

## CONDICIONES GENERALES

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

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

La información sobre el programa contenida en el folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurre alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones.

### 1. Regulación jurídica aplicable.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de Julio, (B.O.E. 7-7-1995), la Ley 7/1998, de 13 de Abril, (14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de Julio, (B.O.E. 24-7-84) y demás disposiciones vigentes.

### 2. Organización.

La organización de estos viajes combinados ha sido realizado por MAPAPLUS, S.A., con domicilio en C/ San Sotero, 11, 28037 Madrid. CICMA 1774.

### 3. Precio.

#### 3.1. El precio del Viaje Combinado incluye:

- El transporte, cuando este servicio está incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categorías a que se indican en el programa.
- El alojamiento, cuando este servicio está incluido en el programa, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el programa.
- Las tasas e impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido-, cuando sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio está específicamente incluido en el programa en bus y siempre que en el circuito concurren al menos 16 pasajeros. Con menos de 16 pasajeros en el bus el organizador podrá optar por enviar el bus con un conductor experto únicamente.
- En los circuitos en avión la asistencia será siempre local.

#### 3.2. Revisión de precios / Tasa de Cambio.

El precio del viaje ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos superior a un 3%, podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas 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 precio. En ningún caso, se revisará al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de reservas ya realizadas y pagadas.

Este posible suplemento o variación en el precio final, debido a las fluctuaciones

en el cambio de divisas respecto al Euro, serán facturados bajo el concepto de Tasa de Cambio.

#### 3.3. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta.

#### 3.4. Exclusiones.

##### 3.4.1. El precio del Viaje no incluyen:

Visados, tasas de aeropuerto, tasa de cambio 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, salvo que expresamente se pacte 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 incluye" o no conste específicamente detallado en el programa.

##### 3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del programa. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de la posible realización de las mismas.

##### 3.4.3. Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado tampoco están incluidas las propinas, excepto las indicadas en el folleto. 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.

#### 4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo entre el 20 y el 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, si no le de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

En el supuesto de que antes de la celebración el Organizador se vea imposibilitado a prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio), deberá serle comunicado a través de la Agencia. El cliente podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el cliente.

#### 5. Desistimiento del Consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas en el mismo previsto.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistirse de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo depositado realizado, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:
  - Los gastos de gestión más los gastos de anulación si los hubiese.
  - Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Se entenderá como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del asegurado, cónyuge, hijos, padres o hermanos.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento con menos de 30 días se establecerán de acuerdo con estas condiciones en 300 €.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un número de participantes (16 personas en viajes de autocar y a reos) y por no alcanzarse ese número, se producirá la anulación del viaje, el usuario 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 número de días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

#### 6. Alteraciones.

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contenidos en el programa con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del viaje, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, a través del respectivo detallista.
- En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa el consumidor podrá optar entre anular el viaje, sin penalización alguna o aceptar una modificación y su repercusión en el precio. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el cliente no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la anulación del viaje sin penalización alguna.
- En el supuesto de que el cliente opte por anular el viaje, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, se tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador pueda proponerlo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviera confirmación de la reserva en los términos estipulados.
- En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa en el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considera que acepta citadamente dichas propuestas.
- Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquí deberá facilitar a este, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido.
- En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.
- 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.