

CONDICIONS GENERALS

Als efectes d'aquestes Condicions Generals, el programa / fullet és el document informatiu al que aquestes s'incorporen. El programa / oferta és la descripció del viatge combinat continguda en el programa / fullet que constitueix l'objecte del contracte de viatge combinat.

La informació sobre el programa / oferta continguda en el programa / fullet és vinculant per l'organitzador o detallista, llevat que concorri alguna de les circumstàncies:

a) Que els canvis en aquesta informació s'hagin comunicat clarament per escrit al consumidor abans de la celebració del contracte i aquesta possibilitat hagi estat objecte d'expressa menció en el programa oferta.

b) Que es produeixin posteriorment modificacions, previ acord per escrit entre les parts contractants.

Les presents condicions generals només seran aplicables a aquells serveis que puguin definir-se com "Viatge Combinat" acord amb la Llei 21/1995. Per als casos en què es realitzi una simple intermediació en la reserva de serveis solts, com ara habitacions d'hotel, s'aplicaran les condicions que tingui establertes el prestador del servei pel que fa a suplementes, descomptes, despeses per cancel·lar o qualsevol altre aspecte de la reserva. La organitzadora i el prestador del servei informaran de les condicions a tot client que ho demani.

1. Regulació jurídica aplicable al contracte de viatge combinat i acceptació de les Condicions Generals

Les presents Condicions Generals estan subjectes al que disposa la Llei 21/1995, de 6 de juliol, de viatges combinats (BOE 1995.07.07), la Llei 7 / 1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació (1998.04.14) i en la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (BOE 1984.07.24) i altres disposicions vigents.

La legislació vigent obliga a la signatura d'un Contracte de viatge combinat.

Les presents Condicions Generals s'incorporaran, signades per les parts contractants, a tots els contractes de viatges combinats l'objecte siguin els programes / oferta continguts en el programa / fullet i obliguen a les parts, amb les condicions particulars que es pactin en el contracte o que constin en la documentació del viatge facilitada simultàniament a la subscripció del contracte.

2. Organització

L'organització d'aquest viatge combinat ha estat realitzada per Viatges l'Illa de Castelloig, Agència de Viatges amb domicili al carrer Torrent de l'Olla 180, de Barcelona,

3. Preu

3.1. El preu del viatge combinat inclou

1) El transport d'anada i tornada, quan aquest servei estigui inclòs en el programa / oferta contractat, amb el tipus de transport, característiques i categoria que consti en el contracte o en la documentació que es lliura al consumidor en el moment de subscriure'l.

2) L'allotjament, quan aquest servei estigui inclòs en el programa / oferta contractat, en l'establiment i amb el règim alimentari que figura en el contracte o en la documentació que es lliura al consumidor en el moment de subscriure, o en altres d'igual o superior en cas de substitució.

3) Les taxes o impostos dels establiments hotelers i els impostos indirectes - Impost sobre el valor afegit (IVA), impost general indirecte canari (IGICN), etc. -, quan siguin aplicables, sempre que no estigui especificat el contrari.

4) L'assistència tècnica durant el viatge, quan aquest servei estigui específicament inclòs en el programa / oferta contractat.

5) Tots els altres serveis i complements que s'especifiquin concretament en el programa / oferta contractat o que expressament es facin constar en el contracte de viatge combinat.

3.2. Revisió de preus

El preu del viatge combinat ha estat calculat en base als tipus de canvi, tarifes de transport, cost del carburant i taxes i impostos aplicables en la data d'edició del programa / catàleg o dels posteriors que, si s'escau, s'hagin fet públics de forma impresa.

Qualsevol variació del preu dels esmentats elements podrà donar lloc a la revisió del preu final del viatge, tant a l'alça com a la baixa, en els imports estrictes de les variacions de preu esmentades.

Aquestes modificacions seran notificades al consumidor, per escrit o per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la comunicació efectuada, podent, quan la modificació efectuada sigui significativa, desistir del viatge, sense cap penalització, o acceptar la modificació del contracte.

En cap cas, es revisarà el preu en els vint dies anteriors a la data de sortida del viatge, respecte de sol·licituds ja realitzades.

3.3. Ofertes especials

Quan es realitzi la contractació del viatge combinat com a conseqüència d'ofertes especials, d'última hora o equivalents, a preu diferent del expressat en el programa / catàleg, els serveis compresos en el preu són únicament aquells que s'especifiquen detalladament en l'oferta, tot i que, l'oferta faci referència a algun dels programes descrits en aquest fullet, sempre que aquesta remissió es faci només als efectes d'informació general de la destinació.

