

FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO Y CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Información sobre contratos de Viaje Combinado

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa Viajas.com (Viajata SL) será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa Viajas.com (Viajata SL) está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el proveedor local de los servicios, o el organizador, o con el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos 20 días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los

viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista, no consiga solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros, para lo que Viajas.com (Viajata SL) ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con **Seguros Catalana Occidente, S.A. de Seguros y Reaseguros**, con domicilio a efectos de notificaciones en Avda. Alcalde Barnils, 63. 08174 Sant Cugat del Vallès, Barcelona, y NIF A-28119220. Teléfono 902 344 000., póliza número 6.519.808. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia por parte de Viajas.com (Viajata SL), los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente de la Comunidad Autónoma de Andalucía, según lo dispuesto en el Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002 de 17 de diciembre, de agencias de viajes.

CONDICIONES GENERALES Y ANEXOS AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/catálogo/oferta/página web es el documento informativo al que estas se incorporan.

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

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

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

Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, y a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98).

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/folleto/oferta/página web contenidos en el programa/folleto/página web y obligan a las partes, con las condiciones

particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

Viajas.com no queda adherida a ningún sistema de mediación ni arbitraje (Junta arbitral de consumo, transporte, etc.), salvo acuerdo expreso en contrario.

Organización

La organización técnica de estos Viajes Combinados ha sido realizada por Viajas.com, marca comercial registrada por (Viajata S.L), con CIF B-18670612, y domicilio social en Avda. Juan Pablo II, 19B. 1ºB. Escalera 1ª. Edificio Dávalos. 18014 Granada. Título-licencia C.I.AN 18841-3, bajo la supervisión de la autoridad turística de la Dirección General de Planificación Turística.

Cláusula 1.- Conforme a los artículos 155 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, el CONTRATANTE PRINCIPAL, reconoce haber sido informado de los siguientes aspectos relativos al viaje contratado:

- El destino o los destinos del viaje.
- Los distintos períodos y sus fechas de la estancia fraccionada.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se van a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso. La situación de los alojamientos, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan y si algún tipo de bebidas está incluido en ellas.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al CONTRATANTE PRINCIPAL en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- El programa o itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado y las facultativas con su precio estimado.
- Indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo.
- El idioma en que se prestarán dichos servicios.
- El nombre y la dirección del organizador y email, del minorista y representantes locales.
- Servicio de asistencia ante urgencias.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 158, y de los posibles derechos, impuestos y gastos adicionales correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado, y deban ser abonados directamente por el CONTRATANTE PRINCIPAL y los BENEFICIARIOS.
- Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud especial que el CONTRATANTE PRINCIPAL haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del CONTRATANTE PRINCIPAL de comunicar toda falta de conformidad en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 169, en el que el CONTRATANTE PRINCIPAL podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
- El plazo en que el CONTRATANTE PRINCIPAL podrá exigir la confirmación de sus reservas.

- Figurando todos estos elementos del viaje claramente detallados en el ITINERARIO que forma parte del presente contrato de viajes combinado.

Cláusula 2.- Conforme a los artículos 155 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, el CONTRATANTE PRINCIPAL, reconoce haber sido informado de los siguientes aspectos adicionales al viaje combinado:

- a.- El nombre, dirección y número de teléfono de los representantes del ORGANIZADOR/AGENCIA, así como del teléfono de urgencia de la AGENCIA.
- b.- La suscripción facultativa de un seguro de cancelación que cubra y/o de asistencia en viaje con las coberturas de repatriación, traslado al lugar de origen, accidente, enfermedad o fallecimiento. Figurando toda esta información adicional claramente detallada en el ITINERARIO o en su defecto en la DOCUMENTACIÓN del viaje facilitada al cliente.

Cláusula 3.- Revisión de los precios

Estos precios han sido calculados en base al cambio de moneda, tarifas de transporte, combustible y tasas en fecha Enero de 2022, cualquier cambio en la citada cotización podrá repercutirse al cliente por las siguientes razones:

1. Incremento del precio del transporte de pasajeros o de otras fuentes de energía.
 2. Incremento por el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios incluidos en el contrato.
 3. Incremento por los tipos de cambio de divisas aplicable al contrato.
- En caso de que el aumento del precio mencionado excediese el 8% del precio total del viaje, el viajero podrá aceptarlo o resolver el contrato sin pagar penalización.
 - Dicho incremento deberá justificarse al viajero a más tardar 20 días naturales del inicio del viaje combinado.
 - Con el pacto del incremento, se estipula igualmente el derecho a una reducción del precio al viajero correspondiente a los 3 puntos de esta cláusula, que se produzcan en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.
 - En caso de que se produzca la disminución del precio, el organizador y minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos del reembolso debido al viajero entregándole justificante de ello al viajero si así lo solicitase.

