

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

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 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:

- 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.
- Que se produzcan posteriores modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/ofertas 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.

1. Organización. La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por Globalia Business Travel S.A.U., CIF A-37064169, con domicilio en Carretera Arenal a Lucmajor, Km 21,5 – CP 07620 Lucmajor (Islas Baleares) - C.I.-BAL-405M/d o por Globalia Travel Club Spain S.L.U., con CIF B-38991279, con domicilio en C/ Fernando Beautell, 15 – CP 38009 Santa Cruz de Tenerife (Tenerife) – I.C. I-AV-0000113.1, en función del destino contratado.

2. 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, desistirse 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.

2.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.

2.1.4. Los impuestos indirectos cuando éstos sean aplicables.

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

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

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

2.2. 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.

2.3. Exclusiones.

2.3.1. 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 del régimen del Todo Incluido, 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.

2.3.2. 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.

2.3.3. 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 al 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 única destinatario al personal de servicio.

3. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos. Nuestro representante no podrá considerar una plaza solicitada si no ha existido una entrega a cuenta a la agencia minorista vendedora. El importe de dicha cuenta será el que fije la normativa del país de residencia del cliente o en su defecto la operadora representante; en cualquier caso, siempre tendrá que ser suficiente para cubrir los gastos que se deriven de la anulación.

Las presentes Condiciones Generales junto con la restante documentación que se entregue a los pasajeros conformarán el Contrato de Viaje y son entregadas al pasajero en el momento de la inscripción. Se entenderá por aceptada estas condiciones una vez que se realice el pago de la reserva.

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.

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.

4. 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 desistirse 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:

4.1. Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.

4.2. Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días naturales 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.

4.3. Condiciones Especiales: 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 las partes, y en su defecto, los expresamente establecidos para el producto/servicio contratado.

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.

5. Alteraciones. Las alteraciones por parte del cliente en las condiciones de la reserva que hubieran sido confirmadas anteriormente (cambios en fechas de llegada o salida, cambio de circuito producidas antes de la fecha del mismo) estarán sujetas a una penalización equivalente a los gastos de gestión establecidos para el producto/servicio contratado.

En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en folleto que dio lugar a la contratación. En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo asimismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio de vuelo solicitado.

5.1 Servicios Independientes. 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.

5.2 Noche Extra. Para poder realizar el itinerario a su medida, publicamos el precio de la Noche Extra en cada establecimiento. Dicho precio servirá exclusivamente para ampliar su estancia. Asimismo, el importe de la noche extra no será el correspondiente a la fecha de salida, sino a la fecha real de estancia en el hotel.

6. 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" al representante del Organizador en destino según consta en la documentación del viaje 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.

Toda cuestión que surja con motivo de la celebración, cumplimiento, incumplimiento, prórroga o rescisión del presente contrato, será sometida por las partes a la resolución de los Tribunales Ordinarios en España.

7. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

7.1. 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 hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

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

7.2. Hoteles.

7.2.1. 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.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención, no están incluidas en el precio.

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 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.

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.

7.2.2. 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 minibus o "van" que salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo en la descripción de

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO



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 son propios del país de destino del viaje.

7.2.3. 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.

7.3 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.

El cliente deberá asegurarse del punto de salida y horario de su circuito, expresamente indicado en cada itinerario, la no presentación podrá suponer la pérdida de servicios sin derecho a devolución de los importes correspondientes. Este mismo supuesto podrá ser aplicado si en ruta el pasajero no se presenta a las horas indicadas por los guías o asistentes.

7.4.. Cruceros.

7.4.1 Condiciones médico/sanitarias. Todos los consumidores deben asegurarse de estar físicamente y medicamente capacitados para efectuar el viaje de las características que contraten, siendo de su exclusiva responsabilidad el estarlo. El consumidor que, por cualquier razón, siga tratamientos médicos o farmacológicos, debe proveerse de los mismos con carácter previo al embarque por poder no existir en el barco personal médico capacitado para tratarle ni fármacos para ello. Cualquier accidente que tenga el Consumidor en cualquiera de las escalas que se realicen a lo largo del crucero, será de exclusiva responsabilidad del mismo. Igualmente, se recomienda a los clientes que lleven ropa cómoda y calzado adecuado para la navegación.

7.4.2 Prohibiciones. No se permiten a bordo de las embarcaciones animales ni objetos peligrosos en general ni sustancias ilícitas, armas de fuego, objetos cortantes, explosivos, botellas de oxígeno, de aire comprimido, productos inflamables, etc.; el armador se reserva denegar el embarque a cualquier consumidor que intente introducir cualquiera de estos objetos.

Todos los objetos peligrosos deben ser declarados al capitán del barco.

7.4.3. Las horas de llegada y salida de las distintas escalas son meramente indicativas. El crucero podrá variar itinerario y horarios sin previo aviso por parte de la compañía ofreciendo otra opción de similares características. Igualmente, las llegadas y salidas en las diferentes escalas se publican en el barco y son anunciadas oportunamente por la tripulación encargada de ello, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente respetarlas. En el supuesto de que llegada la hora de salida prevista anunciada, un cliente/pasajero no embarcase, no tendrá derecho a que se reintegre cantidad alguna siendo de su cuenta todos los gastos en que incurra para volver a su destino o cualesquiera otros que pudiera incurrir.

7.5. 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 detalla 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.

8. 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 de pasaportes, certificados de vacunación, etc. En 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, 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

9. 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.

10. Otras informaciones complementarias.

10.1. Equipajes. A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario lo conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de 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.

10.2. 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.

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. 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.

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

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

12. Seguro incluido. En cada folleto encontrarán las garantías del seguro correspondiente contratados con la compañía EUROPEA DE SEGUROS.

D./Da _____

con DNI nº _____, en calidad de
Contratante Principal, en su nombre (y en su caso como
mandatario verbal especial para este acto, según
asegura, de los restantes viajeros que representa)

Viaje vendido a través de la Agencia detallista _____

con domicilio en _____ c/ _____

CP _____, CIF _____

Título Licencia _____

Palma de Mallorca, a _____

Por el Organizador Por el Detallista Por el Consumidor.