin embargo, quedará eximida de esta responsabilidad bien cuando exista una causa de fuerza mayor (circunstancia ajena, irreversible), por un hecho que ni la agencia organizadora ni los proveedores hayan podido evitar o cuando la causa sea imputable al cliente o a un tercero. No se hará responsable de cualquier defecto en la ejecución del viaje que tenga su origen en el personal o trabajadores de los servicios contratados, ni a otras contingencias en las que no haya intervenido Promoviatges.

En los viajes de grupo se podrá admitir la modificación del contrato inicial siempre que la alteración de itinerario o la sustitución de servicios estén justificados por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas del proveedor en la zona o por razones de la limitada infraestructura local. Cualquier otra alteración de la ruta debe ser aprobada por el grupo y consentida expresamente por la agencia.

11. Vigencia

Estas cláusulas de condiciones han sido redactadas con fecha 15 de diciembre de 2016 y tienen una vigencia indefinida, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan llevar a cabo consecuencia de las legislaciones posteriores a la fecha de referencia.

Los grupos especiales de verano, las expediciones dentro de la programación y los programas cotizados a medida, se rigen por las condiciones de contratación específicas de los productos mencionados, contenidas en la información adicional adjunta a la reserva de cada uno de los viajes, en el respectivo contrato de viaje combinado y, supletoriamente, por estas condiciones generales.

12. Revisión de precios

Los precios de este catálogo general están cotizados

según el cambio de moneda, tarifas de transporte, combustible y tasas con fecha 1 de noviembre de 2016 y un cambio del dólar americano garantizado. Los viajes de este catálogo han sido cotizados según los siguientes cambios de divisa: dólar australiano: 1€ = 1,40; dólar canadiense: 1€ = 1,40; dólar neozelandés: 1€ = 1,47; yen: 1€ = 1,22 y rand: 1€ = 15,41. Cualquier cambio en la cotización mencionada, como el cambio en el precio del transporte (carburante o tasas de aeropuerto), podrá repercutir en el cliente hasta 20 días antes de la salida. Según cada viaje, se informará de la moneda usada para la cotización de los servicios.

13. Protección de datos

La agencia se compromete a cumplir con los requisitos de protección de datos en vigor y garantizar que se dispone y se aplica una política para la protección de la privacidad de los clientes que, a su vez, debe estar a disposición de los mismos.