3.4. Exclusions

3.4.1. El preu del viatge combinat no inclou

Visats, taxes d'aeroport, taxes d'embarcament, taxes d'entrada i sortida, certificats de vacunació, "extres" com ara cafès, vins, licors, aigües minerals, règims alimentaris especials-ni tan sols en els supòsits de pensió completa o mitja pensió, llevat que expressament es pacti en el contracte una altra cosa-, rentat i planxat de roba, serveis d'hotel opcionals, i, en general, qualsevol altre servei que no figurei expressament en l'apartat "El preu del viatge combinat inclou" o no consti específicament detallat en el programa / oferta, en el contracte o en la documentació que es lliura al consumidor a subscriure'l.

3.4.2. Excursions o visites facultatives

En el cas d'excursions o visites facultatives no contractades en origen, cal tenir present que no formen part del contracte de viatge combinat. La seva publicació en el fullet té caràcter informatiu i el preu està expressat amb l'indicatiu de "estimat". Per això, en el moment de contractar-se en el lloc de destinació, poden produir variacions sobre els seus costos, que alterin el preu estimat.

D'altra banda, aquestes excursions seran ofertes al consumidor amb les seves condicions específiques i preu definitiu de forma independent, no garantint fins al moment de la seva contractació la possible realització de les mateixes.

3.4.3. Propines

Dins del preu del viatge combinat no estan incloses les propines.

En el cas dels creuers, la propina perd la seva voluntarietat i, al començament del mateix, s'adverteix al client que ha d'assumir el compromís de lliurar a la finalització del viatge una quantitat determinada en funció de la durada. Aquesta quantitat, fixada abans de començar el creuer, té com a únic destinatari el personal de servei.

3.4.4. Maleters

Llevat que s'indiqui expressament, el servei de maleters no està inclòs en el preu del viatge combinat, amb independència que els

hotels disposen habitualment de personal que pugui ocupar d'això, si el client ho demana.

4. Forma de Pagament. Inscripcions i reembossaments

En l'acte de la inscripció, l'Agència podrà requerir una bestreta que en cap cas serà superior al 40% de l'import total del viatge, expedint el corresponent rebut en el qual s'especifiqui, més de l'import anticipat pel consumidor, el viatge combinat demanat. L'import restant s'haurà d'abonar contra el lliurament dels bons o documentació del viatge, que haurà de realitzar com a mínim set dies abans de la data de la sortida.

Si no es procedeix al pagament del preu total del viatge en les condicions assenyalades, s'entendrà que el consumidor desisteix del viatge demanat, i li seran d'aplicació les condicions previstes en l'apartat següent.

En el cas que abans de la celebració del contracte el organitzador es vegi impossibilitat de prestar algun dels serveis sol·licitats pel client (inclòs el preu), haurà de ser comunicat a través de l'Agència Minorista al consumidor, el qual podrà renunciar a la seva sol·licitud recuperant exclusivament les quantitats anticipades si n'hi ha.

Tots els reembossaments que siguin procedents per qualsevol concepte, es formalitzaran sempre a través de l'Agència detallista on s'hagi realitzat la inscripció, no s'efectuarà cap devolució per serveis no utilitzats voluntàriament pel consumidor.

5. Desistiment del consumidor, Cessions i lació del viatge per no arribar al nombre de persones el mínim previst

En tot moment l'usuari o consumidor pot desistir dels serveis sol·licitats o contractats, tenint dret a la devolució de les quantitats que hagués abonat, tant si es tracta del preu total com de la bestreta que preveu l'apartat precedent, però haurà d'indemnitzar a l'Agència pels conceptes que a continuació s'indiquen:

a) En el cas dels serveis solts: La totalitat de les despeses de gestió, més les despeses d'anul·lació, si s'haguessin produït aquests últims.

b) En el cas de viatges combinats i llevat que el desistiment es produeixi per causa de força major:

1) Les despeses de gestió més les despeses d'anul·lació, si n'hi ha.

2) Una penalització, consistent en el 5% del total del viatge si el desistiment es produeix amb més de deu dies i menys de quinze d'antelació a la data de començament del viatge, el 15% entre els dies 3 i 10, i el 25% dins de la quaranta-vuit hores anteriors a la sortida.

Si no es presenta a l'hora prevista per a la sortida, no tindrà dret a cap devolució de la quantitat abonada, excepte acord entre les parts en un altre sentit.

