

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La reserva de cualquiera de los viajes supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo. En el folleto informativo electrónico se indicará la duración, itinerario, precio, suplementos, grupo mínimo y servicios incluidos en el viaje. Debido a la antelación con que se edita y al reducido espacio disponible, las informaciones complementarias y posibles modificaciones (si las hubiera) quedarán reflejadas en el dossier informativo específico para cada viaje, que se hace llegar al cliente, y que, junto a las condiciones generales, actúan como contrato definitivo.

### **1.- Legislación Aplicable.**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y demás disposiciones vigentes que resultaran de aplicación.

### **2. Organización.**

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por SCHWARTG DNAC, C.I.F. B92622695, con domicilio en Calle Tarajes, 8, 29640 Fuengirola, Málaga. Teléfono de información : 951 262004 / Fax : 951 262014, C.I.-AN-29977-2.

### **3. Precio.**

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de los posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

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

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

#### **3.1. El precio del Viaje Combinado incluye.**

**3.1.1.** El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

**3.1.2.** El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución.

**3.1.3.** Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.

**3.1.4.** Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables.

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

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

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

### **3.2. Ofertas especiales.**

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### **3.3. Exclusiones.**

#### **3.3.1. El precio del Viaje Combinado no incluye.**

Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos de la pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

#### **3.3.2. Excursiones o visitas facultativas.**

En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.

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

#### **3.3.3. Propinas**

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

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

### **4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.**

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos diez 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 del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

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

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

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

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

a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido éstos últimos.

b) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

**5.1.** Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere

**5.2.** Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días hábiles y menos de quince días de antelación a la fecha del 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.

**5.3.** En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc... los gastos de anulación por desistimiento serán los acordados por ambas partes.

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

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia 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 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 siete días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

En la aplicación del párrafo anterior, y puesto que en estos viajes existen servicios sujetos a condiciones económicas especiales, los gastos de anulación por desistimiento serán : 100% si el billete hubiese sido emitido ya que estos tipos de tarifas no son reembolsables, independientemente que hubiese sido cancelado con más de siete días de antelación.

## **6. Alteraciones.**

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

a) En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su

caso, el Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).

En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o el Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por cien se produce entre los quince días y tres días anteriores; y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

**6.1.** Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

**6.2.** Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a 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 considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

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

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

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

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 únicamente el importe del transporte

alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

j) La empresa organizadora se reserva la facultad de alterar el orden del recorrido de cualquiera de los itinerarios sin que por ello deba indemnizar al consumidor.

### **7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento de 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 no sean satisfactorias por 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. Prescripción de acciones.**

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 21/95 será de dos años, según queda establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

### **9. Responsabilidad.**

#### **9.1. General.**

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

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

**9.1.1.** Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

**9.1.2.** Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

**9.1.3.** Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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. En determinadas fechas del año, se producen retrasos, anulaciones de barcos, aviones, etc. por motivos tales como inclemencias del tiempo, etc.

**9.1.4.** Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar, así como por causa suficiente de acuerdo con lo previsto en los reglamentos de Agencias de Viajes.

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

## 9.2. Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite de resarcimiento por 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, 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 y similares contratados por la agencia Organizadora directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la agencia organizadora.

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

### 10.1 Viajes en avión y/o barco. Presentación en el aeropuerto y/o puerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en los viajes en barco de una hora. En todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

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

### 10.2 Hoteles.

#### 10.2.1. General.

La calidad y el 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 de acuerdo a la información obtenida de los organismos de Turismo de los respectivos países y a la calificación de otras Agencias Mayoristas, aunque esta no sea la vigente en el país concreto. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna de éstas 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 reserva facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

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 normal 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 o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.

Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de

animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento del hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

#### **10.2.2. Otros servicios.**

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

En los circuitos los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega al número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o "van" que salvo indicación expresa en contrario, 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 tienen si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos Todo Terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

#### **10.2.3. Servicios Suplementarios.**

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

### **10.3. Apartamentos**

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños, cualquiera que sea su edad.

Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas que deberán ser solicitadas por los clientes antes de celebrarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. Este contrato debe ser firmado por el consumidor, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil por responder a los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

#### **10.4 Circuitos.**

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

#### **10.5 Condiciones económicas especiales para niños.**

Dada la diversidad del tratamiento aplicado a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento será objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

Informamos que la compañía aérea puede requerir en el aeropuerto documento acreditativo de la edad del niño.

#### **11. Pasaportes, visados y documentación.**

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

#### **12. Cláusula Arbitral.**

El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los Tribunales de Arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato. De igual forma, el Organizador hace constar que no se adhiere al Sistema Arbitral de Consumo.

#### **13. Información que la Agencia detallista debe facilitar al consumidor.**

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. A estos efectos se recomienda, no obstante al consumidor contacte al Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona

recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

#### **14. Otras informaciones complementarias.**

##### **14.1 Equipajes.**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre y/o marítimo 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 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. Las autoridades aduaneras obligan a transportar el equipaje a cada persona, y pasarla personalmente por aduanas. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

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

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

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

##### **16. Vigencia.**

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