Cláusula 4.- Conforme al artículo 157 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, en el caso de que el ORGANIZADOR se vea obligado a modificar algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo en conocimiento del CONTRATANTE PRINCIPAL de inmediato. El CONTRATANTE PRINCIPAL y los BENEFICIARIOS, salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, podrán optar entre resolver el contrato o aceptar la modificación del mismo en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El CONTRATANTE PRINCIPAL deberá comunicar la decisión que adopte a la AGENCIA dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el CONTRATANTE PRINCIPAL no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Cláusula 5.-

Si la agencia organizadora, cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador pueda

proponérselo. La agencia organizadora no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a:

Cuando la cancelación del viaje combinado se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el presente contrato en el apartado correspondiente y el organizador o, en su caso, el minorista notificarán al CONTRATANTE PRINCIPAL y los BENEFICIARIOS la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 1) Veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración.
- 2) Siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración.
- 3) Cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración. El CONTRATANTE PRINCIPAL no podrán exigir indemnización alguna por incumplimiento de contrato cuando la anulación sea por circunstancias inevitables y extraordinarias.

Cláusula 6. Resolución del contrato, cancelación y desistimiento del viaje

El viajero antes del inicio del viaje combinado podrá resolver el presente contrato, pudiendo el organizador y/o el minorista exigir una penalización consistente en:

- El 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de veinte días a la fecha del comienzo del viaje y después de los 20 días de la contratación del mismo.
- El 10 por ciento si la cancelación se produce con más diez y menos de veinte días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- El 20 por ciento entre los días tres y diez días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- Dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida, la cantidad que resulte del precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

No obstante, a lo anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten significativamente la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros, el viajero tiene derecho a resolver el contrato sin penalización, y se le reembolsará el pago realizado.

El viajero tiene derecho a que se le reembolse la totalidad de los pagos sin compensación adicional cuando el organizador, y en su caso, el minorista, cancelen por las siguientes circunstancias:

- Si el número de viajeros es inferior al especificado en este contrato y se ha notificado dicha cancelación.
- En los 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura más de 6 días.
- En los 7 días naturales antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura entre 2 y 6 días.
- En las 48 horas antes del inicio del viaje combinado si el viaje dura menos de 2 días.
- Si el organizador no puede ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje.
- El reembolso se realizará en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del viaje combinado.

- En el caso de los contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.
- De no presentarse a la salida, el viajero está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.
- El organizador, o, en su caso, el minorista, deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

Cláusula 7.- 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. 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 aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

Cláusula 8.- El CONTRATANTE PRINCIPAL y los BENEFICIARIOS están obligados a comunicar por escrito u otra forma de la que quede constancia al ORGANIZADOR o la AGENCIA toda falta de conformidad en la ejecución del ITINERARIO en el momento en que esta se produzca con el fin de que puedan subsanar de la manera más eficaz posible el mismo y a aportar toda la documentación posible que complementa dicho incumplimiento. El plazo de prescripción de acciones en este sentido es de dos años.

Cláusula 9.- Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado (Artículo 161 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), con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión. La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión.

De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión. En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista 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, en

función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta 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 al cumplimiento de otras obligaciones.»

- Si alguno de los servicios del viaje no se puede prestar se ofrecerá al viajero fórmulas alternativas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las contratadas para continuar el viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

- En caso de que las propuestas formuladas sean de menos calidad a las contratadas se le aplicará al viajero una reducción adecuada del precio. El viajero solo puede rechazar las alternativas propuestas si no son semejantes a lo contratado o si la reducción del precio es inadecuada.

