

CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa es la descripción del viaje contenida en el folleto que constituye el objeto del contrato.

La información sobre el programa contenida en el folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones.

1. Regulación jurídica aplicable.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de Julio, (B.O.E. 7-7-1995), la Ley 7/1998, de 13 de Abril, (14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de Julio, (B.O.E. 24-7-84) y demás disposiciones vigentes.

2. Organización.

La organización de estos viajes combinados ha sido realizado por MAPAPLUS, S.A., con domicilio en C/ San Sotero, 11, 28037 Madrid. CICMA 1774.

3. Precio.

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye:

- El transporte, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que se indican en el programa.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el programa.
- Las tasas e impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos –Impuesto sobre el Valor Añadido–, cuando sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa en bus y siempre que en el circuito concurren al menos 20 pasajeros. Con menos de 20 pasajeros en el bus el organizador podrá optar por enviar el bus con un chófer experto únicamente.
- En los circuitos en avión la asistencia será siempre local.

3.2. Revisión de precios / Tasa de Cambio.

El precio del viaje ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos superior a un 3%, podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje sin penalización alguna, o aceptar la modificación del precio. En ningún caso, se revisará al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de reservas ya realizadas y pagadas.

Este posible suplemento o variación en el precio final, debido a las fluctuaciones en el cambio de dólar respecto al Euro, serán facturados bajo el concepto de Tasa de Cambio.

3.3. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta.

3.4. Exclusiones.

3.4.1. El precio del Viaje no incluyen:

Visados, tasas de aeropuerto, tasa de cambio 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, salvo que expresamente se pacte otra cosa, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El precio del viaje incluye” o no conste específicamente detallado en el programa.

3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas u opcionales no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del programa. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de la posible realización de las mismas.

En la mayoría de los programas incluidos en este catálogo se ofrece al consumidor la posibilidad de opcionalmente comprar un paquete de excursiones, visitas y comidas que se ha denominado como paquete Plus, cuyo precio y contenido varía en función del programa. Todos los servicios incluidos como tales dentro del Paquete Plus serán prestados exclusivamente a los pasajeros que hayan contratado este paquete. Aquellos pasajeros que no habiéndolo contratado en origen solicitaran hacerlo una vez iniciado el viaje deberán ponerlo en conocimiento del guía acompañante y liquidar su importe personalmente.

3.4.3. Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado tampoco están incluidas las propinas, excepto las indicadas en el folleto. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo entre el 20 y el 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste el viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

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

procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el cliente.

5. Desistimiento del Consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo o depósito realizado, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

- Los gastos de gestión más los gastos de anulación si los hubiese.
- Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos.

Algunos de los programas ofrecidos en este catálogo y en particular los que incluyen destinos como Escandinavia, Rusia, Países Bálticos, Polonia, Eslovenia, Croacia, Rumania y Bulgaria, son operados en base a condiciones de reserva y cancelación más estrictas comportando una penalización por gastos de cancelación cuando ésta se produce con menos de 30 días antes de la salida del viaje. Recomendamos solicitar siempre información concreta sobre las penalizaciones que afectan al viaje concreto reservado para alguno de estos destinos, así como la conveniencia de suscribir el Seguro Opcional que incluye una cobertura para el riesgo de gastos de cancelación.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento con menos de 30 días se establecerán de acuerdo con estas condiciones en 300 €.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince 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, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes (16 personas en viajes de autocar y aéreos) y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

6. Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contenidos en el programa con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del viaje, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, a través del respectivo detallista.
- En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa el consumidor podrá optar entre anular el viaje, sin penalización alguna o aceptar una modificación y su repercusión en el precio. El cliente 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.
- En el supuesto de que el cliente no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la anulación del viaje sin penalización alguna.

En el supuesto de que el cliente opte por anular el viaje, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución 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 pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados.

En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y en su caso, abonará a éste último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considera que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido.

CONDICIONES GENERALES

f) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

g) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes.

h) Si los traslados/asistencia 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 el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

7. Obligación del Consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato -Preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia -Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

8. Responsabilidad.

8.1. General.

La agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Los Organizadores y detallistas de viajes combinados responderán a los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

b) Que dichos efectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

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

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias prevista en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

8.2. Límites al resarcimiento por daños.

En cuanto al límite por los daños que resulten por el incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por los que se refiere a los daños que no sean corporales, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas o similares contratadas por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, 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.

9. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

9.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

9.2. Hoteles.

9.2.1. General.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal clasificación tan sólo responde a una valoración realizada por el Organizador. Dada la vigente legislación al respecto (que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a

partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicarlo a la Agencia. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

9.2.2. Otros servicios.

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12,00 horas, el primer servicio de hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto será el alojamiento. Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

En los circuitos, los autocares pueden variar en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice tren, minibús o "van", que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. En particular en la etapa entre París y Londres, en uno u otro sentido que usualmente se proporciona en Tren Eurostar en clase Turista, si por condiciones meteorológicas, averías o sucesos inesperados hubiera que prescindir del uso del tren en este trayecto el organizador suplirá este tipo de transporte por el avión o el Ferry y autobús o auto para poder cumplir con el programa de viaje con las mínimas demoras.

9.2.3. Servicios suplementarios.

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados. En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

9.3.

La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en algunos de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas así mismo en el programa-oferta.

10. Pasaportes, visados y documentación.

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte y visados 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 de ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recomienda igualmente a todos los usuarios, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visado a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitar.

11. Equipajes.

A todos los efectos y en cuanto el transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje (una maleta por persona) 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 en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

13. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor.

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del viaje, deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente así como el asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, e información de los riesgos probables implícito al destino y al viaje contratado.

14. Vigencia.

La vigencia del programa/folleto será desde 25 de Marzo 2012 al 20 de Marzo 2013.

15. Muy Importante.

Algunos países exigen que el pasaporte de los viajeros tenga un plazo de validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de estancia en estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada.

Es por ello que recomendamos muy encarecidamente que si su pasaporte está próximo a caducar o lo va a hacer antes del plazo de 9 meses, se prevea de un nuevo pasaporte antes del inicio del viaje para evitar problemas importantes que le podrían sobrevenir durante el mismo, y de los cuales, ni de sus secuelas o consecuencias puede la Agencia Organizadora hacerse responsable.

El consumidor declara conocer perfectamente las condiciones particulares y las condiciones generales y estar de acuerdo con todas ellas.

Fecha Edición: 30 diciembre 2011.