En el cas que algun dels serveis contractats i laran estigués subjecte a condicions econòmiques especials de contractació, com ara noli d'avions, vaixells, tarifes especials, etc., Les despeses d'anul·lació per desistiment s'establiran d'acord amb les condicions acordades per ambdues parts.

En aplicació del paràgraf anterior, i amb independència dels programes / ofertes en què l'existència de condicions econòmiques especials de contractació s'indica de manera específica, s'informa a tots els clients que, amb caràcter general, un cop emès físicament un bitllet aeri, les despeses d'anul·lació arriben al 100% del seu import, ja que els tipus de tarifes aplicades, no són reemborsables per part de les companyies aèries.

"Protegiu-vos contra aquestes despeses, ampliant les cobertures de l'assegurança d'anul·lació inclòs en el preu dels programes / ofertes, si aquestes no són suficients".

El consumidor del viatge combinat podrà cedir, sempre que no existeixin condicions econòmiques especials de contractació, la seva reserva a una tercera persona, ho per escrit amb quinze dies d'antelació a la data d'inici del viatge, llevat que les parts pactin un termini menor en el contracte.

El cessionari haurà de reunir els mateixos requisits que tenia el cedent, exigits amb caràcter general per al viatge combinat, i ambdós respondran solidàriament davant l'Agència de Viatges del pagament del preu del viatge i de les despeses addicionals justificades de la cessió.

En els casos que l'Organitzador condicioni, i així ho especifiqui expressament, la viabilitat de l'oferta de viatge combinat a comptar amb un mínim de participants i per no arribar a aquest nombre, es produeixi l'anul·lació del viatge, l'usuari tindrà dret exclusivament al reemborsament del total del preu o de les quantitats anticipades, sense que pugui reclamar cap quantitat en concepte d'indemnització, sempre que l'Agència ho hagi notificat per escrit amb un mínim de deu dies d'antelació a la data prevista d'inici del viatge.

6. Alteracions

L'Agència de Viatges es compromet a facilitar als seus clients la totalitat dels serveis contractats continguts en el programa / oferta que ha donat origen al contracte de viatge combinat, amb les condicions i característiques estipulades, tot això d'acord amb els següents:

a) En el supòsit que, abans de la sortida del viatge, l'Organitzador es vegi obligat a modificar de manera significativa algun element essencial del contracte, inclòs el preu, haurà de posar immediatament en coneixement del consumidor.

b) En aquest supòsit, i llevat que les parts convinguin una altra cosa, el consumidor podrà optar entre resoldre el contracte sense penalització o acceptar una modificació del contracte en el qual es precisin les variacions introduïdes i la seva repercussió en el preu.

El consumidor ha de comunicar la decisió que adopti l'detallista o, si s'escau, l'Organitzador dins dels tres dies següents a la notificació de la modificació a què es refereix l'apartat "a".

En el cas que el consumidor no notifiqui la seva decisió en els termes indicats, s'entendrà que opta per la resolució del contracte sense cap penalització.

c) En el cas que el consumidor opti per resoldre el contracte, al'empara del que preveu l'apartat "b", o que l'Organitzador cancel·li el viatge combinat abans de la data de sortida acordada, per qualsevol motiu que no li sigui imputable al consumidor, aquest tindrà dret, des del moment en què es produeixi la resolució del contracte, al reemborsament de totes les quantitats pagades, d'acord amb aquest, o bé a la realització d'un altre viatge combinat de qualitat equivalent o superior, sempre que l'Organitzador o detallista pugui proposar-s'ho. En el cas que el viatge ofert és de qualitat inferior, l'organitzador o el detallista haurà de reemborsar al consumidor, quan escaigui, en funció de les quantitats ja desemborsades, la diferència de preu, d'acord amb el contracte.

Aquest mateix dret correspondrà al consumidor que no obtingués confirmació de la reserva en els termes estipulats en el contracte.

d) En els anteriors supòsits, l'Organitzador i el detallista seran responsables del pagament al consumidor de la indemnització que, si escau, correspongui per incompliment del contracte, que serà del 5% del preu total del viatge contractat, si l'esmentat incompliment es produeix entre els dos mesos i quinze dies immediatament anteriors a la data prevista de realització del viatge, el 10% si es produeix entre els quinze dies i tres dies anteriors, i el 25% en el cas que l'incompliment esmentat es produeixi en les quaranta-vuit hores anteriors.

e) No hi ha obligació d'indemnitzar en els següents supòsits:

1) Quan la cancel·lació es deu al fet que el nombre de persones inscrites per al viatge combinat sigui inferior a l'exigit i així es comunicui per escrit al consumidor abans de la data límit fixada amb aquesta finalitat en el contracte.

