

## Condiciones generales del contrato de viajes combinado

Muy importante: no olvide solicitar en su Agencia de Viajes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. Proteja sus derechos como consumidor, previstos en la legislación turística.

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

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

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

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicados claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

### 1. Regulación jurídica aplicable.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados (BOE 27.12.2018) en lo que modifique el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.

La incorporación al contrato de las condiciones generales debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en la regulación legal vigente, por lo que la Agencia Detallista se compromete a informar al viajero de su existencia y le hará entrega de un ejemplar con anterioridad a la conclusión del contrato de viaje combinado para que de esta forma las presentes formen parte del contrato de viaje combinado. El documento contractual deberá a su vez hacer referencia a las condiciones generales incorporadas y será firmado por todas las partes contratantes.

### 2. Organización.

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por TERRANOVA DIRECTORSHIP S.L., C.I.F. B-86871183 con domicilio social en C/ Mahonia 2, 28043 Madrid, Título/Licencia C.I.C.M.A. 3022, que opera bajo la marca comercial MAPA TOURS.

### 3. Información precontractual

Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la Agencia Minorista entregará al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la Agencia Minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto, en su caso.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje 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 participantes en el viaje.

La Agencia Organizadora y, en su caso, la Agencia Minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

### 4. Precio.

El precio final completo de cada viaje combinado ofrecido en este folleto figura en cada una de las modalidades de viajes que

en él se presentan. Para facilitar al viajero la mayor información disponible cuando se edita este folleto, se hace constar: Al precio final del viaje se han de sumar, en su caso, el importe de tasas de aeropuertos y puertos para entrada y/o salida del país pagados en destino, así como el de los visados abonados en destino, en caso de ser estos necesarios. No se puede cuantificar ahora el importe de tales conceptos dado que no se nos facilita su importe exacto. Como quiera que no es posible facilitar ni a efectos orientativos, el precio de las excursiones facultativas se informa que éste es otro concepto que aun cuando no incide en el precio del viaje, por cuanto no forma parte de su oferta, ni del contrato, sí podría representar un mayor gasto, si se adquiere. - Compañías aéreas. Estas, generalmente, cargan en el importe del pasaje los que denominan "tasa de combustible" (YQ) que, aunque no tiene tal naturaleza de tasa, si repercute en el precio del viaje y viene representando aproximadamente un 40-50% sobre el precio de billete aéreo. Las compañías aéreas mantienen éste YQ fuera de la tarifa.

### 4.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros excepto en los casos en que la normativa del país visitado exige pago directo por el viajero en destino, los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc., cuando sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

### 4.2. Revisión de precios.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante u otras formas de energía y tasas e impuestos (incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las 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 viajero, 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 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas. En el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato en los términos recogidos en la normativa sobre viajes combinados mencionada en el encabezamiento de estas condiciones. En caso de que el viajero exija una reducción del precio del viaje por variaciones a la baja, la Agencia Organizadora, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos de reembolso al viajero.

### 4.3. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes,

a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### 4.4. Exclusiones.

#### 4.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluye.

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, propinas en el caso de cruceros, "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, las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros en los casos en que la normativa del país visitado exige pago directo por el viajero en destino y, en general, cualquier otro servicio facilitado en destino 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 viajero a suscribirlo.

#### 4.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo "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 viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### 4.4.3. Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado tampoco están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

### 5. Solicitud de Presupuesto, Confirmación de Reservas, Forma de Pago y Reembolsos.

Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la Agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la Agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje. En el acto de confirmación de la reserva, la Agencia requerirá un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el viajero, el viaje combinado solicitado. La Agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse a menos siete días antes de la fecha de la salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente. La Agencia Organizadora podrá realizar cambios en las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje, informando al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

6.- Desistimiento del Viajero, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje, si bien la Agencia Organizadora exigirá que pague una penalización. En el contrato de viajes combinados que se facilitará al viajero se especifica una penalización basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo que en tales casos, la Agencia Organizadora a través de la Agencia Minorista reembolsará al viajero cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, cuya prueba objetiva consistirá en la prohibición expresa de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado. Las circunstancias personales del viajero no son circunstancias inevitables ni extraordinarias a estos efectos. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la Agencia Organizadora o, en su caso, a la Agencia Minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes soportados a causa de la cesión. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido el reserva responden solidariamente ante la Agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión. En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes (35 personas tanto en autocar como en avión) y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el viajero tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración 7 días en viajes de entre 2 y 6 días y 48 horas en viajes de menos de 2 días a la fecha prevista de inicio del viaje.

### 7. Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, no obstante lo anterior:

- En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera sustancial algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del viajero, a través del respectivo Detallista cumpliendo los siguientes requisitos:
  - La Agencia Organizadora facilitará un plazo razonable que estará en función del tiempo que reste hasta la salida y siempre dentro de las necesidades operativas de la Organizadora para que el viajero informe de su decisión.
  - La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna;
  - Si la Agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo.

