



Contrato de Viaje Combinado

Agencia Organizadora, Viajes El Mensajero, desde ahora VEM

Viajes El Mensajero, CIC AV 39188
María Aránzazu Vidal López-Tormos, 13762911X
Av. Maura 26, 39005 Santander, Cantabria
669 726 615 / viajeselmensajero.com

Datos de la agencia de viajes minorista

Nombre y CIF o NIF:
Domicilio completo con población y CP:
Email:
Teléfono:

Datos del viajero (contratante principal)

Nombre y CIF o NIF:
Domicilio completo con población y CP:
Email:
Teléfono:
Número adultos: Número niños: Número habitaciones:

El viajero manifiesta que, antes de quedar obligado por el presente contrato de viaje combinado y oferta correspondiente, ha recibido la información precontractual establecida en el artículo 153. 1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, compuesta por el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado y la información aplicable al viaje combinado.

Nombre y datos de contacto de entidad/es garante/s en caso de insolvencia y del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado de la agencia de viajes:

VIAJES EL MENSAJERO en cumplimiento del Decreto 151/2018 de 16 de octubre, ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la compañía Seguros AXA Seguros Generales, póliza nº 84641907. Si se denegaran servicios debido a la insolvencia de VEM los viajeros podrán ponerse en contacto con la autoridad competente o con dicha entidad:
AXA Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros. Inscrita en el Registro Mercantil de Baleares. Hoja no. PM-61041. CIF A60917978. Domicilio: C/Monseñor Palmer, 1 - 07014 Palma de Mallorca

Garantía: Póliza de Seguro de Caucción para Agencias de Viajes / Viajes Combinados, Gobierno de Cantabria.

Actividad: Agencia de viajes que cumple los requisitos legales que para el ejercicio de esta actividad se exigen en cada momento por el Gobierno de Cantabria.

Condiciones generales

El viajero manifiesta aceptar las Condiciones Generales del contrato de viaje combinado que se acompañan al final de este documento.

Condiciones particulares

En base a la descripción de los servicios del viaje título / Referencia Viaje: ____/ Destino:

Itinerario:

Medio de transporte, características, categoría y duración:

Fecha de Petición:

Fecha de Salida:

Fecha de Regreso:

Lugar de Salida y Regreso:

Ubicación, principales características y categoría del alojamiento:

Visitas, excursiones u otros servicios incluidos en viaje:

Idioma prestación servicios:

Se trata de un viaje con costes aéreos especiales debidos a:

..... Especiales de cupo con la compañía aérea

..... Especiales por ser una compañía de chárter

..... De tipo estandar con la compañía aérea, no hay costes especiales

Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador:

Precio y Forma de pago

Total P.V.P. =

Depósito =

Importe pendiente =

Modalidades de pago: Transferencia o Bizum

Revisión de los precios: Estos precios han sido calculados según figura en el Programa/Folleto/WEB en base a los tipos de cambio de divisa, al precio de transporte derivado coste combustible o de otras fuentes de energía y al nivel de impuestos y tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato en fecha. Hasta 20 días antes de la salida, los precios podrán incrementarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 3 de las Condiciones Generales (ver al final del presente documento). De igual modo el viajero tendrá derecho tendrá derecho a reducción de precio por variación a su favor de dichos conceptos, pudiendo la agencia de viajes en tal caso deducir del reembolso los gastos administrativos reales de su tramitación.

El viaje es apto para personas de movilidad reducida (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): NO

Mínimo de personas: La realización del presente viaje requiere la participación de un mínimo de __ personas. De no llegarse a este mínimo, la agencia tiene derecho a anular el viaje hasta el día ____.

Requisitos entrada para turistas de los que fue informado el viajero en el momento de efectuar la reserva. **Visados:**

El viajero manifiesta que ha sido informado de la situación y requisitos del país/países objeto de su viaje de acuerdo con la información publicada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (www.exteriores.gob.es) y que conoce, por lo tanto, las características y posibles riesgos de toda índole del país/países de destino.