- Cuando exista una falta de conformidad por parte del viajero y el organizador o el minorista no lo hayan subsanado en un plazo razonable, este puede poner fin al contrato sin pagar penalización y tendrá derecho tanto a una reducción del precio como a una indemnización por daños y perjuicios. Además, si el viaje incluye el transporte, el viajero tiene derecho a que sea repatriado en un transporte equivalente sin dilaciones y sin costes adicionales, en caso de que no se le pueda proporcionar dicho transporte por circunstancias inevitables y extraordinarias, se le proporcionará alojamiento por un periodo no superior a tres noches sin coste adicional alguno.

- Cuando la normativa europea sobre derecho de los pasajeros se aplique al medio de transporte y establezca periodos más largos, se aplicarán dichos periodos.

- A las personas con discapacidad o movilidad reducida, acompañantes, mujeres embarazadas, menores no acompañados y persona con necesidad de asistencia médica específica no se le aplicarán la limitación de costes, siempre y cuando se haya puesto estas circunstancias en conocimiento del organizador o minorista al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

El ORGANIZADOR responderá, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias.

a.- que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
b.- que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
c.- que los defectos aludidos se deban a circunstancias inevitables y extraordinarias. En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los apartados a), b) y c) el ORGANIZADOR estará obligado, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. (Artículo 163 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)

Cláusula 10.- El CONTRATANTE PRINCIPAL, en su nombre y en el de sus representados, reconoce haber sido informado de las condiciones de seguridad y riesgos contra la integridad física que pudieran existir en el destino o destinos objeto del presente contrato, así como de los requisitos de entrada, tanto documentales como sanitarias con arreglo a su nacionalidad. Igualmente reconoce haber sido informado en cuanto a las limitaciones de equipaje en los distintos medios de transporte.

Cláusula 11.- Tanto el ORGANIZADOR como la AGENCIA no asumen responsabilidad alguna sobre las condiciones de accesibilidad en los componentes turísticos del viaje (vuelos, hoteles, etc.,) y asistencia especial a personas (CONTRATANTE PRINCIPAL y BENEFICIARIOS) que pudieran tener alguna minusvalía, si no ha sido previamente comunicado por escrito por parte del CONTRATANTE PRINCIPAL e igualmente confirmado por escrito por parte del ORGANIZADOR.

Cláusula 12.- El CONTRATANTE PRINCIPAL reconoce haber sido informado por el organizador y la AGENCIA de que son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el presente contrato.

Cláusula 13.- El CONTRATANTE PRINCIPAL reconoce que el organizador y la Agencia (minorista) le han facilitado en el formulario oportuno con el nombre de la entidad garante en caso de insolvencia y del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado; su contacto y su dirección completa.

Cláusula 14.- Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

Cláusula 15.- Pago del precio

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado (salvo que las condiciones de los proveedores impongan el pago anticipado en un porcentaje superior) o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará un mínimo de 15 días antes de la salida (salvo que en la oferta/folleto(página web o presupuesto de viaje se fije otro período diferente) y antes del envío de la documentación, aunque dependiendo del caso y del destino los plazos podrían venir exigidos por los diferentes proveedores, en cuyo caso tendrían que abonarse en las fechas marcadas por los mismos. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije.

3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

Cláusula 16.- Prestaciones

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto/oferta/página web o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva. Aquello que no está específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en este.

2. La agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto/oferta/página web o presupuesto de viaje antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

Cláusula 17.- Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en el folleto/oferta/página web o se disponga en condiciones particulares:

a). En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto/página web recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto/página web es simplemente orientativa.

b). El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

c). Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

d). En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12 horas, el primer servicio del hotel (cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto/página web) será la cena. Igualmente en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Cláusula 18.- Transporte

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto/página web. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de tres horas sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto a la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto para el desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

4. En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes, pudiéndose utilizar coches, minibuses o "vans" si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros. En todos los casos, el diseño, estructura y confort de los medios de transporte puede no adaptarse a los estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

5. A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje demás enseres personales del usuario, los conserva consigo, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder de la pérdida, robo o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, incluida la manipulación en traslados hotel /aeropuerto-muelle o viceversa, cuando existan. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias, no siendo responsabilidad de la agencia organizadora los pormenores que puedan existirles a nuestros clientes

Cláusula 19.- Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

3. Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de las fechas del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales, teniendo en cuenta que, 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 en cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo. Se recomienda disponer siempre de un documento acreditativo de la edad del niño.