## INFORMACIÓN GENERAL A TENER EN CUENTA - MUY IMPORTANTE

- Fe de Erratas- Las erratas o variaciones en los programas de este folleto serán publicados en nuestra página web.
- En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizan con una compañía aérea que no figura ni en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas entre dichas compañías, por lo que no podemos responsabilizarnos de ello. Una vez realizada la facturación en el aeropuerto correspondiente, el pasajero pasa a ser responsable de la compañía aérea y ha de dirigirse a la misma en caso de retrasos, overbookings, etc. Por ello, les aconsejamos que en cuanto les sea comunicado su vuelo u hora de salida, informen del mismo a través del teléfono de emergencias 24 horas que se facilita a los pasajeros. En el caso de no realizarse dicho aviso, el traslado no será reembolsado ya que el transferista espera en el aeropuerto en destino hasta 45 minutos después de la hora prevista del vuelo del pasajero y, por tanto, facturará el mismo. Es decisión de las compañías aéreas el realizar alguna escala técnica en ruta no prevista, por problemas técnicos, climatología, etc, sin que ello sea responsabilidad de Mapa Tours.
- Los vuelos especiales están siempre sujetos a modificación de horarios. Todos los horarios indicados en este folleto son orientativos, pudiendo variar en función de las compañías aéreas, se ruega reconfirmación de vuelos y horarios 72 o 48 horas antes de la salida.
- En función de la hora de llegada o salida de los diferentes hoteles, aun indicándose la primera comida o cena o el desayuno del último día como incluido, en el programa se intentará facilitar estos servicios a los clientes pero se informa que generalmente cuando la primera comida está incluida, esta se facilita si la llegada es antes de las 12,00 hrs., la cena antes de las 19,00 hrs. y el desayuno cuando la salida del hotel sea después de las 08,00 hrs.
- El régimen de pensión completa o media pensión a nivel alimenticio se corresponde siempre con el mismo número de noches de hotel reservadas en ese régimen salvo que se indique como incluido un mayor o menor número de comidas en el propio programa de viaje y se realizarán en restaurante u hotel indistintamente.
- Algunos hoteles, les podrán solicitar su tarjeta de crédito como garantía de solvencia en el caso de que consumiesen servicios extras. Mapa Tours no se responsabiliza de dichas tarjetas de crédito.
- El orden de visitas en los programas puede modificarse sin previo aviso, manteniéndose siempre el programa íntegro.
- Mapa Tours no se responsabiliza que durante la organización de los programas en algunas ciudades por eventos especiales, fiestas locales, etc se encuentren cerrados Museos, Monumentos o lugares de interés cultural.
- Las excursiones indicadas en programas como opcionales, optativas o sugeridas no están incluidas. Las visitas opcionales se contratan y abonan en destino y no forman parte del contrato de viajes combinado no siendo responsabilidad de Mapa Tours los servicios facilitados en las mismas al no ser el organizador de las mismas.
- Por motivos de eventos especiales, en algunos casos el alojamiento puede verse modificado tanto en su categoría como en población, lo cual siempre le será comunicado al cliente antes de la salida.
- En los programas con servicio de cenas o almuerzos, el primer servicio será siempre la cena y el último el desayuno (salvo indicación en contra). Deberán tener en cuenta que en ciertos destinos como Italia, las cenas solo se facilitan para llegadas antes de las 19,00 hrs. En el resto de destinos las cenas se sirven hasta las 23,00 (siendo cena fría en la mayoría de los casos en la habitación). Las bebidas salvo que se indique lo contrario no están incluidas y deberán ser abonadas por el cliente. Los almuerzos y cenas pueden ser indistintamente en restaurantes u hoteles y generalmente son menús concertados.
- Las descripciones de servicios y fotos de los mismos son los facilitados por los proveedores de servicios a modo orientativos y cuyos servicios a veces sufren variaciones sin previa notificación.
- Recomendamos a todos los viajeros lleven consigo el formulario tarjeta sanitaria europea de la Seguridad Social.
- Es obligación del pasajero que toda su documentación se encuentren en vigor, como DNI o pasaporte, visados, etc. De forma orientativa indicamos la documentación que se precisa para cada destino a visitar. Si bien dicha información puede verse variada o modificada por las leyes de cada país, por lo que es responsabilidad final del consumidor asegurarse de la documentación que necesita para entrar en otros países. Al mismo tiempo la información que damos de forma orientativa en cada destino es para ciudadanos de nacionalidad española. Otras nacionalidades deberán consultar con su Embajada o Consulado.
- Es muy importante que al realizar su reserva el nombre y primer apellido aparezca correctamente tal y como aparece en su DNI o Pasaporte. Cualquier problema ocasionado por éste motivo será responsabilidad del pasajero el cual debe revisar que todos los datos son correctos.
- Cualquier problema relacionado con los vuelos como retrasos, pérdidas de equipaje, etc, es responsabilidad de las compañías aéreas, será imprescindible que hagan la denuncia en los mostradores de dichas compañías para su posterior reclamación.
- El personal o representantes de Mapa Tours en destino, no tienen acceso a las salas de embarque y dado que las compañías aéreas por motivos de seguridad no facilitan información sobre los pasajeros deberán tener en cuenta que una vez llegado a destino si su equipaje ha sido extraviado, deberá hacer la reclamación del mismo antes de salir de la sala de recogida de equipajes en los mostradores que hay a tales efectos en todos los aeropuertos. Es imprescindible que uno de los pasajeros avise al proveedor del traslado o notifique dicha incidencia en el teléfono de asistencia 24 horas que se facilita a los clientes para que se avise al transferista y se les pueda realizar el traslado previsto. En el caso de no realizar dicho aviso y el transferista una vez esperado 45/60 minutos se marche, el cliente deberá ir al hotel por su cuenta sin que proceda reembolso alguno del servicio de traslado. En el caso de retrasos de vuelos igualmente deberá ser el pasajero quien notifique la hora de su vuelo al proveedor del servicio o al teléfono de asistencia 24 horas. En ese caso se proveerá del servicio bien con un nuevo transferista o si no hubiese tiempo se le notificará al cliente que tome un taxi cuyo recibo será abonado por Mapa Tours. En el caso de que en alguno de los supuestos anteriores el pasajero no comunique la información precisa a Mapa Tours, el servicio no podrá ser facilitado siendo realizado el mismo por el cliente por el medio que crea conveniente sin tener responsabilidad alguna Mapa Tours y por tanto el gasto de dicho servicio será abonado por el pasajero.
- Las personas con condición de minusvalía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales y es posible que el mismo conlleve un suplemento de precio.
- Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales, y es posible que el mismo conlleve un suplemento de precio.
- Los traslados podrán ser realizados con un guía, transferista o solamente con el chófer.
- Robos: Mapa Tours no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.
- Ólvidos en destino: Mapa Tours no se hace responsable del ólvido en destino por parte de los clientes, de objetos personales. Para solicitar información sobre si los mismos están localizados en destino y su posterior envío a su lugar de origen, se habrán de poner en contacto con la oficina de nuestro receptor, cuyo teléfono figura en nuestros folletos. En su caso, el envío al lugar de origen, se hará a portes debidos (por cuenta del pasajero).
- Uso de cinturones de seguridad y sistemas de retención infantil. Se informa que cada país mantiene una normativa similar pero no idéntica en esta materia, correspondiendo a los progenitores del menor la responsabilidad de asegurarse de llevar la sillita o elevador adecuados para el transporte o traslados previstos en función del vehículo utilizado.