Resolución voluntaria del viaje por el viajero antes de la salida:

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir 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 depósito previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1) En el caso de **servicios sueltos:** la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

2) En el caso de **viajes combinados:**

a) Los gastos de **gestión**, 9€ por persona, los gastos de **anulación** 100€ por persona, más los gastos de **cancelación** de la mayorista y/o compañías aéreas.

b) Una penalización consistente en un porcentaje del total del viaje: si cancela un mes antes de la llegada, 10%; si cancela 21 días antes de la llegada, 20 %; si cancela 14 días antes de la llegada, 30 %; si cancela 7 días antes de la llegada, 50 %; si cancela dentro de los 3 días antes de la llegada o no se presenta a la salida, 100%.

c) En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sometido a condiciones especiales económicas de contratación, tales como flete de aviones o buques, contrataciones de apartamentos, tarifas especiales de avión o vuelo chárter, se deberá abonar el 100%, sea cual fuere la fecha de cancelación.

Gastos de Gestión

Desde el momento de confirmar la reserva hasta 20 días antes de la salida, conllevará unos gastos de gestión de 100€ por persona. Si se cancela en las primeras 48h desde el momento de confirmar la reserva, no habrá tales gastos de gestión.

Seguro facultativo de asistencia: El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro en viaje de una Compañía Aseguradora, así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro.

Su voluntad es de:

..... No contratar el seguro de asistencia ofrecido

..... Contratar el seguro de asistencia ofrecido, aceptando las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro, las cuales le han sido entregadas y declara conocer.

Seguro facultativo de gastos de anulación por fuerza mayor: El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro en viaje de la Compañía Aseguradora, así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de este seguro.

Su voluntad es de:

.....No contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido

.....Contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido, aceptando las exclusiones, coberturas, condiciones generales y particulares de este seguro, las cuales le han sido entregadas y declara conocer.

Cesión del viaje: Conforme a lo establecido en el apartado 12 de las Condiciones Generales el viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas.

Otros puntos de contacto o de servicios de la organizadora y minorista:

Para cualquier aspecto relacionado con asistencia sanitaria, si el viajero ha contratado un seguro de asistencia en viaje, deberá contactar también con el teléfono de la cía. Aseguradora.

Condiciones Especiales menores:

Contacto información menores no acompañados: En caso de menores no acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, pueden establecer contacto directo con el menor o con la persona responsable durante la estancia a través de

Falta de conformidad: El viajero durante el viaje deberá informar toda falta de conformidad en la prestación de los servicios, todo ello de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales.

Obligación del consumidor de comunicar 'in situ' todo incumplimiento

El consumidor está obligado a comunicar **todo incumplimiento en la ejecución del contrato "in situ" o en el destino** al representante del Organizador en destino según consta en la documentación del viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible 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.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia no sean satisfactorias por el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella.

Responsabilidad: La agencia organizadora y la minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007 y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 de dicha norma y de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del contrato (ANEXO II).

Reclamaciones tras el viaje: El viajero podrá dirigir sus reclamaciones a la dirección postal que consta en el encabezamiento y a las direcciones de correo electrónico:

Organizador: **VEM**

Minorista:

Tratamiento de datos personales: De acuerdo con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), el cliente acepta que los datos personales que informa en este documento así como los que puedan ser facilitados en el futuro para el mismo fin, sean recogidos y tratados por la agencia **VEM**. Dichos datos han sido recogidos por la agencia **VEM** con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de servicios estipulados en este contrato con el cliente, siendo necesarios para cumplir dichos propósitos.

El afectado podrá ejercitar los derechos reconocidos en el RGPD y, en particular, los de acceso, limitación, rectificación, supresión, oposición y olvido, a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia.

Comunicación y transferencia de datos: La Agencia le informa 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 la Agencia **VEM** a los solos efectos de gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial y el uso de nuestros servicios.

Para la gestión y cumplimiento del objeto del contrato, puede resultar necesario (y obligatorio para la prestación del servicio), que sus datos (incluida información sobre alergias, intolerancias alimentarias, minusvalías, etc.), tengan que ser comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios, los cuales estarán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de dato incluyendo, si fuera el caso, aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos autorizada expresamente por el interesado.

Conservación de los datos: Mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos. También mantendremos sus datos únicamente al efecto de cumplimiento legal un máximo de 10 años – desde la finalización del contrato- si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Los datos accesorios que Ud. nos informa (p.e. preferencias alimentarias, posibles intolerancias, etc.) serán eliminados de nuestros sistemas una vez concluido el servicio o viaje.

El presente contrato de viaje combinado se firma y a un único efecto en el lugar y fecha indicados, quedándose el viajero con un ejemplar.

En _____, a _____ de _____ de 202 .