Cláusula 20.- Documentación y seguros

Como obligación de la agencia vendedora de informar a sus clientes sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, ponemos en conocimiento de los clientes que estos consulten la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español para su debida información de los requisitos necesarios antes de su viaje: <http://www.maec.es> y para los requisitos sanitarios: www.msssi.gob.es (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad).

Los nacionales de fuera de la Unión Europea deberán consultar con su Consulado o Embajada los requisitos documentales y sanitarios necesarios para la realización del viaje.

El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o el D.N.I., según las leyes del país o países que visiten. Los menores de 18 años, deben llevar autorización firmada por los padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad competente.

Nuestros viajes incluyen un seguro básico de viaje. La agencia vendedora tiene la obligación de informar a sus clientes de la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o ampliar el seguro de asistencia en viaje básico, así como informales de sus coberturas.

Cláusula 21.- No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a). Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto/oferta/página web o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto/oferta/página web o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b). Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Cláusula 22.- Falta de presentación a la salida

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. Las excursiones contratadas originariamente como parte integrante del Viaje Combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, tendrán una penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

Cláusula 23.- Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en

que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

4. En caso de que durante el viaje sobrevenga la falta de prestación o la prestación deficiente de alguno de los servicios que forman parte del mismo, el consumidor tratará de no aumentar con sus acciones y decisiones los daños que se deriven

Cláusula 24.- Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:

a). Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.

b). Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.

Cláusula 25.- Desistimiento del consumidor durante el viaje

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas (sujeto a las condiciones aplicadas por los proveedores de servicios), deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

Cláusula 26.- Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios 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.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor

Cláusula 27.- Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor 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.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

Cláusula 28.- Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a). Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b). Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c). Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d). Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

Cláusula 29.- Deber del consumidor de aminorar los daños

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del

contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

Cláusula 30.- Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.
2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

Cláusula 31.- Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales

Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan.

Cláusula 32.- Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite (ver clausula 20).
2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias (ver clausula 20). Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del consumidor 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. En este caso, la agencia responderá de los daños que le sean imputables de acuerdo con la diligencia normalmente exigible por los retrasos en la obtención de la documentación necesaria o por falta o insuficiencia de la misma.

Cláusula 33.- Responsabilidad en relación a incidentes en el transporte aéreo

- Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros, afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

- En caso de cancelación de vuelo, también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

- La creación de alianzas entre compañías aéreas conlleva una proliferación de los denominados vuelos con código compartido, por ello, Viajas.com declina cualquier responsabilidad en la operativa final de los vuelos.

Cláusula 34.- El organizador y la AGENCIA informan al cliente que no están adheridos a ningún Sistema Arbitral de Consumo.

Cláusula 35.- Cesión de la reserva

1.- El viajero podrá ceder su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2.- La cesión deberá ser comunicada en soporte duradero al organizador o en su caso al minorista con una antelación de al menos siete días naturales del inicio del viaje.

3.- Cedente y cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. (***) En caso de que el viaje combinado incluya aéreos la cesión supondrá la aceptación de los gastos que conlleve la cancelación de dicho billete y quedará supeditada a que haya plazas aéreas para la persona a la que se cede la reserva).

4.- Los costes no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión, quienes proporcionarán al cedente los justificantes de los cargos derivados de la cesión.

Cláusula 36.- Modificación del contrato (artículo 157 RDL 23/2018 de 21 de diciembre):

- Si antes del inicio del viaje el organizador modificase algún servicio turístico significativo del referido viaje, el viajero podrá resolver dicho contrato antes del inicio del mismo, sin pago de penalización o no aceptar por parte del viajero un viaje combinado sustitutivo debiendo realizar el minorista el reembolso en un plazo no superior a 14 días naturales desde la fecha de resolución del contrato.

- 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 contrato, no pueda cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a o proponga aumentar el precio del viaje en más de un ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2, deberá ponerlo en conocimiento del viajero. Dicha modificación deberá comunicarse al viajero por el organizador, o en su caso por el minorista sin demora en soporte duradero.

- En el supuesto que el viajero no conteste en un plazo razonable las propuestas del organizador o minorista se entenderá que no acepta dichas propuestas.

