

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

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

La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el Organizador o Detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Cada una de las cláusulas de las presentes condiciones generales deberá considerarse independiente de las otras. La invalidez total o parcial de una de las cláusulas o párrafo, no conllevará la invalidez de ninguna otra cláusula o párrafo de las presentes condiciones generales. Las presentes condiciones generales no son aplicables a los contratos de grupos, que serán regulados por contratos específicos entre las partes.

## 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 la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el 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 (B.O.E. 28-3-2014).

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/oferta contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

## 2. ORGANIZACIÓN.

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. . Agencia de Viajes Mayorista C.I.F. B-86871183 , con domicilio Calle Marqués de Riscal 11, Madrid, y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. Agencia de Viajes Mayorista C.I.F B-76626340, con domicilio en Calle Valois 47, Edificio Picasso, Local 10, Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife) (en adelante conjuntamente ambas sociedades serán denominadas las "Agencias de Viaje").

## 3. PRECIO.

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con 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.

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

3. Las tasas y/o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos–impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.–, cuando sean aplicables.

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

5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/ oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

3.2. el precio del Viaje Combinado no incluye.

Visados, y/o tasas gubernamentales de entrada y salida a cualesquiera países incluidos en el itinerario, que serán abonados directamente por el pasajero en caso de ser requerido por las autoridades locales, certificados de vacunación, “extras” tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regimenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de 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 ,o no esté expresamente

contratado por el consumidor y por lo tanto no aparezca en el contrato y documentación que se le entrega en el momento de la formalización del contrato.

### 3.3. Revisión de precios.

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 a la fecha de edición del catálogo.

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 cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas. (aquí podéis incluir las variaciones en el precio señalando el coste del carburante)

### 3.4. 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 así como de las condiciones generales de contratación. Dichas ofertas están sujetas a límites de tiempo de disponibilidad, según los criterios que establece en cada ocasión el Organizador.

### 3.5. 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. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo. 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.

## 4. FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS.

Las inscripciones solo serán válidas cuando sean confirmadas por las Agencias de Viaje. En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado a prestar alguno de los servicios solicitados por el consumidor, le será debidamente comunicado, pudiendo renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere, que le deberán ser abonadas por la agencia a la que se las entregó en el plazo máximo de 30 días.

4.2 Forma de Pago.- Para formalizar la inscripción y en el momento de la reserva del viaje, por parte de la agencia de viajes Detallista se le podrá requerir un anticipo mínimo de 40€, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, respecto del viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, como mínimo 35 días antes de la fecha de salida.

Las inscripciones solicitadas con menos 35 días de antelación a la fecha de salida deberán ser abonadas por su importe total en el momento de la confirmación de la reserva. En caso de ofertas especiales, el pago se deberá realizar de acuerdo a lo establecido en dicha oferta. La aceptación de reservas por parte de la Organizadora, estará subordinada a la disponibilidad de plazas en las fechas solicitadas, y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del contrato, en el momento de la confirmación del Organizador. La agencia de viajes intermediaria podrá expedir una copia del contrato al pasajero sólo y exclusivamente cuando esté en posesión de la confirmación de la reserva por parte del Organizador y el consumidor haya abonado la totalidad de los importes correspondientes al viaje contratado. El contratante principal que realice una sola reserva para varios pasajeros beneficiarios, enumerados en la propia reserva, asume en su propio nombre y derecho las obligaciones de pago derivadas del contrato y, además, actúa en representación de los beneficiarios y asume en nombre de estos el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

No se aceptaran reservas realizadas por menores de edad. Las reservas para los pasajeros menores de edad deben ser efectuadas por las personas que ejerzan su patria potestad o por otros mayores de edad que tengan las facultades legales necesarias. Además solamente se aceptarán si el menor viaja acompañado de sus padres o tutores legales o bien con un escrito firmado por los padres o tutores autorizando al menor y junto con un mayor de edad que asuma en un documento todas las responsabilidades respecto del menor. Los precios publicados deben considerarse por persona, en base a la forma de ocupación. En los casos que tras la renuncia o cancelación de algún viajero se reduzca la modalidad de ocupación de una habitación, los demás pasajeros que fueran a ocupar la misma habitación soportarán la repercusión en el precio de la diferencia existente, es decir, de doble a individual, de triple a doble, etc.