Firma viajero

Firma minorista

Firma organizador **VEM**



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenido en el programa/oferta que constituye el objeto del contrato de viaje combinado. Los efectos de estas cláusulas se extienden también a los apéndices complementarios de dicho programa/oferta (hojas-ofertas, dípticos, flyers, monográficos, etc., referidos al propio programa/oferta).

La información contenida en el programa/oferta 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 y usuario 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.

Los términos y condiciones que a continuación se indican, regulan el uso de la página web www.viajeselmensajero.com (en adelante "Sitio Web") y el programa/oferta de Viajes El Mensajero, C.I.C.AV nº 39188 – Av. Maura 26, 39005 Santander; María A. Vidal López-Tormos, 13762911X. Es obligatorio que lea y entienda estas condiciones generales y la información y condiciones específicas del producto que quiere contratar o adquirir antes de proceder a su compra, tanto a través de la página web como a través de conversaciones telefónicas o de cualquier otra índole.

1.- Regulación jurídica aplicable al contrato de Viaje Combinado y aceptación de las condiciones generales

El contrato, se rige por las estipulaciones contenidas en el mismo y se complementa con los reglamentos de las diversas comunidades autónomas, actualmente en vigor, sobre agencias de viajes, cuya aplicación será en función del ámbito territorial que corresponda, y demás normativa que le sea aplicable. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes/servicios publicados en el presente sitio web origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de Madrid para resolver todas sus diferencias.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/ofertas contenidos en el sitio web/folleto 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.

2.- Organización

La organización técnica de este documento ha sido realizada por Viajes El Mensajero, C.I.C.AV nº 39188 – Av. Maura 26, 39005 Santander; María A. Vidal López-Tormos, 13762911X.

3.- Precio

El precio del viaje combinado 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/oferta o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas. 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 consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los 21 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

Nuestros precios incluyen:

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en la confirmación de la reserva o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes.
6. Los impuestos indirectos (IVA)
7. Todo aquello que se especifique, además en la confirmación de la reserva.

La única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje será la que ofrezca la Agencia Organizadora, lo que significa que el consumidor en caso de tener alguna duda, habrá de consultar a la misma antes del inicio del viaje y a través de la Agencia Detallista, a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

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/oferta, 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 sitio web/oferta, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

El precio final completo

El precio final completo de cada viaje combinado ofrecido en este sitio web/oferta 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 sitio web/oferta, se hace constar:

1. Al precio final del viaje ha de sumarse el de las tasas de aeropuertos, puertos, entrada y/o salida de los países, y visado, caso de ser necesario. Como quiera que no se puede cuantificar ahora, por no facilitárse nos su importe exacto, se pone de relieve el hecho de que el precio final del viaje puede experimentar modificaciones al alza por los conceptos indicados como quiera que no es posible facilitar ni a efectos orientativos, el precio de las excursiones facultativas, se informa que este 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.
2. Compañías aéreas. Estas generalmente, cargan en el importe del pasaje, lo que denominan "tasas de combustible" (YQ) que, aunque tiene tal naturaleza de tasa, si repercute en el precio del viaje y viene representando aproximadamente un 40-50% sobre el precio del billete aéreo. Las compañías aéreas mantienen este YQ fuera de la tarifa.

El precio del viaje combinado no incluye:

- a) Visados, tasas de aeropuerto 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 la pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato la contratación de los mismos), 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/oferta, en la confirmación de la reserva o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo. En el caso de regímenes de alojamiento y desayuno, salvo especificación en contrario, el desayuno incluido en el precio del viaje es el continental.
- b) Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas cuyo precio está indicado siempre con carácter de "estimado", podrán producirse (según las circunstancias) variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos. En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el sitio web/oferta tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.
- c) Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.
- d) Seguros de viajes. Viajes El Mensajero recomienda la contratación de seguros de viaje para mayor tranquilidad de los clientes ante posibles inconvenientes
- e) Las tasas turísticas aplicables en determinados países/destinos y que serán abonadas por el consumidor localmente.

