

CONDICIONES GENERALES

1. Regulación jurídica del viaje combinado y aceptación de las condiciones generales

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en 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, según redacción del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

La reserva de cualquiera de los viajes combinados y servicios de viaje incluidos en las páginas web www.apoloviajes.com, www.escapadasypaisajes.com y www.paisatgesdecatalunya.com así como de los viajes ofertados o solicitados a medida a través de estos canales, o en el establecimiento mercantil de VIAJES APOLO, S.L, será instituido por las cláusulas contenidas en las Condiciones Generales publicadas en las reseñadas páginas web, que complementan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenirla. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados, ofertados o elaborados a medida por expresa petición del viajero origina la expresa aceptación por parte del mismo de todas y cada una de estas Condiciones Generales, que se considerarán incorporadas al contrato de viaje y se facilitarán a la entrega del mismo. Estas condiciones serán complementarias a las condiciones particulares de cada viaje que serán comunicadas por escrito al viajero y actuarán como contrato definitivo.

En caso de controversia en cuanto a la interpretación o aplicación de las presentes condiciones o de reclamación del viajero, Viajes Apolo no está ni queda adherido a ningún sistema de mediación ni arbitral (Junta arbitral de consumo, transporte, etc.), manifestándose la renuncia a tales sistemas de resolución de conflictos, salvo expreso acuerdo en contrario, y sometiéndose las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad correspondiente al domicilio social de Viajes Apolo, salvo en aquéllos casos que por ley se establezca, imperativamente, otro fuero.

2. Organización

La combinación de servicios de viaje comercializados por Viajes Apolo, S.L (en adelante, indistintamente, Viajes Apolo, la Agencia organizadora o el organizador) constituirán, según especificado en el programa de viaje o documentación precontractual facilitada al cliente, un viaje combinado cuya organización técnica corresponde a la agencia de viajes VIAJES APOLO, S.L provista de título licencia G.C 882 con CIF B-61945291 y domicilio en calle Indústria, 41, 08025 Barcelona.

3. Definiciones

- a) Viaje combinado: es aquel en el que se combinan, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, siempre que la combinación se formalice en un único contrato con independencia de que lo solicite o no el viajero. También se considera viaje combinado aquel que, a pesar de formalizarse en varios contratos,
 - a. Se realice en uno de nuestros puntos de venta.
 - b. Se seleccione la combinación de servicios de viaje antes de que el viajero consienta pagar.
 - c. Se ofrezca, se venda o se facture por el organizador, o en su caso el minorista, a un precio a tanto alzado o global.
 - d. Se anuncie por el organizador, o en su caso el minorista, como "viaje combinado".
 - e. Dichos contratos facultan al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

Por último, también son contratos de viaje combinado, aquellos contratos formalizados en www.apoloviajes.com (a través de un proceso de reserva en línea conectado), en el que el viajero celebra un único contrato con el empresario, pero varios con los prestadores de los servicios contratados por el viajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la última reserva.

También se considera viaje combinado aquel que combine un servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo) y adicionalmente, uno o más servicios de turísticos, siempre que:

- Los servicios turísticos representen una proporción igual o superior al 25% del valor de la combinación y se anuncien como una característica esencial de la combinación o;
 - Si los servicios turísticos solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de 1 servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo).
- b) Servicio de viaje: Son servicios de viaje, el transporte de pasajeros, el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el alquiler de turismos (Real Decreto 750/2010, de 4 de junio) y, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los citados anteriormente.
- c) Programa – itinerario: el documento informativo que recoge la descripción y condiciones del viaje combinado, que se facilita al viajero previa contratación del mismo.
- d) Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.
- e) Fecha de inicio del viaje combinado: es aquel día en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- f) Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.
- g) Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.
- h) Viajero: toda persona que tiene intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato.
- i) Empresario: aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje o como prestador de servicios de viajes.
- j) Organizador: se considera a aquel empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.
- k) Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.
- l) Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.
- m) Menor: toda persona menor de dieciocho años.
- n) Circunstancias inevitables y extraordinarias: se considerarán aquellas situaciones que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.
- o) Punto de venta: hace referencia a toda instalación de venta al por menor, tanto muebles como inmueble, o a un sitio web de venta al por menor o a un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.
- p) Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.
- q) Información precontractual: Se entiende por información precontractual, aquella que el organizador o, en su caso, el minorista está obligado a facilitar al viajero antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta.