. Las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables. 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 consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al Organizador o Detallista en las cuantías 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 estos últimos.
- b) En el caso de viajes combinados: A estos efectos y dado que los viajes contenidos en el presente folleto están sometidos a condiciones especiales de contratación los gastos de gestión y anulación serán los siguientes:

Estancias avión y hotel:

- Las cancelaciones producidas con menos de 30 días anteriores a la fecha de salida.
- Los gastos de anulación de la parte hotelera si los hubiere, y
- El 50% de la plaza de avión cuando la cancelación se produzca con más de 9 días y menos de 30 días anteriores a la salida o,
- El 100% de la plaza de avión cuando la cancelación se produzca dentro de los nueve días anteriores a la salida.

A efectos del cálculo de los correspondientes gastos, se valora la plaza de avión en un importe de 600 euros por persona, excepto las salidas producidas durante el mes de agosto, que se valora en 800 euros por persona.

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, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

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 consumidor 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 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, bien directamente, cuando actúe también como Detallista, o bien a través del respectivo Detallista en los demás casos.

b) En tal caso, 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, al 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 Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En todo caso, el consumidor podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas a la agencia a las que se las abonó, que deberá reintegrárselas lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el 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 si 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 cuando:

1. 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, que como mínimo será de 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación del viaje.

2. La cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.

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 este 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 a 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).

## 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.

## 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 el RDL 1/2007, serán de dos años, según lo establecido en el Artículo 163 del libro IV del mencionado Real Decreto Legislativo.

## 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 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 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:

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

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.

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.

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.

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 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, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor.

## 10. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO.

10.1. 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 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 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. Las categorías de los hoteles en países que no existe organismo oficial que las regule, han sido asignadas por criterio propio de las correspondientes cadenas hoteleras o por Pullmantur en base a sus servicios e instalaciones.

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. Las habitaciones triples de los hoteles publicados en este folleto pueden estar formadas por dos camas de matrimonio o dos camas y un sofá cama. 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 de reservas 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 consumidor 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 consumidor prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, 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 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.

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.

#### 10.2.3. Servicios Suplementarios.

Cuando los consumidores soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el consumidor 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, 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 consumidor haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

#### 10.3. Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable 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 serán 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.

#### 10.4. Excursiones opcionales.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en 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.

## 11. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN.

Todos los consumidores, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla consigo un pasaporte individual y/u otros documentos válidos para todos los países incluidos en el itinerario del viaje, así como los visados de entrada y de tránsito y los certificados sanitarios que pudieran ser requeridos. Es por ello, que 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 consumidor, 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 consumidores, 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.

## 13. INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR.

Se informa al consumidor que en el momento de la confirmación de la reserva 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; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento del RDL 1/2007.

Los destinos publicados en este folleto en determinadas épocas del año pueden sufrir el paso de huracanes. A estos efectos se recomienda, no obstante, al consumidor contacte con el 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 se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del consumidor los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del consumidor. Se recomienda a los consumidores que estén presentes 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 extravió, 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.