4.- Forma de pago, inscripciones y reembolsos

En el acto de la inscripción deberá depositarse el 100% del importe total del viaje si las reservas se hacen vía web o el 50% si se realizan mediante otros caminos, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. Cuando el acto de inscripción se realice a través de llamadas telefónicas el 50% restante deberá abonarse, al menos veinte días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, aplicándose, en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado anulaciones. Los precios indicados en este sitio web/oferta, son precios que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, que al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en fecha de publicación de este sitio web/programa y/o sus opúsculos y ofertas acogidas al mismo, podrán ser revisados en el caso que se produzcan variaciones en el coste de los transportes incluido el coste de carburante: en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios; y en los tipos de cambio aplicados al viaje. Estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor salvo en el caso de que se produzcan en los 20 días anteriores a la salida del usuario lo que obliga a la agencia detallista a comunicar la variación al consumidor, quien podrá desistir del viaje, con derecho al reembolso de sus pagos. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la agencia detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

5.- Anulaciones y cesiones

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir 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 depósito previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- 1) En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- 2) En el caso de viajes combinados:
 - a) Los gastos de gestión, 150€ por persona, más los gastos de anulación, si los hubiere
 - b) Una penalización consistente en un porcentaje del total del viaje: si cancela un mes antes de la llegada, 10%; si cancela 21 días antes de la llegada, 20%; si cancela 14 días antes de la llegada, 30%; si cancela 7 días antes de la llegada, 50%; si cancela dentro de los 3 días antes de la llegada o no se presenta a la salida, 100%.
 - c) En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sometido a condiciones especiales económicas de contratación, tales como flete de aviones o buques, contrataciones de apartamentos, **tarifas especiales de avión o vuelo charter**, se deberá abonar el 100%, sea cual fuere la fecha de cancelación.
- 3) Las excursiones que sean contratadas originariamente como parte integrante del viaje combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, se registrarán en lo referente a los gastos por anulación por sus condiciones específicas, que serán puestas de manifiesto verbalmente al usuario compartiendo todas ellas la penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

Las condiciones específicas fijadas para los gastos por anulación serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del consumidor.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique 15 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 combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia Detallista del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificadas de la cesión. El organizador o vendedor final de éste podrán oponerse a la mencionada cesión. Tal cesión no sería posible cuando concurra causa suficiente. El nuevo cliente deberá satisfacer las cantidades que se generen por el cambio de nombre en billetes, reservas...

Dada la variedad de causas y circunstancias de posible anulación del viaje, no resulta posible su cálculo previo, pero se significa que, en tales casos se podrán repercutir los gastos de anulación, siempre que se haya efectivamente producido.

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 y por no alcanzarse ese número, se produzca 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 mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

6.- Alteraciones

La agencia se compromete a facilitar a sus usuarios la totalidad de los servicios contratados a través de los programas/ofertas contenidos en el sitio web/oferta, con las condiciones y características estipuladas. Quedará eximida de esta obligación cuando concurran causas de fuerza mayor, es decir circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a toda diligencia empleada; o bien causas suficientes que engloban aquellos supuestos en los que la agencia, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no pueda facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables. Igualmente cuando las faltas y observaciones en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor o cuando las susodichas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y tengan un carácter imprevisible no superable; entendidas todas ellas según la legislación vigente. Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio por parte de la agencia organizadora después de perfeccionado el contrato, y antes de la salida del viaje, el consumidor podrá optar bien por la rescisión del contrato sin penalización o bien por aceptar un suplemento del contrato en el cual se precisen las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la agencia en el plazo de tres días, siendo causa eximente de responsabilidad y no pudiendo solicitar indemnización por incumplimiento de contrato cuando el usuario haya aceptado la modificación al contrato mencionada anteriormente.

Si por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, ni tenga su justificación en causas suficientes o de fuerza mayor la agencia organizadora cancela el viaje combinado después de formalizado el contrato y antes de la fecha de salida, el usuario tendrá derecho a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior o al reembolso del total abonado en los términos establecidos en el párrafo anterior, debiendo comunicar su decisión a la agencia en el plazo de tres días. No se podrá pedir indemnización por incumplimiento de contrato cuando la cancelación de mismo se produzca por causa suficiente o de fuerza mayor. Si no se suministran servicios previstos que supongan más del 50% del precio del viaje, que no se encuentre motivado por causas suficientes o de fuerza mayor, la agencia organizadora adoptará otras soluciones adecuadas para la continuación del viaje combinado, 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 tales soluciones fuesen inviables o si el consumidor no la aceptara por razones objetivamente válidas, la agencia le proporcionará, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen a través de un medio de transporte equivalente, devolviéndole las cantidades que proporcionalmente le correspondan. En estas situaciones, el consumidor podrá exigir indemnización por incumplimiento de contrato a la agencia organizadora. No procederá la indemnización cuando hayan concurrido causas suficientes o de fuerza mayor. Cualquier imposibilidad de prestación de los servicios o alteración de los elementos de los mismos (incluido el precio) que ponga de manifiesto la agencia organizadora a través del detallista al usuario antes del perfeccionamiento del contrato no podrá justificar una solicitud de indemnización a la agencia por parte del consumidor por incumplimiento de contrato, puesto que éste aún no se ha perfeccionado, enmarcándose dicha modificación del programa/oferta dentro del natural proceso de negociación del contrato. El servicio de traslado del aeropuerto, puerto o estación al hotel u otro lugar previsto en el viaje se encuentra contratado como norma general, hasta una hora después de la llegada oficial prevista del usuario a los mismos. Por ello si la citada llegada del usuario se produce después de ese plazo, aunque sea por causas de fuerza mayor, el servicio de traslado podría no ser prestado.