Cláusula 37.- Autorización de menores

Los menores de edad necesitan de la autorización de Padre/Madre o Tutor Legal. En viajes de menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado siempre que el viaje combinado incluya alojamiento, se le facilita la persona y número de contacto directo con la persona responsable del mismo, cuyos datos son los siguientes:

Cláusula 38.- Tratamiento de datos personales

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 le informamos que los datos personales del CONTRATANTE PRINCIPAL y sus representados en este contrato de viaje combinado serán recogidos y tratados en un fichero titularidad del detallista y/u organizador. Dichos datos personales serán utilizados por el detallista y/u organizador con el fin de prestarles el/los servicio/s solicitado/s, así como para el tratamiento administrativo/contable y fiscal que corresponda por Ley. El CONTRATANTE PRINCIPAL, en su nombre y en el de sus representados en el presente contrato de viaje combinado, acepta

explícitamente que dichos datos sean facilitados a terceros (hoteles, compañías aéreas, transportes, mayoristas, centrales de reservas, etc.) cuando así sea necesario para la correcta reserva del/de los servicio/s solicitado/s, incluyendo terceros situados en cualquier país del mundo que no ofrezca un nivel de protección equiparable a la exigida por la LOPD.

El CONTRATANTE PRINCIPAL, en su nombre y en el de sus representados en el presente contrato de viaje combinado, autoriza explícitamente al detallista y/u organizador a que este/os le remita/n por cualquier medio cualquier tipo de información relativa a servicios de viajes, ofertas, ventajas comerciales, etc.

Igualmente le informamos de que, dependiendo de la modalidad de pago de los servicios, se procederá a la comunicación de los datos incluidos en dicho fichero (Nombre, CIF/NIF, N° Cuenta) a las Entidades Financieras (Bancos y Cajas) con las que trabaja el detallista y/u organizador a los efectos exclusivos de gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial.

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales. Salvadas estas obligaciones, tanto el contratante principal como sus representados en este contrato de viaje combinado tienen el derecho a acceder a sus datos personales, rectificar o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, así como cualesquiera derecho/s reconocido/s en el RGPD 2016/679

viajas?
com

ANEXO 1

- El orden de las visitas de los itinerarios es genérico, y puede variarse según criterios del corresponsal, respetando siempre el cumplimiento de todas ellas. En cualquier caso, Viajas.com no podrá ser responsabilizada si por coincidencia con días festivos, cierre semanal u otras causas, no pudiese visitarse durante algún circuito algunos lugares como museos o monumentos en las ciudades afectadas por dichos días.

- A causa del descenso del nivel del agua en el río Nilo o por congestión de barcos en la esclusa de Esna, pueden ocurrir retrasos para cruzar dicha esclusa. En estos casos los cruceros se utilizan como hoteles flotantes y las visitas programadas en Lúxor se hacen en autocar desde Esna. Estos casos no pueden ser previstos, por lo que nuestra organización declina cualquier tipo de responsabilidad. Asimismo, hay que tener en cuenta que las autoridades egipcias suelen informar que dicha esclusa permanece cerrada del 1 al 22 de junio y del 1 al 15 de diciembre (aproximadamente).

- La propina en muchos de nuestros destinos es común en la mayoría de los lugares públicos y turísticos. Aunque no es obligatoria, hay que pensar que gran parte de los empleados subsisten gracias a la propina; maleteros, chóferes, tripulación en cruceros, guardianes de templos y un largo etcétera que aparecen a lo largo del viaje. Así, animamos a nuestros clientes que al término de sus visitas opten por dejar una propina a estas personas, encargadas en la realización de su viaje, que siempre será optativa pero muy recomendable.

- Las visitas opcionales se pagan en dólares USA o, Euros, a nuestros corresponsales, siendo ellos los responsables de la organización de las mismas.

- Los visados de entrada a cada país se suelen pagar directamente a nuestros corresponsales en cada destino. No obstante, hay destinos en los que estos visados hay que pagarlos y tramitarlos antes de la salida del viaje (rogamos consultar). Es importante tener en cuenta que algunos países exigen que el pasaporte de los pasajeros tenga un plazo de validez de 9 a 6 meses a partir de la fecha de estancia en estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada.

- En el transcurso de su viaje, en cada traslado al hotel, aeropuerto, etc., será asistido por personal diferente. A éstos se les conoce como transferistas, siendo su cometido totalmente diferente al de su guía, que se ocupa de las visitas turísticas. Así, como es lógico, en cada ciudad será atendido por transferistas diferentes y estos podrán ser de habla hispana o inglesa.