## Condiciones generales del contrato de viajes combinado

Muy importante: no olvide solicitar en su Agencia de Viajes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. Proteja sus derechos como consumidor, previstos en la legislación turística.

tuvo que, en su caso, le ofrezca la Agencia Organizadora o la Agencia Minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior. Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio. En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

7.2 En el caso de que una vez iniciado el viaje la Organizadora compruebe que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la Agencia Organizadora y, en su caso, la Agencia Minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la Agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

7.3. Cuando una proporción sustancial de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista aplicará una reducción adecuada del precio. El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son compatibles a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada. Si el viajero continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

7.4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, una reducción del precio.

7.5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización tal que se ponga fin al contrato de viaje combinado.

En estos dos últimos casos si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la Agencia Organizadora y, en su caso, la Agencia Minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia 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, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto. A estos efectos, la Organizadora incluye en su seguro de asistencia en viaje la cobertura de los reseñados gastos de alojamiento por el período máximo legal establecido.

La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la Agencia Organizadora o, en su caso, a la Agencia Minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje. 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.

7.6. La Agencia Organizadora y, en su caso, la Agencia Minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables que debe consistir en:

7.6.1. Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

7.6.2. Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la Agencia Organizadora o Minorista facturará un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la Agencia.

### 8.- Cancelación de viaje por el Organizador antes de la salida del viaje.

Si la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero. La Agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que: El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la Agencia Organizadora, o en su caso, la Agencia Minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de: 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días; 48 horas en viajes de menos de 2 días.

El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

### 9. Obligación del viajero de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato y deber de colaborar en el normal desarrollo del viaje.

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la Agencia Organizadora o, en su caso, a la Agencia Minorista, inmediatamente, in situ, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la Agencia Organizadora, la Minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los viajeros de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

### 10. Prescripción de acciones.

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la normativa específica sobre viajes combinados y demás disposiciones vigentes y concordantes será de dos años, según quede establecido.