El cliente dispone, opcionalmente dentro del viaje combinado, de la cobertura de una póliza por la Agencia Organizadora con una Compañía de Seguros, por la que ésta se obliga a indemnizar al asegurado por una sola vez y hasta la suma indicada en la póliza en atención al destino del viaje, el robo con violencia o intimidación en las personas o empleo de fuerza en las cosas, del equipaje de su propiedad, así como la pérdida y el hurto, acreditados mediante denuncia a las autoridades competentes, o los daños producidos en el mismo como consecuencia de accidente de cualquier clase o incendio ocurrido al medio de transporte. En caso de robo, pérdida, hurto o daños sufridos por el equipaje en las circunstancias anteriormente descritas, el cliente se obliga a comunicarlo, en el plazo máximo de quince días, directamente a la sede central de la Compañía Aseguradora, adjuntando el documento acreditativo de la denuncia ante la autoridad competente, o del siniestro, en su caso, y la valoración de los objetos robados o dañados. El citado plazo comenzará a contarse a partir del día en que el cliente haya regresado a España. Quedan expresamente excluidos de la cobertura del seguro las joyas u objetos de arte, el dinero o signo que lo represente, equipos de imagen, sonido, informáticos, radiofonía, cualquier tipo de documentos, películas de video, Cd's de música y, en general, todos aquellos objetos que no constituyan el equipaje del asegurado.

## 15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter personal, le informamos que los datos personales facilitados mediante el presente contrato, serán incorporados a los sistemas de tratamiento cuyo responsables y titulares son TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. con C.I.F. B-86871183 y con domicilio Calle Marqués de Riscal 11, Madrid y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. con C.I.F B-76626340 y con domicilio en Calle Valois 47, Edificio Picasso, Local 10, Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife), con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual, la gestión, administración, prestación, ampliación, y mejora de los servicios, así como el envío de información técnica, operativa y comercial, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente, sobre productos, servicios, ofertas y novedades que consideremos de su interés. En cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos y para el caso de comunicaciones comerciales enviadas a través del correo electrónico o medio equivalente, nos presta su consentimiento expreso para el envío de publicidad por dicho medio, tanto por parte de TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. como del resto de sociedades que forman el resto de su grupo de empresas. En caso de enfermedad o alergia que pudiera imposibilitar el desarrollo normal del servicio contratado, el firmante otorga a TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. el consentimiento expreso, desde este momento, para el tratamiento de sus datos relativos a salud, con el fin de evaluar los riesgos inherentes al servicio prestado.

Conforme a la Legislación Federal Estadounidense, si su viaje tiene origen, destino o escala en dicho país, sus datos personales incluidos en el PNR (reserva), serán accesibles por parte del Departamento de Aduanas de los Estados Unidos.

Asimismo les informamos que TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. deberá comunicar sus datos personales, necesarios para la prestación del correspondiente servicio, a los diferentes proveedores de productos y servicios (compañías aéreas, hoteles) quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. En virtud de los contratos celebrados con los terceros anteriormente referidos, los datos proporcionados serán tratados única y exclusivamente para los fines determinados, explícitos y legítimos para los que fueron obtenidos.

TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. y GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, adoptando las medidas de seguridad, técnicas y organizativas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

Por último le informamos, que tiene usted la posibilidad de ejercitar en todo momento y de forma gratuita, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos y revocación de su autorización sin efectos retroactivos, para el envío de comunicaciones comerciales, en los términos especificados en la ley, conforme al procedimiento legalmente establecido, mediante escritos dirigidos a.

Responsable de Protección de Datos, TERRANOVA DIRECTORSHIP, S.L. con C.I.F. B-86871183 y con domicilio Calle Marqués de Riscal 11, Madrid

Responsable de Protección de Datos, GLOBAL TOUR OPERACIÓN, S.L. con C.I.F B-76626340 y con domicilio en Calle Valois 47, Edificio Picasso, Local 10, Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)

Con la firma del presente contrato y tras comprender el contenido íntegro de la presente cláusula general de protección de datos de carácter personal, procedo a dar mi consentimiento, para la recogida, tratamiento, comunicación y cesión de mis datos personales en los términos aquí expresados. Asimismo, como mandatario verbal, declaro tener el consentimiento para la comunicación de los datos personales de todos los pasajeros incluidos en el mismo localizador, y actuar en nombre y representación de los mismos.

## 16. VIGENCIA.

La vigencia del programa/folleto será a partir del 1 de abril de 2014

Fecha de edición 1 de abril de 2014.