

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título: **cntravel**, (**cntravel** Incoming, S.L.), con título licencia XG-610, con CIF B-94129285, con domicilio social en Lugar Vinquiro, 26 Bajo, 36960, Sanxenxo, Pontevedra, correo electrónico: teléfono contacto: 986 690 490, dmc@cntravel.com, inscrita en el Registro Mercantil de Pontevedra en el tomo 4080 sección 1ª, Folio 22, Número PO-59289.

2.- NOTAS IMPORTANTES DE VIAJES COMBIANDOS.

2.1.- Organización del viaje combinado.

La organización de los viajes combinados se realiza por la agencia mayorista, o mayorista-minorista en su caso, detallada en la información precontractual facilitada en el cliente y detallada en el contrato de viaje combinado.

2.2.- Precio.

A) El precio del viaje combinado no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el contrato, tales como:

- Visados;
- Certificados de vacunación;
- "Extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud y;
- Cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.
- Aquellos impuestos adicionales en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino. Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Tributos/tasas de entrada/salida aeroportuos en los que estén vigentes.

B) Modificaciones del precio:

El precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte y coste del carburante. Debido a la constante subida del petróleo o en otras fuentes de energía, en ocasiones, el precio del viaje vinculado podrá ser modificado posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, por el organizador, o en su caso por el minorista, siempre que dicha facultad se disponga en el contrato formalizado.

En relación con la Tasa Turística, y resto de tasas que pudiesen existir en determinados países los establecimientos hoteleros. El viajero debe consultar si existe dicha tasa según su destino.

Como consecuencia de cambios en el tipo de divisa aplicables al viaje combinado, la agencia podrá modificar el precio del viaje vinculado.

* Toda modificación de precios que se produzca como consecuencia de cualquiera de las razones expresadas anteriormente, será notificada por la agencia al viajero con la justificación del incremento y su cálculo en soporte duradero, a más tardar veinte días naturales antes de la fecha de inicio del viaje combinado.

C) Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios:

- El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier período durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

- El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

- Imputable al viajero;
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

- En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

- Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

* La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

D) Depósito a Cuenta

En el acto de la inscripción, La Agencia podrá requerir al menos un anticipo del 40% del importe total del viaje, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho anticipo.

2.3.- Devolución Contrato De viaje Combinado Firmado.

El viajero tiene la obligación de firmar el contrato de viaje combinado, y hacer llegar una copia firmada a Viajes **cntravel** bajo condición resolutoria del viaje.

2.4.- Asistencia.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

- El suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
- La asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
- La ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

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

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

2.5.- Modificación de otros clausulados del contrato.

- Ahora bien, en aquellos supuestos en los que el organizador se vea obligado a modificar alguna de las características principales del viaje combinado contenidas en las condiciones precontractuales o contractuales o proponga al viajero aumentar el precio del viaje combinado en más de un ocho por cien (8%) del total del precio, siempre antes del inicio del viaje combinado, el viajero tendrá la posibilidad de aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización.

- En caso de que el viaje combinado sustitutivo al modificado, sea de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio.

- Las modificaciones de clausulados del contrato deben ser comunicadas al viajero sin demora y haciendo alusión a: la repercusión de la modificación en el precio total del viaje combinado; el plazo en el que el viajero debe comunicar su decisión de resolver o aceptar las modificaciones y que ocurre si no comunica nada el viajero, y en su caso, el viaje sustitutivo ofrecido y su precio.

2.6.- Cesión del contrato de viaje combinado.

- Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.

- Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

2.7.- Pagos y reembolsos.

- El viaje combinado debe estar totalmente pagado para que se le faciliten al viajero todas las prestaciones de su viaje.

- El viajero que no se presente a la hora prevista de salida del viaje combinado contratado, no tendrá derecho a la devolución de cantidad alguna abonada, salvo que exista acuerdo diferente entre las partes.

2.8.- Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero.

- En cualquier momento, pero siempre antes de la fecha de inicio del viaje combinado, el viajero podrá resolver el contrato con una penalización impuesta por el organizador o, en su caso, por el minorista.

a) El contrato de viaje combinado puede establecer una penalización tipo dependiendo de los días que resten para la fecha de inicio del viaje combinado a contar desde el día en el que se comunique la intención de resolver el contrato, por lo que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje combinado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 15 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 50 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

b) En el caso de que no se disponga de penalización tipo, en el contrato de viaje combinado el importe de la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado, menos el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

- En el caso de que los servicios contratados y anulados, que forman parte del viaje combinado, estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación por desistimiento, serán los establecidos por el proveedor de cada servicio.

- Cuando como consecuencia de modificaciones en las condiciones del contrato de viaje combinado, el viajero no acepte su sustitución por otro viaje, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán al viajero las cantidades pagadas sin aplicar penalizaciones, en el plazo máximo de catorce días naturales, a contar desde la fecha de resolución del contrato.

- Tendrán derecho a resolver el contrato y derecho al reembolso total del precio del viaje combinado:

- Aquellos viajeros en cuyos viajes contratados concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, o en las inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución al viaje o al transporte de pasajeros al lugar de destino.
- Si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.
- En el supuesto de que el empresario responsable del viaje combinado, lo cancele antes del inicio del viaje, el viajero tendrá derecho además a recibir una compensación.
- En caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- En caso de que circunstancias excepcionales como por ejemplo, graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, los viajeros tampoco tendrán que pagar ninguna penalización.