- Puede ocurrir que nuestros corresponsales unifiquen a pasajeros de habla hispana en visitas, traslados, etc., con otros pasajeros de diversos touroperadores.

- En los traslados por carretera entre Lúxor o Asuán, Hurghada / Lúxor o viceversa, puede que no lleven transferista de habla hispana.

- En Egipto, en algunos trayectos por carretera, la policía obliga a circular en convoyes de seguridad, por lo que las salidas tienen unos horarios establecidos, que incluso en muchos casos se pueden modificar. Esto conlleva a que muchos traslados no se puedan efectuar a las horas más adecuadas para el transcurso de su programa. Estas normativas siempre están sujetas a posibles cambios, sin previo aviso, por parte de las autoridades egipcias.

- Cuando se contrata un crucero por el Nilo, u otro destino, como Argentina o Chile, hay que tener claro que las motonaves nunca son comparables a un crucero trasatlántico. Esto lleva a que sus instalaciones son diferentes, al igual que la

estructura de las mismas. Todos los cruceros operan como hoteles flotantes, siendo en el tiempo que las motonaves están ancladas, cuando se hacen las visitas turísticas características de cada ciudad por las que se pasa. Esto hace que el tiempo de navegación no sea acorde al número de días de crucero: en ciudades como Lúxor o Asuán (Egipto), y debido al gran número de visitas programadas, los cruceros pueden permanecer anclados hasta dos noches, dependiendo del itinerario de cada naviera. Asimismo, al tratarse de embarcaciones de no más de 80 camarotes y al gran número de las mismas que surcan el Nilo, en muchos casos las motonaves se ven obligadas a anclar unas al lado de otras, por lo que es común el ruido de los motores en las cabinas.

- En muchos cruceros, sobre todo en Egipto, la distribución de las cabinas corresponde a las propias compañías navieras, pudiendo en estos casos asignar cabinas que pueden no ser de su agrado, como son cabinas situadas junto a los motores o en plantas inferiores. En estos casos, Viajas.com actuará con todas las medidas que le sean posibles para que nuestros clientes puedan ser cambiados a otras cabinas. No obstante, en caso de no poder conseguirlo o que estas nuevas cabinas no sean del agrado de nuestros clientes, Viajas.com no podrá ser responsabilizada y no habrá lugar a devolución monetaria alguna.

- Debido a la idiosincrasia, el sistema de mantenimiento en hoteles y cruceros en algunos países como Egipto, India, Irán, etc, en ocasiones es regular. Por tanto, les rogamos que en estos casos no comparen las categorías asignadas por los Ministerios de Turismo de estos países, con las categorías españolas.

- A causa de la gran demanda de turismo en algunos de nuestros destinos, muchas veces los vuelos pueden sufrir modificaciones sin previo aviso. A esto se añade la disponibilidad de plazas en los horarios más beneficiosos para el transcurso de nuestro itinerario, que no siempre son posibles de garantizar.

- Es digno de mención las continuas improvisaciones a las que está sometido un viaje, especialmente en Oriente Medio, algo que está acorde con la vida cotidiana de sus habitantes, por lo que recomendamos que sea su propia paciencia la gran aliada durante el viaje.

- Algunas de las visitas de los itinerarios no incluyen las entradas a ciertos lugares: la entrada al recinto de las Pirámides de Giza no incluye la entrada al interior de la Pirámide de Keops, estando la entrada restringida a 300 personas al día; la entrada al Museo Egipcio de El Cairo tampoco incluye la entrada a la Sala de las Momias; la entrada al Valle de las Reinas no incluye la entrada a la tumba de Nefertari; la entrada al Valle de los Reyes no incluye la entrada a la tumba de Tutankhamon o tumba de Seti I.

- Por causas de ocupación turística, los hoteles y cruceros pueden ser cambiados, sin previo aviso, por otros de categoría similar o superior.

- En algunos programas, especialmente en Egipto, a causa de las conexiones aéreas, la noche de llegada a El Cairo se realizará en hoteles próximos al aeropuerto.