### 11. Responsabilidad.

#### 11.1. General.

La Agencia Organizadora y la Agencia Minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado dentro de su ámbito de gestión. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. La Agencia Organizadora y la Agencia Minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

#### 11.1.1 Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

- El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada, en su caso, por la falta de conformidad salvo que la falta de conformidad sea imputable al propio 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 falta de conformidad con el servicio en función del contrato.
- 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.
- Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las Agencias Organizadoras y Agencias Minoristas.
- Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:
  - no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la Agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y
  - el resto de las indemnizaciones que pudieran tener que pagar las Agencias quedarán limitadas, en su caso, por la capacidad moderadora de las Altas Instancias Judiciales.

#### 11.1.2 Límites al resarcimiento por daños.

La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán, en su caso, una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas y similares contratadas por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la Agencia Minorista a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las Agencias de viajes a tal efecto. En el plazo máximo de 45 días, la Agencia Organizadora deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

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

Las prestaciones que integran el Contrato de Viajes Combinado resultan de la información proporcionada al viajero en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

#### 12.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

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

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

#### 12.2. Hoteles.

##### 12.2.1. General.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel en aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas,

aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, o en el conocimiento siempre de que tal clasificación tan sólo responde a una valoración realizada por el Organizador. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el viajero vaya a utilizar. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento. 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. Dada la vigente legislación al respecto (que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y doble, permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta táctica estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al viajero al abonar el anti-cupo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Las habitaciones triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser sofá-cama o plegatin, excepto, en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes. En algunos casos las habitaciones triples son pequeñas con poco espacio para el equipaje. El hotel se reserva el derecho de proporcionar 1 habitación doble + 1 habitación individual en lugar de la habitación triple. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el viajero prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe consultarse a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

#### 12.2.2. 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 a un 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 cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. Las dietas especiales, así como menús adaptados a intolerancias alimenticias solo se garantizan si han sido pactadas por las partes y aceptadas por la Organizadora como condiciones especiales, debiendo tener presente que se trata de menús turísticos elaborados para grupos. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

#### 12.2.3. Servicios Suplementarios.

Cuando los viajeros soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el viajero podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados. En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no les puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia Detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del viajero o al regreso del viaje, según el viajero haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

#### 12.3. Apartamentos.

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha 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 esta causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

#### 12.4. Condiciones económicas especiales para niños.

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

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

12.5. La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en algunos de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas así mismo en el programa/oferta.

### 13. Pasaportes, visados y documentación.

La Agencia Minorista tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite, incluido a los ciudadanos no pertenecientes a la U.E.

Todos los viajeros, 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 visiten. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del viajero, 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 viajero cualquier gasto que se origine, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación, 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 cubiertas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visado 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. Si la Agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

### 14. Equipajes.

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del viajero los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero. 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 equipaje, se 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 Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

### 15. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al viajero.

Se informa al viajero que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como el 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 al viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, consulten el extracto de la póliza contratada a este efecto.

### 16. Vigencia.

La vigencia del programa/folleto será desde 1 mayo al 31 de diciembre de 2024.

La fecha de edición de este folleto es febrero de 2024.

### 17. Garantías.

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. 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. TERRANOVA DIRECTORSHIP S.L. tiene suscrita una garantía de protección frente a la insolvencia (aval bancario número 10001215128) con la entidad Banco Sabadell, S.A. CIF A-09000143, con domicilio en Alicante, Avda. Oscar Espla 37. Si se denegaran cualquiera de los servicios contratados debido a la insolvencia de TERRANOVA DIRECTORSHIP S.L. los viajeros podrán ponerse en contacto con las entidades señaladas o, en su caso, con la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid (c/ Alcalá 26, Madrid. Teléfono 012).

### 18. Muy Importante.

Algunos países exigen que el pasaporte de los viajeros tenga un plazo de validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de estancia en estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada. Es por ello por lo que recomendamos muy encarecidamente que si su pasaporte está próximo a caducar o lo va a hacer antes del plazo de 9 meses, se provea de un nuevo pasaporte antes del inicio del viaje para evitar problemas importantes que le podrán sobrevenir durante el mismo, y de los cuales, ni de sus secuelas o consecuencias puede la Agencia Organizadora hacerse responsable. El viajero declara conocer perfectamente las condiciones particulares y las condiciones generales y estar de acuerdo con todas ellas. El viajero ha sido advertido adecuadamente de los potenciales riesgos del viaje, en su cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. En cualquier caso debe consultarse siempre antes de viajar la página Web [www.mae.es](http://www.mae.es) del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, Sección recomendaciones de Viaje.