2) Quan la cancel·lació del viatge, excepte en els supòsits d'excés de reserves, es degui a motius de força major, entenent per tals

aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles, les conseqüències no haurien pogut evitar, tot i haver actuat amb la diligència deguda.

f) En el cas que, després de la sortida del viatge, l'Organitzador no subministri o comprovi que no vaig poder subministrar una part important dels serveis previstos en el contracte, adoptarà les solucions adequades per a la continuació del viatge organitzat, sense cap suplement de preu per al consumidor, i, si s'escau, abonarà a aquest últim l'import de la diferència entre les prestacions previstes i les subministrades. Si el consumidor continua el viatge amb les solucions donades per l'Organitzador, es considerarà que accepta tàcitament aquestes propostes.

g) Si les solucions adoptades per l'Organitzador fossin inviades o el consumidor no les acceptés per motius raonables, aquell haurà de facilitar a aquest, sense cap suplement de preu, un mitjà de transport equivalent a l'utilitzat en el viatge per tornar al lloc de sortida o qualsevol altre que ambdós hagin convingut, sense perjudici de la indemnització que, si s'escau procedeixi.

h) En cas de reclamació, el detallista o, si s'escau, l'organitzador haurà d'obrar amb diligència per trobar solucions adequades.

i) En cap cas, tot allò no inclòs en el contracte de viatge combinat (com, per exemple, bitllets de transport des del lloc d'origen del passatger fins al lloc de sortida del viatge, o viceversa, reserves d'hotel en dies previs o posteriors al viatge, etc.) serà responsabilitat de l'organitzador, no existint obligació d'indemnitzar per aquests possibles despeses de serveis independents en cas que el viatge es cancel·li per les causes previstes a l'apartat "j".

j) Si els trasllats / assistència de l'hotel-aeroport o viceversa o altres similars, inclosos en l'oferta, no es complissin, fonamentalment per causes alienes al transferista i no imputables a l'Organitzador, aquest reemborsarà únicament l'import del transport alternatiu utilitzat pel client en el desplaçament, prèvia presentació del rebut o factura corresponent.

k) Els mapes i les fotografies que es reproduïen en el catàleg de persones, paisatges, monuments, hotels, etc., s'han pres en diferents viatges o han estat proporcionades per oficines de turisme, proveïdors externs o clients i s'editen a títol merament orientatiu i estan destinats únicament a oferir una major informació als usuaris, de manera que si el client no arriba a trobar idèntiques situacions durant el viatge o en el cas que es produïu qualsevol tipus de modificació en els establiments, això no pot ser considerat com a publicitat enganyosa per part de l'Agència organitzadora.

l) L'Agència Organitzadora no es fa responsable dels canvis de Direcció / Management dels hotels continguts en el catàleg posteriors a la seva edició així com de les repercussions i / o conseqüents canvis que això comporti (nom, serveis, categoria de l'establiment, tancament parcial d'instal·lacions, etc.), que en qualsevol cas, seran puntualment comunicades a l'usuari.

m) Les referències que es fan en el fullet als dies que comprèn el viatge s'han d'interpretar en el sentit que els nostres serveis es reparteixen al llarg d'aquest nombre de dies, tal com es desprèn de la lectura de l'itinerari, sense que això signifiqui que la durada del viatge combinat s'estengui a les 24 hores del nombre de dies esmentat.

n) L'Agència Organitzadora tampoc es responsabilitza dels objectes oblidats o extraviats pels clients, durant el viatge.

7. Obligació del consumidor de comunicar tot incompliment en l'execució del contracte

El consumidor està obligat a comunicar tot incompliment en l'execució del contracte-preferentment in situ al representant de l'Organitzador en destí segons consta en la documentació de viatge o, en altre cas, al més aviat possible-per escrit o en qualsevol altra forma en què quedí constància, a l'organitzador o al detallista i, si s'escau, al prestador del servei de què es tracta.

En el cas que les solucions arbitrades per l'Agència-Organitzador o detallista-no siguin satisfactòries per al consumidor, aquest disposarà del termini d'un mes per reclamar davant l'Agència detallista o l'organitzador, sempre a través d'aquella.

L'Agència Detallista o l'Organitzador disposaran de quaranta-cinc dies naturals per a donar resposta a la reclamació plantejada pel consumidor, termini que començarà a comptar a partir del dia següent a la presentació de la reclamació davant l'Agència detallista.