NOTAS IMPORTANTES SOBRE EL VIAJE COMBINADO

4. Precio

El precio del Viaje Combinado incluirá los servicios de viaje previstos en el programa – itinerario contratado (transporte, alojamiento, tasas, impuestos, según aplique) y, en todo caso, aquello que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

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-itinerario, 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 programa-itinerario, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

El precio del Viaje Combinado no incluye:

- Visados, tasas de aeropuerto, carburante y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa 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 – itinerario, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

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 programa 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.

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 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.

Dependiendo del destino se impondrán al viajero, como parte integrante del precio total del viaje combinado, las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos o aeropuertos, tal y como se ha especificado en el apartado anterior. Dichos importes podrán ser modificados por aquellos terceros que no están involucrados directamente en la ejecución del viaje combinado y, como consecuencia de ello, podrán ser modificados por la agencia.

En relación con la Tasa Turística, es una tasa que aplican 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.

(*) 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.

Siempre que el contrato de viaje disponga la facultad del organizador, o en su caso del minorista, de modificar el precio, como es el caso, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados en este apartado que se produzcan entre la fecha de confirmación de reserva de viaje combinado y fecha de inicio del mismo. En caso de reducción del precio, el organizador y en su caso, el minorista, tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso.

Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios: El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo 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 tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

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:

- a) imputable al viajero;
- b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- c) 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:

- El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
- El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- Los convenios internacionales.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a ley aplicable, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales.

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 debida al viajero.

Forma de pago acordada: Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida, sea al contado, o fraccionado, si bien el importe íntegro deberá estar desembolsado antes de la fecha de salida. En caso, de no haberse recibido el precio, se entenderá que el viajero desiste unilateralmente del contrato con los gastos y penalizaciones establecidas en el RDL 1/2007.

5. Inscripciones, pagos y reembolsos

En el momento de la inscripción, la agencia organizadora o detallista podrá requerir un anticipo en concepto de depósito 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 viajero, el viaje combinado solicitado. Este porcentaje se establecerá en el catálogo o folleto de viaje propuesto por la agencia organizadora y distribuido directamente al viajero o a través de la agencia detallista habilitada, que fijará en su programa-oferta sus condiciones de reserva y pago.

El importe restante deberá abonarse según el calendario de pagos y método de pago fijado por la agencia organizadora o detallista en la oferta entrega al cliente y, en cualquier caso, al menos siete días antes de la fecha de la salida, excepto si en la confirmación de la reserva se estipulara otra fecha o se estipula un plaza para los pagos en el programa – itinerario.

En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa, se procederá a la anulación de la reserva, previa comunicación informativa para intentar solventar el problema del pago.

En caso de no recibir el pago total del precio pactado en las condiciones, se asumirá que el viajero desiste del viaje siendo de aplicación lo contenido en el apartado "Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero". En el caso de que el organizador o minorista resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de finalización del viaje combinado.

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.

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

6. Asistencia

El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual lo adquiriera. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

La agencia deberá 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.

La agencia podrá 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.

7. Modificación del clausulado del contrato de viaje

El contrato de viaje combinado, con excepción de lo dispuesto en el punto anterior, podrá modificarse de forma unilateral por parte de la agencia antes del inicio de viaje combinado, siempre y cuando el cambio sea insignificante, se disponga dicha facultad en el contrato formalizado con el viajero y se informe al viajero en soporte duradero de dicha alteración en el precio.

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 qué ocurre si no comunica nada el viajero, y en su caso, el viaje sustitutivo ofrecido y su precio.

En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el programa-itinerario o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

8. 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.

9. 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.

- 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 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 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.
- 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:

- a) 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.
- b) si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.
- c) en el supuesto de que el empresario responsable del viaje combinado, lo cancele antes del inicio del viaje.
- d) 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.

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, según definido en el RDL 1/2007, de 16 de diciembre, dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho ante la agencia organizadora o detallista.

Son contratos celebrados fuera del establecimiento:

- Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del viajero y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
- Contratos en los que el viajero y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).

- Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el viajero y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el viajero y usuario.
- Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al viajero y usuario.

10. Resolución del contrato por parte del organizador o minorista

La agencia podrá cancelar el contrato de viaje combinado, indemnizando al viajero por la totalidad de los pagos que el mismo haya realizado, pero sin asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el RDL 1/2007.

11. Responsabilidad por errores en la reserva

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado. El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

12. 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.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

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.

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. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación la reducción del precio.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

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. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

13. Insolvencia de la agencia

Si la agencia incurre en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero. En caso de que la agencia incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

A tal fin, la agencia organizadora (Viajes Apolo, S.L) ha constituido una garantía frente a la insolvencia de conformidad con la normativa estatal y autonómica y del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje con la entidad AXA Seguros Generales, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, CIF A-60917978. Domicilio Social: Monseñor Palmer, 1 - 07014 Palma de Mallorca, nº de póliza 72973468. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente: Departament d'Empresa i Coneixement, Passeig de Gràcia, 105 08008 – Barcelona, 93.484.95.00.

14. Equipaje

El equipaje y demás enseres personales del viajero no forman parte del contrato de viaje combinado, entendiéndose que se transportan por el propio viajero, por su cuenta y riesgo, no respondiendo Viajes Apolo de ningún incidente o consecuencia derivada del transporte y conservación del equipaje. Se recomienda a los viajeros que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipajes, 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 viajero deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transporte, cumplimentando el correspondiente parte de daños/extravío del equipaje. Asimismo, en los hoteles, éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con la pérdida o deterioro del equipaje y enseres durante el periodo de alojamiento en los mismos. Viajes Apolo se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias. Recomendamos al viajero que consulte con la propia compañía aérea la franquicia de equipaje permitida puesto que la misma difiere de una compañía a otra.

15. Pasaportes, visados y documentación

Todos los viajeros, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc., según la información precontractual facilitada por Viajes Apolo a petición del viajero. En caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del viajero, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, Viajes Apolo declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del viajero 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 viajeros, 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. En caso de extravío de la documentación de viaje por parte del viajero, que ocasione pérdidas de servicios, Viajes Apolo no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y/o emisión de la misma.

16. Información a facilitar por la agencia organizadora

Se informa al viajero que en el momento de formalizar la reserva deberá recibir de Viajes Apolo la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como, en su caso, asesoramiento sobre el seguro de asistencia y/o anulación que se encuentre incluido en el programa-oferta del viaje. Así mismo, información precontractual que recoja los derechos del viajero en aplicación de la normativa de protección de consumidores y usuarios e información relativa a la posibilidad de ampliar las coberturas previstas y suscribir también producto de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, entre otros. Finalmente, información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

A estos efectos, así como para conocer del listado de países a los efectos de su peligrosidad, se recomienda, no obstante, al viajero contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (www.exteriores.gob.es) o por cualquier otro medio. Así mismo, nos remitimos a las recomendaciones oficiales sobre vacunas y precauciones necesarias del Ministerio de Sanidad y Consumo que constan en su página web (www.msccbs.gob.es) para tener información actualizada sobre requisitos de vacunas y otras restricciones de entrada a determinados países.

17. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de Viajes Apolo tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, se entiende como persona de movilidad reducida, "toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros".

18. Seguros de Viaje

Los viajes combinados contenidos y derivados del programa - itinerario, independientemente de los seguros complementarios de que disponen las Compañías de transporte que intervienen en el viaje, llevan incorporados sin coste adicional alguno para el consumidor un seguro de viaje de asistencia y/o anulación contratado a través de la correduría de seguros indicada en la documentación del viaje, al cual podrán dirigirse a fin de tramitar la gestión de un siniestro derivado de la ejecución del viaje combinado según las condiciones y parámetros establecidos en el Condicionado General del producto contratado. En cada programa-oferta de viaje se detallará el producto de asistencia y/o anulación incorporado al mismo por parte de la agencia organizadora, pudiendo consultar su Condicionado General en las páginas web detalladas en el Apartado 1 de estas Condiciones.