7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento de la ejecución del contrato

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato "in situ" o en el destino al representante del Organizador en destino según consta en la documentación del viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible 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.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia no sean satisfactorias por el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella.

8. Prescripción de acciones

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, será de dos años, según queda establecido en el Artículo 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

9.- Responsabilidad

La agencia de viajes organizadora y la vendedora final del viaje combinado, responderán en proporción a las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato con el consumidor, con independencia de las susodichas obligaciones deban ser ejecutadas por ellas u otros prestadores o proveedores de

servicios, sin perjuicio del derecho de la agencia organizadora a emprender acciones contra los mismos, y siempre dentro de los límites establecidos en estas condiciones generales y en la legislación aplicable.

Cuando el consumidor aprecie in situ la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, deberá notificarlo inmediatamente al prestador de los mismos y en el plazo de 48 horas hábiles a la agencia organizadora, a fin de que esta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la agencia organizadora supondrá que sea el consumidor quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del contratante a la organizadora o la dirección general de turismo competente, puesto que fuera de ese plazo a la agencia organizadora le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas.

En el caso de que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por la agencia organizadora no hayan sido satisfactorias podrá interponer reclamación en el plazo de un mes a contar desde la fecha de regreso del viaje ante la citada agencia organizadora, que será presentada a través de la agencia detallista que vendió el viaje y en la que se acreditará la puesta de manifiesto del presunto incumplimiento en las 48 horas hábiles siguientes a su ocurrencia. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado, no exime del pago del viaje en ningún caso.

En cuanto al límite de resarcimiento por daños corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado. En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transportes por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados cesarán en su responsabilidad cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

10.- Delimitación de los servicios del Viaje Combinado

10.1 Viajes en avión

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de tres 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 reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

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.

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 todo caso el usuario deberá confirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos no siendo responsable la agencia organizadora de las consecuencias que el incumplimiento por parte del usuario que esta obligación pueda acarrear. Los horarios están expresados en horas locales y se publican solamente a título informativo no garantizándose en ningún caso la observación de los mismos que puede ser modificada sin previo aviso. Las compañías se reservan igualmente el derecho de interrumpir o suspender un vuelo o un transporte de diferir total o parcialmente la ejecución o seguir una ruta distinta a la prevista, pudiendo tomar estas decisiones tanto en el aeropuerto de salida como en una escala o en cualquier otro lugar.

10.2 Hoteles

La calidad y el contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinados por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el sitio web/oferta información de la categoría de los hoteles de acuerdo a la información obtenida de los organismos de Turismo de los respectivos países y a la calificación de otras Agencias Mayoristas, siempre y cuando no exista una calificación oficial en el país en concreto. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna de éstas 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, y así figurará reflejada la habitación como triple (o como doble más cama extra) en la confirmación de la reserva y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/oferta.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que salvo expresa mención, no están incluidas en el precio.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. 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.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, 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 consultar 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 todo caso el cliente podrá informarse al respecto y bajo su responsabilidad.

El servicio de alojamiento del hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, 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.

A no ser que se especifique lo contrario, 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/oferta, 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.

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario 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 de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

10.3 Circuitos/excursiones en autobús

En los circuitos/excursiones los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. En el caso de que no se llegue 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. El diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la agencia organizadora, en caso de accidente, cualquier que sea el país que se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidente por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones que serían pagadas a los interesados, beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda del curso legal del mismo.