8. Prescripció d'accions

No obstant el que disposa l'apartat precedent, el termini de prescripció de les accions derivades dels drets reconeguts en la Llei 21/95, de 6 de juliol, reguladora dels viatges combinats (BOE 7-7-95) serà de dos anys, segons queda establert en l'Article 13 de l'esmentada Llei

9. Responsabilitat

9.1. General

L'Agència de Viatges Organitzadora i detallista venedora final del viatge combinat respondran davant el consumidor, en funció de les obligacions que els corresponguin pel seu àmbit respectiu de gestió del viatge combinat, del correcte compliment de les obligacions derivades del contracte, amb independència que aquestes les hagin d'executar ells mateixos o altres prestadors de serveis, i sense perjudici del dret dels Organitzadors i Detallistes a actuar contra aquests prestadors de serveis. L'organitzador manifesta que assumeix les funcions d'organització i execució del viatge.

Els Organitzadors i els Detallistes de viatges combinats respondran dels danys soferts pel consumidor com a conseqüència de la no execució o execució deficient del contracte. Aquesta responsabilitat cessarà si té lloc alguna de les següents circumstàncies:

1) Que els defectes observats en l'execució del contracte siguin imputables al consumidor.

2) Que aquests defectes siguin imputables a un tercer aliè al subministrament de les prestacions previstes en el contracte i tinguin un caràcter imprevisible o insuperable.

3) Que els defectes esmentats es deguin a motius de força major, entenent per tals aquelles circumstàncies alienes a qui les invoca, anormals i imprevisibles les conseqüències no haurien pogut evitar, malgrat haver actuat amb la diligència deguda.

4) Que els defectes es deguin a un esdeveniment que el detallista o, si s'escau, l'Organitzador, tot i haver posat tota la diligència necessària, no podia preveure ni superar.

No obstant això, en els supòsits d'exclusió de responsabilitat per donar-se alguna de les circumstàncies previstes en els números 2, 3 i 4 l'Organitzador i el detallista que siguin parts en el contracte de viatge combinat estaran obligats a prestar la necessària assistència al consumidor que es trobi en dificultats.

9.2. Límits del rescabament per danys

Pel que fa al límit del rescabament pels danys que resultin de l'incompliment o de la mala execució de les prestacions incloses en el viatge combinat, s'estarà al que disposen els convenis internacionals sobre la matèria. Pel que fa als danys que no siguin corporals, aquests hauran de ser sempre acreditats pel consumidor. En cap cas l'Agència es responsabilitza de les despeses d'allotjament, manutenció, transports i altres que s'originin per causes de força major.

Quan el viatge s'efectuï en autocars, "vans", limosines i similars contractats per l'Agència Organitzadora directament o indirectament, en cas d'accident, sigui quin sigui el país on es produeixi, el consumidor ha de presentar la pertinent reclamació contra l'entitat transportista en el respectiu país, per tal de salvaguardar, si escau, la indemnització de l'assegurança d'aquesta, sent auxiliat i assessorat gratuïtament en les seves gestions per l'Agència Organitzadora o el seu Companyia d'Assegurances.

10. Delimitació dels serveis del viatge combinat

10.1. Viatges d'avió. Presentació a l'aeroport

En els viatges en avió, la presentació a l'aeroport s'ha de fer amb un mínim d'antelació de dues hores sobre l'horari oficial de sortida,

i en tot cas se seguiran estrictament les recomanacions específiques que indiqui la documentació del viatge facilitada al subscriure el contracte.

En qualsevol cas, el client haurà de reconfirmar amb quaranta-vuit hores d'antelació els horaris de sortida dels vols.

10/02 Hotels

10.2.1. General

La qualitat i contingut dels serveis prestats per l'hotel vindrà determinada per la categoria turística oficial, si n'hi hagués, assignada per l'òrgan competent del seu país. Atesa la vigent legislació sobre això, que estableix només l'existència d'habitacions individuals i dobles permetent que en algunes d'aquestes últimes s'hi pugui habilitar un tercer llit, s'estimarà sempre que la utilització del tercer llit es fa amb el coneixement i consentiment de les persones que ocupen l'habitació. Aquesta tàcita estimació deriva de la circumstància certa d'haver estat advertits prèviament, així com del fet que l'habitació com a triple en tots els impresos de reserves facilitats al consumidor en abonar la bestreta, el contracte i els bitllets i / o documentació del viatge que es lliurament simultàniament a la signatura. Igualment en els casos d'habitacions dobles per a l'ús de fins a quatre persones, amb quatre llits quan així s'especifiqui en l'oferta del programa / fullet.