NOTAS SOBRE SERVICIOS DE VIAJE

19. Transporte aéreo

Dependiendo del tipo de tarifa, clase de servicio, estancia en destino, oferta, etc., puede realizar su reserva para vuelos de ida y vuelta.

(*) 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.

Las condiciones de su tarifa vienen definidas por cada compañía aérea. Las tarifas más económicas no tienen posibilidad de cambio y/o reembolso por normal general. En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación dos horas y media en vuelos nacionales y tres horas para vuelos de media distancia e internacionales, 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.

El transporte realizado en virtud de estas condiciones está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

(*) Códigos compartidos: Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquella con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 horas, a través de la web de la compañía aérea, el teléfono de Atención al Cliente habilitado o a través del contacto con el organizador según los datos facilitados.

19.1. 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 en el campo "Observaciones" cuando se le solicite los datos de pago. La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea.

La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial.

Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate, para su reconfirmación.

19.2. Condiciones de equipaje

El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje.

En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.

Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

Las condiciones de equipaje dependen de cada compañía y trayecto y que estas pueden variar. Debe consultar en la web de la compañía aérea titular del contrato de transporte para más información sobre su equipaje.

19.3. Productos prohibidos en el equipaje de mano

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave. Por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

- Líquidos: está restringida la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.
- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aun no considerándose prohibido suscite su recelo. En circunstancias excepcionales, un pasajero podrá portar algún artículo prohibido a condición de que se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y el comandante de la aeronave haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

En cualquier caso, el artículo o artículos prohibidos deberán transportarse en condiciones de seguridad.

19.4. Productos prohibidos en el equipaje facturado

Algunos productos, aparentemente inofensivos, pueden resultar peligrosos a bordo de un avión si se incluyen dentro del equipaje.

Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por ello, en su equipaje no debe llevar, por ejemplo, los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada).
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.

Si va a transportar armas de fuego deberá dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de salida para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y le serán devueltas en la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de llegada.

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles pueden interferir con los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo.

(*)Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo.

19.5. Destrucción, pérdida o daño en el equipaje

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Para una mayor información, le recomendamos consulte en www.checkmytrip.com sus condiciones de equipaje.

19.6. 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:

19.7. 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.

Por favor, tenga en cuenta que:

- a) Se requiere llevar un documento de viaje válido y original a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad).
- b) Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.
- c) Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.
- d) Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben presentarse con su pasaporte en vigor y original, siendo el único documento identificativo válido (incluso para vuelos nacionales).
- e) Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido y original (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.
- f) Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.
- g) Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea.
- h) En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.

19.8. 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.

La normativa de algunas compañías aéreas obliga a todos los menores (consultar edad mínima a cada compañía aérea) a viajar acompañados por un adulto y debidamente documentados con DNI y/o Pasaporte. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores se les denegará el embarque con estas compañías.

19.9. Equipaje

La condiciones del equipaje tanto si factura, como si lleva equipaje de mano, depende de cada compañía y trayecto y estas pueden variar, por lo que deberá atenderse a las Condiciones de Transporte de cada compañía aérea.

En relación con su facturación, se recomienda presentarse en el mostrador de la compañía aérea, con dos horas y media de antelación en vuelos nacionales y tres horas si su vuelo es internacional, exceptuando los supuestos en los que la compañía aérea prevea otro período de antelación y ello se recoja en el contrato de viaje combinado.

19.10. 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.

20. Protección de datos de carácter personal

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/1918, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 1916/679, 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, Viajes Apolo y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia.

Con la adhesión a las presentes Condiciones Generales por su aceptación expresa indicada en la solicitud del viaje por vía telemática y la aceptación de las Condiciones Particulares, se presta el consentimiento expreso a que los datos personales que se proporcionen pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable la entidad VIAJES APOLO S.L., con domicilio social en calle Indústria, 41, 08025 Barcelona. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacer llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a la actividad de VIAJES APOLO, S.L, en el ámbito del turismo, la hostelería, la restauración y los viajes.

Los datos sólo serán cedidos, única y exclusivamente, a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor. Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento, por medio de escrito acompañado de copia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a la anterior dirección o por correo *electrónico* [info@apoloviajes.com] a la atención del responsable de Protección de Datos.

21. Prescripción de las acciones

Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.