10.4 Apartamentos

El consumidor 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, al efectuar su reserva. 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(s) supletoria(s) o cunas que deberán ser solicitadas por los consumidores antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrato, no estarán incluidas en el precio del apartamento publicado. En el alquiler de apartamentos, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. Este contrato, en el que no es parte la agencia organizadora, debe ser firmado por el usuario quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

10.5 Circuitos.

En los circuitos especificados en este sitio web/oferta, el servicio de alojamiento se prestará en cualquiera de los establecimientos relacionados en el mismo o en algún otro de igual categoría y zona. Asimismo el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa/oferta. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha información previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo.

10.6 Condiciones económicas especiales para niños

Dada la diversidad del tratamiento aplicado a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre las condiciones especiales que existan para este tipo de pasajeros. En cada momento será 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 facilitará la correspondiente información para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

Informamos que tanto la compañía aérea como cualquier otro proveedor de servicios pueden requerir documento acreditativo de la edad del niño en cualquier momento.

10.7 Equipajes

El equipaje del usuario no es objeto de contrato de transporte terrestre entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que la agencia organizadora esté obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje, por cualquier causa, recomendándose a todos los consumidores 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 son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y al pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. Conserve su billete y los resguardos de equipaje junto con el parte de reclamación con objeto de facilitar y agilizar los trámites de indemnización si procede.

El transporte del equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste, quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia mayorista. En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como bicicletas, tablas de surf, palos de golf, etc., deberá consultar y abonar el correspondiente suplemento. Para el servicio de traslado terrestre de este tipo de equipaje especial, deberá solicitar una cotización especial a nuestro Departamento de Reservas.

Por norma general, los paquetes turísticos en clase turista tienen una franquicia de equipaje de una pieza de 20 Kg en el transporte aéreo. El transportista podrá cobrar suplemento o rechazar los equipajes que sobrepasen en exceso este peso o pieza.

Se recomienda no guardar objetos de valor, medicamentos, pasaporte, documentación o dinero en el interior del equipaje facturado. Si hay que hacerlo, recomendamos que se certifique los contenidos antes de viajar, haciendo una declaración de valor.

La mayorista no se responsabiliza de los equipajes que los clientes depositen en las consignas de los hoteles.

11.- Pasaportes, Visados y Documentación

Todos los usuarios, 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 visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la

obtención de pasaportes, certificados de vacunación, etc. En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, 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 consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

12. Cláusula arbitral

El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los Tribunales de Arbitraje del transporte para cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.

13.- Información que la agencia detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como 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 viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007. A estos efectos se recomienda, no obstante al consumidor que contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (www.mae.es) o por cualquier otro medio.

14.- Veracidad de los datos

El comprador se compromete a que los datos que nos proporciona, a través de nuestra página web, son verdaderos, precisos y completos.

15.- Otras informaciones complementarias

- La Agencia Organizadora no se hace responsable de los cambios de Dirección/Management de los hoteles contenidos en el programa posteriores a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de las instalaciones, etc..) que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.
- Las fotografías y mapas que se reproducen en el sitio web/oferta están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al consumidor. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de la Agencia Organizadora.
- Las compañías aéreas, marítimas y terrestres que intervengan en la realización de los viajes ofertados en el programa/oferta no se considerarán responsables de ninguno de los actos, omisiones o irregularidades que pueden acaecer al viajero durante el tiempo que este permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al consumidor o viajero.

16. Personas con movilidad reducida

Antes de proceder con la solicitud de la reserva, las personas con movilidad reducida, deberán poner en conocimiento de la Agencia Detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, 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." Asimismo, la Agencia Detallista deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de la Agencia Mayorista, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

17. Vigencia del programa/folleto

La vigencia del programa/folleto y fecha de edición, serán la expresada en el mismo.

18. Tratamiento de datos personales

Con la adhesión a las presentes condiciones generales y mediante la firma del contrato de viaje combinado, presta Ud. su consentimiento a que los datos personales que se proporcionen pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable Maria A. Vidal Lopez-Tormos. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacerle llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a la actividad de Portugal Tours en el ámbito del turismo, la hostelería, la restauración y los viajes. Sus datos sólo serán cedidos, única y exclusivamente, terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor.

Podrá dirigir sus comunicaciones y ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a su tratamiento, a través de correo postal en la dirección Av Maura 26 1º F 39005 Santander o a través de correo electrónico a gestion@viajeselmensajero.com junto con prueba válida en derecho, como fotocopia del DNI e indicando en el asunto "PROTECCIÓN DE DATOS".