En USA, Canadà i països d'influència, així com en moltes cadenes hoteleres internacionals, la majoria d'habitacions dobles disposen de dos llits de matrimoni amb capacitat de fins a quatre persones.

En alguns casos hi ha possibilitat d'habilitar bressols, que hauran de ser demanades pels clients abans de perfeccionar el contracte i que excepte expressa menció, no estan incloses en el preu.

L'horari habitual per a l'entrada i sortida en els hotels està en funció del primer i últim servei que l'usuari vagi a utilitzar. Com a norma general i llevat que expressament es pacti una altra cosa al contracte, les habitacions podran ser utilitzades a partir de les 16 hores del dia d'arribada i hauran de quedar lliures abans de les 12 hores del dia de sortida.

Quan el servei contractat no inclogui l'acompanyament permanent de guia i en el cas que l'usuari prevegi la seva arribada a l'hotel o apartament reservat en dates o hores diferents de les ressenyades, cal, per evitar problemes i males interpretacions, comunicar amb la major anticipació possible tal circumstància a l'Agència Organitzadora, oa l'hotel o als apartaments directament, segons els casos. Igualment, ha de consultar a l'Agència, en el moment de fer la reserva, la possibilitat de portar animals, ja que en generalment no són admesos en els hotels i apartaments. En el supòsit d'haver confirmat l'admissió d'animals i es pretengui viatjar amb ells, aquesta circumstància s'ha de fer constar en el contracte.

El servei d'allotjament implicarà que l'habitació estigui disponible a la nit corresponent, entenent prestat amb independència que, per circumstàncies pròpies del viatge combinat, l'horari d'entrada en el mateix es produeixi més tard de l'inicialment previst.

10.2.2. Altres Serveis

Hotels.

En els vols l'arribada al punt de destinació es realitzi després de les 12.00 hores, el primer servei de l'hotel, quan estigui inclòs en l'oferta del programa / fullet, serà el sopar. Igualment, en els vols l'arribada al punt de destinació es realitzi després de les 19.00 hores, el primer servei de l'hotel serà l'allotjament.

Avions

S'entendrà sempre com trajecte aeri directe aquell el suport documental sigui un sol cupó de vol, amb independència que el vol realitzi alguna parada tècnica.

Autocars

En els circuits, els autocars poden variar en les seves característiques en funció del nombre de participants. Si en alguna sortida no s'arriba a un nombre suficient de viatgers, és possible que s'utilitzi un minibus o "van", que, llevat d'indicació expressa en contra, no tenen els seients reclinables. Així mateix, en la descripció de cada circuit s'informa si l'autocar té o no aire condicionat, entenent que no el té si res s'indica. El transport en els parcs naturals per a la realització de safaris fotogràfics s'efectua en "vans" o en vehicles de tot-terreny característics de cada país. En tots els casos anteriors, el disseny, estructura, confort i seguretat del vehicle de transport pot no adaptar-se a les normes i estàndards espanyols, sinó als que són propis del país de destinació del viatge.

10.2.3. Serveis Suplementaris

Quan els usuaris demanin serveis suplementaris (per exemple habitació vista al mar, etc.) Que no els puguin ser confirmats definitivament per l'Agència Organitzadora, l'usuari pot optar per desistir definitivament del servei suplementari demanat o mantenir la seva sol·licitud a l'espera que aquests serveis puguin finalment ser-li prestats.

En el cas que les parts hagin convingut el pagament previ del preu dels serveis suplementaris que finalment no li puguin ser prestats, l'import abonat li serà reemborsat per l'Agència detallista immediatament al desistiment del servei per part del consumidor o al retorn del viatge, segons l'usuari hagi optat pel desistiment en la prestació del servei suplementari demanat o hagi mantingut la sol·licitud.

10.3. Apartaments

En efectuar la reserva, el client és plenament i exclusivament responsable de fer la declaració correcta del nombre de persones que ha d'ocupar l'apartament, sense ometre nens independentment de la seva edat.

S'adverteix que l'administració dels apartaments pot legalment negar a admetre l'entrada d'aquelles persones no declarades, i no pertoca a cap reclamació per aquesta causa.

En alguns casos hi ha possibilitat d'habilitar llit / s supletori / so bressols, que hauran de ser demanades pels clients abans de celebrar el contracte, i que excepte menció expressa en contra, no estaran incloses en el preu publicat de l'apartament.