- El horario de los vuelos de la Cía. Aérea puede variar sin previo aviso. Viajas.com y sus representantes locales, realizarán todas las gestiones que estén a su alcance para que nuestros clientes se vean apenas afectados. En cualquier caso, Viajas.com, no podrá ser responsabilizada de situaciones anómalas o ajenas a su voluntad, ni podrá ser responsabilizada de cualquier gasto originado, como alojamiento, manutención, pérdidas de día de trabajo, que fueran motivados por retrasos en los medios de transporte utilizados, no importando que estos sean debidos a causas técnicas meteorológicas, huelgas o causas de fuerza mayor.

- Algunos proveedores de servicios (sobre todo las compañías aéreas) no permiten cambios ni cancelaciones. Otros proveedores pueden imponer penalizaciones a tal efecto. Las compañías aéreas en caso de permitir cambios, aplican, en su caso, el correspondiente incremento de tarifa. Asimismo, por norma general, las compañías aéreas no permiten el cambio de nombre en un billete ya emitido.
- En caso de compra de billetes aéreos, si la compañía aérea nos notifica algún cambio o cancelación de su vuelo, le informaremos a través de su agencia vendedora. No obstante, recomendamos reconfirmen con la compañía aérea los horarios de sus vuelos con 48 horas de antelación a la salida.
- Los pasajeros deben estar en posesión de toda la documentación exigida por la compañía aérea, las autoridades de emigración y otras autoridades gubernamentales de los países a, desde, o a través de los cuales vayan a volar, siendo los pasajeros los únicos responsables del cumplimiento de todos los requisitos en cada caso y de las consecuencias que pueden derivarse por la falta de los mismos.
- Los ciudadanos españoles pueden consultar los requisitos de entrada en cada país en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación: www.exteriores.gob.es En caso de tener otra nacionalidad les recomendamos que consulten con su Consulado o Embajada.
- Independientemente de las condiciones de viaje publicadas en el catálogo de viaje impreso, serán vinculantes las condiciones de viaje combinado que figuren publicadas en la página web del organizador www.nubiatours.com
- 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/oferta/página web tiene mero carácter informativo y el precio debe considerarse como estimado, de acuerdo con el Art. 152 j) del RD 1/2007. 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.
- Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a las de inicio del vuelo internacional, los gastos que origine la pernoctación correrán por cuenta del cliente.
- En los viajes en grupo, por razones de organización y seguridad, los guías serán los portadores de la documentación acreditativa de las reservas de alojamiento, billetes aéreos y demás servicios a prestar. En los viajes individuales dicha documentación será entregada al cliente antes de la fecha de salida.
- El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en este programa/oferta/página web implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales, por lo que el consumidor declara haber recibido toda la información oportuna.
- En el caso de reservas efectuadas a través de internet, el cliente deberá aceptar informáticamente las condiciones de viaje combinado, además de comprometerse a enviar una copia firmada de las condiciones y del propio contrato de viaje combinado. O en su defecto, firmar ambos documentos por los medios informáticos que Viajas.com le facilite.

ANEXO 2

TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

¿Quién es el responsable?

VIAJATA SL, provista de C.I.F: B18670612 con domicilio en Avenida Juan Pablo II, 19B. 1ºB. 18014 Granada. Tel. +34 958 150 317. Email: direccion@viajata.com

¿Cómo hemos obtenido sus datos?

La Agencia de Viajes ha obtenido los datos personales que serán objeto de tratamiento, al haber sido facilitados voluntariamente por usted en el momento de la formalización o reserva de algún servicio turístico o adquirido a esta agencia de viajes.

En el caso de proporcionarnos información sobre otras personas debe obtener su consentimiento. Esto es aplicable a todos los datos. Si nos proporciona datos de otras personas nos está confirmando que tiene su permiso y que estas personas han comprendido como se utilizará dicha información.

¿Con que finalidad tratamos sus datos personales?

En VIAJAS.COM (Viajata S.L) tratamos la información que nos facilitan los clientes contratantes de los servicios turísticos adquiridos a esta agencia de viajes. Gestión de los servicios solicitados y/o mantenimiento de la relación contractual, así como elaboración de perfiles comerciales para envío de comunicaciones comerciales.

En caso de que lleve a cabo una contratación de seguros, sus datos personales serán tratados para las finalidades que se detallan a continuación:

Formalización y gestión del proyecto y/o contrato de seguro solicitado, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones, prestaciones, coberturas y servicios derivados del contrato suscrito.

