

CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

La reserva de cualquiera de los viajes incluidos en la presente web supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas a todos los contratos que tengan por objeto algunos de los referidos viajes. Tales condiciones obligan a las partes y junto con las condiciones particulares que se pacten y/o que consten en el programa-oferta (ficha técnica) del viaje, conformarán el contrato definitivo

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, y demás disposiciones vigentes. La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las presentes Condiciones Generales, por las cláusulas particulares que se pacten en el Contrato de Viaje Combinado y por la ficha técnica del viaje que detalla su contenido.

2. ORGANIZACIÓN.

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por VIAJES ALVENTUS S.L., Agencia de Viajes Mayorista/Minorista, con C.I.F. CIF B41586371, con domicilio social en Sevilla, AVDA. AMERICO VESPUCIO, 5 BLOQUE 2 LOCAL B6 - EDIFICIO CARTUJA, 41092 – Sevilla, Teléfono 954210062 y número de registro licencia de Agencia de Viajes CIAN 410340-3. Cuando el viaje contratado por el cliente tuviera un organizador distinto, los datos del mismo se indicarán en el BONO/CONTRATO de viaje que se facilita al viajero en el momento de la suscripción del mismo.

3. SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA.

3.1. Información precontractual. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente. Dicha información precontractual formará parte integrante del contrato de viajes combinado en caso que se formalice y confirme la reserva por el viajero.

3.2. Solicitud de reserva. Tras una 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. En el momento de la solicitud de la reserva, 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 viajero, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos veinte días antes de la fecha de salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado correspondiente. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el viajero retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que se hubiesen producidos.

3.3. Si el viajero 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 viajero acepta la oferta de 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 confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el viajero.

3.4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al viajero 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 viajero acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

3.5. 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 y resto de documentación es de obligado cumplimiento para ambas partes.

4. PRECIO.

4.1 El precio del viaje combinado incluye: el transporte de ida y regreso, cuando éste servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, según el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo; el alojamiento, cuando éste 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 viajero en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución; los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables; la asistencia técnica durante el viaje, cuando éste servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado; todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado y/o que expresamente se hagan constar en el contrato del viaje combinado.

4.2. 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, aun 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.

4.3 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 en otro sentido-, 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 viajero al suscribirlo. En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí. Propinas: dentro del precio de los viajes combinados no están incluidas las propinas. Excursiones o visitas facultativas: En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado y se rigen por sus propios términos y condiciones.

5. REVISIÓN DE PRECIOS.

5.1 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 condiciones 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 del precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al viajero por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo éste, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

5.2 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 8% del precio total 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 de divisa 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. Si la revisión del precio supone un aumento superior al 8% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del viajero, quien podrá resolver el contrato. El viajero deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el viajero no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

5.3. 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.

6. FORMA DE PAGO.

Inscripciones y reembolsos. En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el viajero, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos veinte días de antelación a la fecha de la salida.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

La aceptación de reservas por parte del Organizador estará subordinada a la disponibilidad de plazas y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del contrato, en el momento de la confirmación del Organizador. Las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables.

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 deberá ser comunicado a través de la Agencia Minorista al viajero, el cual podrá renunciar a su solicitud, recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiese.

Los precios de los viajes en grupo están calculados con un mínimo de personas viajando juntas; en caso de no alcanzarse el mínimo que consta en la ficha técnica correspondiente, tendrá lugar una alteración del precio o anulación del viaje. Cualquiera de las opciones deberá ser comunicada a los viajeros con un mínimo de veinte días de antelación.

Además, se detallarán tanto en la ficha técnica correspondiente como en el contrato de viaje combinado el suplemento por ocupación que formará parte adicional del precio. En este caso, se notificará a los participantes de la aplicación de estos suplementos con un mínimo de veinte días antes de la salida.

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 viajero.

7. DESISTIMIENTO DEL VIAJERO, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE

7.1. Cesión de la reserva. El viajero podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con un mínimo de siete días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente del pago del precio del viaje, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudieran haber causado la cesión.

7.2. Resolución del contrato por el viajero antes de la salida. En cualquier momento previo al inicio del viaje, el viajero 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 al Organizador o Detallista, por los conceptos que a continuación se indican:

(a) En el caso de servicios sueltos: el total de los gastos de gestión más los de anulación, si se hubieren producido estos últimos.

(b) En el caso de Viajes combinados:

b.1. Los gastos de gestión (mínimo 70 €) más los gastos de anulación, si los hubiere.

b.2. Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce hasta 11 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los cuatro y diez, y el 25% tres días antes de la salida y 100% desde las 48 horas anteriores a la salida.

La agencia informa que la oferta de cada viaje ha sido contratada con los proveedores en base a unas condiciones económicas especiales de contratación, como es el caso de flete de aviones, buques, alojamientos, circuitos y tarifas especiales, que se trasladan al cliente, siendo a tal efecto los gastos de anulación de los servicios contratados y anulados por desistimiento del viajero los que establezca el propio proveedor de los servicios.