En el lloguer d'apartaments, en algunes ocasions, ha de subscriure in situ el corresponent contracte d'arrendament segons el model ajustat a les lleis vigents locals, del qual, en el cas que sigui possible i així ho ha demanat per escrit el consumidor a l'Agència, podrà obtenir una còpia amb anterioritat a l'inici del viatge. Aquest contracte ha de ser signat pel consumidor, que abonarà la corresponent fiança o assegurança de responsabilitat civil per respondre als eventuals desperfectes, si aquella és exigida.

10.4. Condicions econòmiques especials per a nens

Donada la diversitat del tractament aplicable als nens, depenent de la seva edat, del proveïdor de serveis i de la data del viatge, es recomana consultar sempre l'abast de les condicions especials que existeixen i que en cada moment seran objecte d'informació concreta i detallada i es recollirà en el contracte o en la documentació del viatge que es lliuri en el moment de la signatura. En general, pel que fa a l'allotjament, seran aplicables sempre que el nen comparteixi l'habitació del viatge amb dos adults.

Pel que fa a estades de menors a l'estranger s'estarà a la informació facilitada puntualment per a cada cas i al que pugui constar en el contracte o en la documentació del viatge que es lliuri al subscriure'l.

Es recomana disposar sempre d'un document acreditatiu de l'edat del nen.

10.5. Circuits

L'Agència Organitzadora posa en coneixement dels clients, que en els circuits especificats en el fullet, el servei d'allotjament es prestarà en algun dels establiments relacionats en el mateix o en un altre d'igual categoria i zona i igualment, que l'itinerari del circuit podrà ser desenvolupat segons alguna de les opcions descrites així mateix en el programa-oferta. En els casos anteriors, si el consumidor accepta aquesta fórmula prèviament a la celebració del contracte, aquesta indefinició no suposarà modificació.

10.6. Transport d'equipatges

Amb caràcter general i pel que fa al transport terrestre de refereix, s'entendrà que l'equipatge i altres efectes personals de l'usuari els conserva ell, sigui quina sigui la part del vehicle en què vagin col·locats, i que es transporta per compte i risc de l'usuari. Es recomana als usuaris que estiguin presents en totes les manipulacions de càrrega i descàrrega dels equipatges. Pel que fa al transport aeri, ferroviari, marítim o fluvial d'equipatge, s'apliquen les condicions de les companyies transportadores, i el bitllet de passatge el document vinculat entre les esmentades companyies i el passatger. En el cas de patir algun dany o pèrdua el consumidor ha de presentar, en l'acte, l'oportuna reclamació a la Companyia de Transports o al prestador de serveis responsable del fet. L'Agència Organitzadora es compromet a prestar l'oportuna assistència als clients que puguin veure's afectats per alguna d'aquestes circumstàncies.

Es recomana als viatgers l'ampliació de cobertures, en la pòlissa d'assegurança inclosa en tots els viatges (a excepció dels Creuers), que cobreixin suficientment la possibilitat de robatori, pèrdua o danys materials a l'equipatge de la seva propietat.

Les companyies de transport admeten gratuïtament el transport d'una o dues maletes per persona que no excedeixin en el seu conjunt de 20 Kg en viatge en avió i de 30 kg en viatge en autocar. Els suplementos excés de pes a l'equipatge seran responsabilitat del viatger.

10.7. Clàusula Arbitral

L'organitzador manifesta expressament la seva renúncia a sotmetre's als tribunals d'arbitratge del transport per qualsevol qüestió provinent de l'existència d'aquest contracte, llevat d'acord puntual en contra.

11. Passaports, visats i documentació

Tots els usuaris, sense excepció (nens inclosos), hauran de portar en regla la seva documentació personal i familiar corresponent, sigui el passaport o DNI, segons les lleis del país o països que es visiten. Anirà a càrrec dels mateixos quan els viatges així ho requereixin l'obtenció de visats, passaports, certificats de vacunació, etc.

Cas de ser rebutjada per alguna autoritat la concessió de visats, per causes particulars de l'usuari, o ser denegada la seva entrada al país per manca dels requisits que s'exigeixen, o per defecte en la documentació exigida, o per no ser portador de la mateixa, l'Agència Organitzadora declina tota la seva responsabilitat per fets d'aquesta índole, sent per compte del consumidor qualsevol despesa que s'origini, aplicant-se en aquestes circumstàncies les condicions i normes establertes per als supòsits de desistiment voluntari de serveis.

Es recorda igualment a tots els usuaris, i en especial als que tinguin nacionalitat diferent de l'espanyola, que han d'assegurar, abans d'iniciar el viatge, que es compleixen totes les normes i requisits aplicables en matèria de visats a fi de poder entrar sense problemes en tots els països que vagin a visitar.