Cumplir con la normativa sectorial que afecta a la agencia en función de su actividad y en atención a los servicios prestados, especialmente la normativa del Real Decreto 1/2007, de 16 de Noviembre, de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, de prevención de blanqueo de capitales cuando proceda y prevención e investigación del fraude.

Para el ejercicio o la defensa de las reclamaciones de cualquier tipo que pudieran derivarse de la relación mantenida.

Para remitirle información publicitaria comercial y/o promocional de productos de servicios de la Agencia de Viajes, a través de cualquier medio, incluidos los electrónicos (en particular por sms o mail), e incluso una vez finalizada la relación contractual (si usted así lo ha autorizado).

Si usted lo autoriza, también le podrán ser remitidas comunicaciones comerciales, (incluso por medios electrónicos), personalizadas y adaptadas a su perfil sobre servicios turísticos.

Para el ejercicio o la defensa de las reclamaciones de cualquier tipo que pudieran derivarse de la relación mantenida.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

El tratamiento de los datos personales está basado en el consentimiento que se solicita. La negativa al tratamiento de sus datos llevaría aparejada la imposibilidad de prestación del servicio.

¿Cómo garantizamos la seguridad de sus datos?

Desde el comienzo del tratamiento se aplicarán las medidas organizativas y de seguridad para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad, resiliencia o invulnerabilidad, para evitar la pérdida, mal uso y acceso no autorizado a sus datos personales. Todo ello conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de Diciembre, de Protección de Datos.

¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos serán comunicados a los distintos proveedores y empresas intervinientes en los servicios turísticos contratados por el cliente o de seguros, no cediéndose datos a terceros, excepto salvo obligación legal. Los datos no serán transferidos a un tercer país u organización internacional, excepto que la ubicación del proveedor y destino pueda implicar una transferencia internacional de datos.

Sus datos serán tratados de forma confidencial de acuerdo con las finalidades y objeto del contrato, tanto por la agencia de viajes como por los proveedores y cualquier interviniente tercero colaborador para la gestión de las prestaciones derivadas de los citados servicios.

¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

En virtud de la relación jurídica como consecuencia de la contratación de servicios turísticos u otros, los datos personales serán conservados:

Durante toda la vigencia de la relación contractual, así como, tras su finalización cuando el tratamiento de los datos sea necesario para atender las posibles responsabilidades o reclamaciones que pudieran derivarse de la relación mantenida.

Posteriormente, durante los plazos legales que resulten de aplicación en cada caso concreto, en función de la finalidad para la que fueron recabados, así como para cumplir con los requerimientos y responsabilidades de la normativa vigente aplicable en cada caso, en concreto los plazos establecidos en: Real Decreto 1/2007, de Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias, Ley de prevención y blanqueo de capitales (cuando proceda), así como cualquier otra que fuera de aplicación.

No obstante, los datos permanecerán en situación de bloqueo durante los plazos que determina la normativa especificada anteriormente, a fin de poder atender las responsabilidades que se pudieran generar. Transcurridos dichos plazos se procederá a su supresión, salvo que el interesado haya autorizado su tratamiento para finalidades concretas por un plazo superior.

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

El cliente tiene derecho a retirar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento y a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

El interesado en relación a los datos que son tratados por la agencia de viajes, tiene la posibilidad de ejercitar de forma libre y gratuita los siguientes derechos:

- Acceder a sus datos personales.
- Rectificar sus datos personales cuando resulten inexactos o incompletos.
- Suprimir sus datos personales cuando no sean necesarios para los fines para los que fueron recabados, entre otros motivos.
- Limitar el tratamiento por parte de la agencia de viajes de todos o parte de sus datos personales en las circunstancias que determina la ley.
- Oponerse a determinados tratamientos en las circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular.
- Solicitar la portabilidad de sus datos personales en un formato interoperable y autosuficiente.
- Retirar, en cualquier momento, los consentimientos otorgados previamente.

De conformidad con la normativa vigente, el interesado puede ejercer sus derechos solicitándolo por escrito, y junto a una copia de un documento fehaciente que acredite su identidad, en la siguiente dirección postal: VIAJATA SL. Avenida Juan Pablo II, 19B. 1ºB. 18014 Granada. Email: direccion@viajata.com

Igualmente, en el caso de no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, en la siguiente dirección: C/ Jorge Juan, 6, 28001 Madrid.