Todos los importes y/o conceptos indicados anteriormente son acumulables.

Existirá falta de presentación a la salida si el viajero 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 de no presentación en la salida, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago sobre el importe total del viaje, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

7.3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

7.4. En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes, y por no alcanzarse ese número se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de:

(1) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración (2) siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración (3) cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración

7.5. El organizador y, en su caso, el minorista podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

7.6. En el caso de los contratos de viaje combinado celebrados fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días desde la firma para ejercer su derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado por cualquier causa y sin necesidad de justificación.

8.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) Si antes de la salida, el Organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del viajero, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el viajero 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 viajero 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 caso de que el viajero no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

b) En el caso que el viajero opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado a) o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo distinto a los alegados en los puntos 7.4 y 7.5 y que no sean imputables al viajero, 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 deberán reembolsar al viajero, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia del precio, con arreglo al contrato.

c) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al viajero de la indemnización que, en su caso corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% 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; del 10% si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

d) 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 viajero, y, en su caso, abonará a este último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas.

Si el viajero continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

e) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el viajero 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.

f) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viajes combinados (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.

g) Si los traslados/asistencias del hotel - aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al 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.

9. OBLIGACIÓN DEL VIAJERO DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. Una vez comunicada, el organizador y/o detallista deberá/n obrar con la diligencia debida para hallar soluciones adecuadas.

El viajero 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.

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 viajero 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 viajero. En el caso que las soluciones propuestas no sean satisfactorias para el viajero, éste dispondrá del plazo de treinta días, a contar desde el día en que finalizó el viaje, para reclamar ante la Agencia Detallista, o ante el Organizador a través de aquella.

10. RESPONSABILIDAD.

10.1. General. Los Organizadores y Detallistas responderán de los daños sufridos por el viajero como consecuencia de la falta de ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

(i) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al viajero. (ii) 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. (iii) Que los defectos aludidos se deban a circunstancias inevitables y extraordinarias que provocasen una situación fuera del control de la parte que alega ésta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables. (iv) 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 ii, iii y iv el Organizador y el Detallista que sean partes en el contrato de viajes combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al viajero que se encuentre en dificultades.

10.2. Responsabilidad por errores en la reserva.

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado. El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

10.3 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 viajero.

10.4 Deber de asistencia de la agencia.

La agencia organizadora, y en su caso, la detallista, estarán obligadas a proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en circunstancias inevitables y extraordinarias, mediante:

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular

b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista

En casos que no se pueda garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora y/o el detallista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por viajero. Dicha limitación no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica.

La organización no se hace responsable durante el recorrido de un viaje, trekking, campamento o expedición de los malestares físicos producidos por la altura, cambios de clima o necesidades de cruzar puentes, ríos o pasos difíciles.

Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratado por la Agencia Organizadores directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero 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.

10.5 Responsabilidad de las aerolíneas: El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo podrá exigir directamente a la aerolínea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con la normativa comunitaria de aplicación.

10.6 Exclusiones: 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 viajero contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso. En estos casos, la agencia deberá indicar al viajero el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado. Si la agencia interviene en la contratación de esas prestaciones responderá de acuerdo con las reglas específicas del contrato que realice.

11. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO.

11.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto. En los viajes de 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 aéreos independientes o sueltos, se recomienda que el cliente reconfirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos. Los billetes, salvo que se disponga otra cosa en el contrato, se emitirán en formato de billete electrónico.

11.2. Hoteles. 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. En caso de no haberla, la categoría de los hoteles se realiza en estrellas sobre la base de criterios comunes al sector hotelero en base a sus servicios e instalaciones, y con mero carácter orientativo. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna 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 viajero 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. Servicios Complementarios: cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, antes del inicio del viaje, 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 al viajero y usuario, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia Detallista inmediatamente al regreso del viaje.

11.3. Circuitos. En los circuitos comprendidos en el programa/ folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el programa/folleto o en otro igual categoría y zona; el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa/oferta. En los casos anteriores, si el viajero acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, dicha indefinición no supondrá modificación del mismo.

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 utilice un minibus, monovolumen o similar, que, salvo indicación expresa en contrato, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está 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 vehículos de escasa capacidad o 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

11.4. Condiciones económicas especiales para niños. Se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan

y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada.

12. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN.

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. El viajero 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. Si la agencia acepta el encargo del viajero 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. 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.

Por lo tanto, 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, 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 viajero 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 viajeros, 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.

En caso de extravío de la documentación de viaje por parte del cliente, que ocasione pérdidas de servicios, la Agencia Organizadora no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y/o emisión de la misma.

13. SISTEMA DE RECLAMACION, RENUNCIA A LA CLÁUSULA ARBITRAL Y SOMETIMIENTO A LOS TRIBUNALES ORDINARIOS.

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero 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. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de sus obligaciones deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo. El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los Tribunales de Arbitraje por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato. Al no estar sometido a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

14. 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 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

15. INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL VIAJERO.

Se informa al viajero 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, junto a otra serie de coberturas opcionales; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado. A estos efectos se recomienda, no obstante, al viajero contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.maec.es>) o por cualquier otro medio. La Agencia Detallista proveerá igualmente al viajero de un ejemplar de las presentes Condiciones Generales, para su incorporación al contrato, así como adhesión y expresa aceptación por parte del viajero.

16. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

16.1. Vuelos en conexión. Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a las de inicio del vuelo internacional, los gastos que origine la pernoctación correrán por cuenta del cliente.

16.2 Derecho de admisión/exclusión. La Agencia Organizadora se reserva el derecho de admisión y exclusión, si fuera necesario, a cualquier persona que por su actuación perturbadora pueda dificultar la buena marcha del viaje y la convivencia del grupo. El viajero exonera expresamente a la Agencia de cualquier responsabilidad, reclamación, contingencia u obligación en la que pueda incurrir personalmente y/o frente a terceros con motivo de eventuales, presuntos y/o probados incumplimientos de la legislación o normativa de cualquier índole vigente en el país de destino, manifestando a tal propósito, conocer su obligación a tal respecto y su voluntad firme y expresa de acatar y cumplir con la misma en todo su alcance. Igualmente se obliga a seguir las indicaciones de las personas responsables del grupo o guías, exonerando a la Agencia, en los mismos términos que el párrafo anterior, para el caso de incumplir total o parcialmente la presente obligación.

16.3 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 equipajes, 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 viajero 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. Recomendamos al usuario y viajero que consulte con la propia compañía aérea la franquicia de equipaje permitida puesto que la misma difiere de una compañía a otra.

17. SEGUROS.

Recomendamos al usuario y viajero que visite nuestra página web para disponer de la toda información posible sobre la cobertura del seguro incluido en el viaje combinado (exceptuando los viajes de nieve, ya que no tienen seguro de inclusión) , así como para conocer los diferentes seguros opcionales que le permiten ampliar la cobertura inicial.

Asimismo, Viajes Alventus SL tanto como organizador, y en su caso como detallista, tiene suscrito un Seguro de Caucción con número de póliza 6.575.643 en garantía de protección frente a la insolvencia y responsabilidad contractual con la entidad garante Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros, con domicilio a efectos de notificaciones en Avda. Alcalde Barnils, 63 de Sant Cugat del Vallès 08174 de Barcelona, y NIF A-28119220.

18. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la adhesión a las presentes condiciones generales y mediante la firma del contrato de viaje combinado, presta Ud. Su consentimiento a que los datos personales que se proporcionen pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable la entidad VIAJES ALVENTUS S.L. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la trasferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacerle llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a la actividad de VIAJES ALVENTUS S.L. en el ámbito del turismo, la hostelería, la restauración y los viajes. Sus datos sólo serán cedidos, única y exclusivamente, terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor. Podrá ejercer los derechos u oposición a su tratamiento, por medio de escrito acompañado de copia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a: VIAJES ALVENTUS S.L., Att. Comité Seguridad Protección de Datos, AVDA. AMERICO VESPUCIO, 5 BLOQUE 2 LOCAL B6 - EDIFICIO CARTUJA, 41092 - Sevilla, correo electrónico alventus@alventus.com

18.1. Captación y tratamiento de imágenes con finalidad de promoción turística

El concepto de dato personal incluye las imágenes cuando se refieran a personas identificadas o identificables. Por ello, los principios vigentes en materia de protección de datos personales deben aplicarse al uso de cámaras, videocámaras y a cualquier medio técnico análogo, que capte y/o registre imágenes durante el viaje. La difusión de imágenes tendrá finalidad promocional refiriéndose bien al ámbito corporativo, bien a los lugares de interés turístico del viaje realizado.

El cliente manifiesta su consentimiento para la captación de las imágenes que durante el viaje el guía, otros miembros de la organización o los propios clientes puedan tomar del grupo autorizando a la agencia para su publicación en los medios que estime oportunos con la finalidad anteriormente descrita. Asimismo, Viajes Alventus, SL informa a los usuarios que podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición según lo previsto en la (LOPD) y resto de normativas por medio de comunicación expresa a la empresa.

Únicamente cuando la captación y emisión de las imágenes no afecte a personas identificadas o identificables resultará excluida la aplicación de la LOPD

19. VIGENCIA DEL PROGRAMA/FOLLETO.

Estas condiciones estarán en vigor desde el 01 de Marzo de 2024 hasta el 28 de Febrero de 2025.

(A) Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) *El organizador VIAJES ALVENTUS S.L. y Viajes Pirineo Ainsa* serán plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa El organizador VIAJES ALVENTUS S.L. y Viajes Pirineo Ainsa está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre en: <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf>

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. *El organizador VIAJES ALVENTUS S.L. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia Seguro de caución . Si se deniegan servicios debido a la insolvencia del organizador, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente. Viajes Pirineo Ainsa ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con Markel Insurance Societas Europaea (Pza. Pablo Ruíz Picasso, nº 1, 35. Madrid. Tfno. 917886150). Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Viajes Pirineo Ainsa, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.*