Els menors de 18 anys que viatgin sols i no disposen de passaport individual, han de portar un permís oficial escrit, autoritzat pels seus pares o tutors en Comissaria, en previsió que el mateix pugui ser demanat per qualsevol autoritat.

12. Informació que l'Agència detallista ha de facilitar al consumidor

S'informa al consumidor que en el moment de la celebració del contracte haurà de rebre de l'Agència Detallista la informació pertinent sobre la documentació específica necessària per al viatge triat, així com assessorament sobre la subscripció facultativa d'una assegurança que li cobreixi de les despeses de cancel·lació i / o d'una assegurança d'assistència que cobreixi les despeses de repatriació en cas d'accident, malaltia o mort, i informació dels riscos probables implícits a la destinació i al viatge contractat, en compliment de la Llei General de Defensa de Consumidors i Usuaris.

A aquests efectes es recomana, però, el consumidor contacti amb el Ministeri d'Afers Exteriors l'oficina d'informació proporciona recomanacions específiques segons destinació a través d'Internet (<http://www.mae.es>) o per qualsevol altre mitjà.

13. Assegurança inclosa

OVER Turisme i Vacances, S.A. considera molt convenient que tots els seus clients viatgin sempre emparats per una assegurança d'assistència en viatge i despeses d'anul·lació. Per això, i per evitar qualsevol distracció, en la pàgina 103 es detallen les cobertures de l'assegurança inclosa en el preu de tots els viatges (amb excepció dels Creuers).

No obstant això i amb independència que seran informats amb més detall per la seva Agència de Viatges, OVER recomana a tots els seus clients la possibilitat d'ampliar les cobertures d'aquesta assegurança, de manera que cobreixin prou tots els seus riscos.

14. Informació sobre la responsabilitat de les companyies de Transport

La responsabilitat d'una companyia aèria comunitària pels danys soferts en cas de mort, ferida o qualsevol altra lesió corporal per un passatger en cas d'accident, no estarà subjecta a cap límit financer ja sigui legal, convencional o contractual. L'obligació d'assegurança que preveu l'article 7 del Reglament (CEE) número 2407/92 s'entendrà com que les companyies aèries comunitàries hauran d'estar assegurades fins al límit de la responsabilitat establerta d'acord amb l'apartat 2 i ulteriorment fins a un límit raonable.

Amb respecte a qualsevol dany i fins a un import equivalent en euros de 100.000 DEG / drets especials de gir), les companyies aèries comunitàries no podran excloure o limitar la seva responsabilitat demostrant que elles i els seus agents van adoptar totes les mesures necessàries per evitar el perjudici o que els va resultar impossible adoptar aquestes mesures. No obstant, si la companyia aèria comunitària prova que el perjudici va ser causat per la negligència del passatger lesionat o mort o aquesta va contribuir a aquell, la companyia pot ser total o parcialment eximida de la seva responsabilitat de conformitat amb el dret aplicable.

Sense demora i, en qualsevol cas, com a màxim en un termini de quinze dies següents a la determinació de la identitat de la persona física amb dret a indemnització, la companyia aèria comunitària abonarà les bestretes necessàries per cobrir les necessitats econòmiques immediates, de manera proporcional als perjudicis soferts. Aquestes bestretes no seran inferiors a un import equivalent en euros de 15.000 DEG per passatger en cas de mort. El pagament d'una bestreta no suposarà el reconeixement d'una responsabilitat i podrà compensar amb els imports que s'hagin d'abonar amb posterioritat d'acord amb la responsabilitat de la companyia aèria comunitària, però no serà responsable, excepte en els casos indicats en l'apartat 3 de l'article 3 o en circumstàncies en què es provi amb posterioritat que la persona que va rebre la bestreta va ser causant o contribuir al dany per negligència o era una persona sense dret o indemnització.

Les companyies aèries establertes fora de la Comunitat que operin cap, des de o dins de la Comunitat i que no apliquen les disposicions anteriors han d'informar clara i expressament-ne els seus passatgers en el moment de la compra del bitllet a les agències de les companyies, a les agències de viatges minoristes i als taulells de facturació situats en el territori d'un Estat membre. Les companyies aèries lliuraran als passatgers un imprès en què es precisin les seves condicions. El fet que només figuri en el bitllet o en l'equivalent del mateix un límit de responsabilitat no constitueix una informació suficient.

15. Edició, Taxa de Canvi i Vigència: Consultar