- Los viajeros tendrán derecho a una reducción en el precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

* Derecho de desistimiento: Aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento, (no confundir con los contratos celebrados a distancia) dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho ante la agencia de viajes **cntravel**.

2.9.- Ejecución del contrato de viaje combinado.

- Los organizadores y en su caso, los minoristas de viajes combinados, responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

- El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. De esta manera, cuando el consumidor aprecie "in situ" la no ejecución o mala ejecución de los servicios de contratados, deberá comunicarlo inmediatamente al prestador de los mismos con el fin de poderlo solucionar inmediatamente.

- Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero.

2.10.- Insolvencia del organizador o minorista.

En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

* Garantía en caso de insolvencia: **cntravel** Incoming S.L. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con Axa Seguros Generales, S.A. De Seguros y Reaseguros, en Calle Monseñor Palmer, 1, 07014 Palma de Mallorca, para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de **cntravel** Incoming, S.L. los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

2.11.- Protección de Datos Personales.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 2016/679, relativo a la protección de las s personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la agencia y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia.

En caso de que efectivamente llegue a contratar con la agencia, la información relativa a protección de datos será entregada por la agencia al viajero en el

momento dispuesto en la ley. De igual manera puede ver nuestra política de privacidad y protección de datos en nuestra página www.cntravel.es

2.12.- Seguros

En relación con el seguro contra gastos de cancelación contratado por el viajero, en ningún caso la prima abonada por el mismo será reembolsable.

2.13.- Prescripción de las acciones.

Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.

2.14.- Vigencia

La vigencia del será del 01/01/2020 al 31/12/2020.

2.15.- Jurisdicción aplicable.

Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor o el domicilio del empresario, a elección del consumidor.

3.- HOTELES:

3.1.- Entradas y salidas.

En la mayoría de los establecimientos, la habitación estará a disposición del cliente desde las 14:00 horas del día de llegada hasta las 12:00 horas del día de salida

El usuario se compromete utilizar los servicios de manera acorde a la Ley, moral, buenas costumbres y orden público.

3.2.- Gastos de gestión.

Cualquier cambio o modificación post venta, llevará 24 euros de gastos de gestión por reserva tratándose de hoteles nacionales y 36 euros tratándose de hoteles internacionales.

3.3.- Gastos de cancelación cuando se reserve on-line.

Esta información, de existir esta modalidad, se muestra en la pantalla de pago, en el apartado "Observaciones del hotel-Seguros y cancelaciones".

Consulte condiciones de cancelación antes de finalizar la compra.

3.4.- Tasas de hotel.

Dependiendo del lugar de destino, los establecimientos hoteleros estarán facultados a cobrar al cliente tasas o impuestos adicionales al precio de la reserva. Dichos importes estarán indicados en dicho establecimiento o en su caso en observaciones/descripción del hotel.

4.- CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS SUELTOS.

* Tenga en cuenta que si no utiliza el cupón de vuelo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta, y/o realizar un ajuste del precio por la tarifa correspondiente a un trayecto solo.

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.

5.- SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES.

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos, etc. deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva.

5.1.- Fee aéreo.

Viajes **cntravel** cobrará un cargo de gestión/fee aéreo por pasajero que puede variar entre cero (0,00 €) y 30 euros (30,00 €) por pasajero y trayecto, u otros posibles recargos aplicados por las compañías aéreas que desconocemos hasta el último paso de la compra. Estos recargos pueden ser aplicados en pagos con tarjeta de crédito, facturación de maletas u facturación online.

No obstante, antes de la confirmación de su compra será informado del precio final de su reserva desglosado por conceptos.

5.2.- Cambios y Anulaciones.

Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen, en todo caso, impuestas por cada compañía aérea:

- Cambios: Viajes **cntravel** cobrará un gasto de gestión de 24 € por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

- Anulaciones Viajes **cntravel** cobrará un gasto de gestión de 24€ por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

* En ambos casos, los gastos de gestión/fee aéreo cobrado, NO serán reembolsados.

5.3.- Documentación.

- Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documento de identidad, así como identificarse con el mismo documento indicado en el proceso de compra.

- Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

5.4.- Viajes con menores.

Estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.

5.5.- Facturación del equipaje.

Se recomienda presentarse en el mostrador de la compañía aérea, 90 minutos antes de la salida del vuelo.

5.6.- Autorizaciones y visados.

Se informa especialmente a los viajeros que las condiciones de otorgamiento de visados y autorizaciones de entrada/salida/transito son cuestiones soberanas de cada país, por lo que pueden ser variadas, impuestas o eliminadas en cualquier momento, por lo que recomendamos encarecidamente acudir al Ministerio de Asunto Exteriores, y los consulados/embajada del país/es de destino y tránsito a fin de comprobar los requisitos necesarios.

5.7.- CRUCEROS

Por sus características especiales, les informamos que en caso de considerar la contratación de un crucero, deberán acudir a las condiciones generales de la compañía naviera correspondiente para la lectura, comprensión y aceptación de las mismas, que le serán proporcionadas.

La versión oficial de estas condiciones generales se encuentra publicada al completo en la página web www.cntravel.es, a la que le remitimos para su lectura obligada.

Edición julio 2019