

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa es la información sobre el viaje al que estás se incorporan. La información contenida en el programa es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 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.
- Que se produzca posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1.- LEGISLACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES.-

Las presentes Condiciones Generales y, en su caso, las particulares, se regulan y quedan sujetas a la Ley Española y a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y posteriores modificaciones; la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de Ordenación del Turismo de la Comunidad de Madrid; el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de la agencia de viajes de la Comunidad de Madrid, y demás normativa de aplicación que sea aplicable y, en especial:

Reglamento CE nº 261/04, de 11 de febrero, por la que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos. Cuando la compañía 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 indicado Reglamento, 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 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.

Reglamento CE nº 2111/05, de 14 de diciembre, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora. De acuerdo con lo dispuesto en este Reglamento, la agencia organizadora en el momento de confirmar la reserva informará de la identidad de las compañías aéreas operadoras de los vuelos. Si en el momento de efectuar la reserva no se conoce la identidad exacta de la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora velará por que se informe a los pasajeros de la compañía que probablemente operara el vuelo. Asimismo si después de confirmarse la reserva se cambia la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora del viaje adoptará inmediatamente todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informe cuanto antes del cambio a los pasajeros.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán por las partes contratantes, en signo de conocimiento y aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de estas condiciones, a todos los contratos de viajes que se firmarán entre las partes y cuyo objeto sean los programas-ofertas contenidos en el programa o folleto, resultando obligatorios y vinculantes junto 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. Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación a aquellos otros servicios del viaje combinado previsto en el Art. 151.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007 antes citado.

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

2.- ORGANIZACIÓN Y MODO DE CONTRATACIÓN La organización del viaje combinado se informa dentro del programa viaje y la contratación se realiza a través de Agencia de Viajes LyO (CICMA 3659) con denominación social LyO Gestión y Ocio, S.L. B87160446 de Madrid en Calle Mar Menor, 25, código postal 28033.

3.- PRECIO

3.1.- El precio del Viaje Combinado incluye:

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, según el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución.

3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.

4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.

5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado y/o que expresamente se hagan constar en el contrato del viaje combinado.

3.2.- Revisión de precio. El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas o impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o de las posteriores, que en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación de 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 veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

3.3.- Ofertas especiales. Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

3.4.- Exclusiones. **3.4.1.-** El precio del Viaje Combinado **no incluye**, visados, tasas de aeropuerto o puerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato en otro sentido-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo. En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes, equipamientos y cursillos de esquí.

3.4.2.- Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado y se rigen por sus propios términos y condiciones. Su publicación en el programa tiene mero carácter informativo.

3.4.3.- Gastos adicionales que debe asumir el consumidor:

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

4.- FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS.- En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse con al menos quince (15) días de antelación a las fechas de salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente. La aceptación de reservas por parte del Organizador estará subordinada a la disponibilidad de plazas y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del contrato, en el momento de la confirmación del Organizador.

Las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables.

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido el precio) deberá ser comunicado a través de la Agencia Minorista al consumidor, el cual podrá renunciar a su solicitud, recuperando sólo las cantidades anticipadas si las hubiese.

Todos los reembolsos que pudieran proceder 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.- DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE POR NO ALCANZAR EL NÚMERO MÍNIMO PREVISTO DE PERSONAS INSCRITAS.-

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios de viaje combinado solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar al Organizador o Detallista, salvo que el desistimiento se produzca por causas de fuerza mayor, por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de **servicios sueltos**, el total de los gastos de gestión con un mínimo de 80 €, más los de anulación, si se hubieren producido estos últimos.

b) En el caso de **viajes combinados**, salvo fuerza mayor:

- 1) Por gastos de gestión, 80 euros (IVA incluido) por persona, más los gastos de anulación, si los hubiere.
- 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez (10) días y menos de quince (15) de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días tres (3) y diez (10), y el 25% dentro de las cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la salida.

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

En el caso de que los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, como es el caso de flete de aviones, buques, circuitos y tarifas especiales, si identificados expresamente en el programa/oferta, los gastos de anulación por desistimiento serán los establecidos al efecto en cada uno de los folletos concretos de este organizador y que se encuentran disponibles en la Agencia Detallista.

No cabe, en ningún caso, la resolución parcial del contrato de viaje combinado. En caso de que el usuario o consumidor desista o resuelva parcialmente de algún servicio que integre el viaje combinado, no tendrá derecho a reembolso, indemnización o compensación alguna. Quedan exceptuadas las excursiones facultativas, que se registrarán por lo dispuesto anteriormente.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con un mínimo de quince (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 del pago del precio del viaje así como de los gastos adicionales justificados de la cesión. Tal cesión no será posible cuando concurra causa suficiente. En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado al hecho de contar con un mínimo de participantes, y de 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.

En caso de que por se modifique o cambie la reserva por el consumidor o usuario, una vez iniciado el trámite de la reserva (confirmada o no), se incurrirá en un gastos de gestión de 80 euros.

6.- ALTERACIONES.- La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

a) 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 deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor a través de la Agencia Detallista.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres (3) días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el caso de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberán reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia del precio, con arreglo al contrato.

d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos (2) meses y quince (15) días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; del 10% si se produce entre los quince (15) días y tres (3) días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho (48) horas anteriores.

e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de diez días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.

2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuya consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje

organizado, sin suplementos alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

h) En caso de reclamación, la Agencia Detallista o, en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viajes combinados (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele.

j) Si los traslados/asistencias del hotel al aeropuerto o viceversa (transfer) u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

7.- OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.- El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en el ejecución del contrato (preferentemente "in situ" al representante del Organizador en destino, según consta en la documentación de 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 que las soluciones propuestas no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de treinta días, a contar desde el día en que finalizó el viaje, para reclamar ante la Agencia Detallista, o ante el Organizador a través de aquella.

Los hoteles no aceptan reclamaciones una vez abandonada la propiedad, por lo que se aconseja al usuario y consumidor que comunique por escrito a la propiedad todo incumplimiento o prestación deficiente "in situ", antes de realizar el "check out" o salida.

8.- PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES.- No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, 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 (Real Decreto Legislativo 1/2007), será, según establece su artículo 164, de dos (2) años.

9.- RESPONSABILIDAD.

9.1.- General. La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor de forma solidaria, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas de repetición contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje combinado. Los Organizadores y Detallistas responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la falta de ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

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.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el Organizador y el Detallista que sean partes en el contrato de viajes combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

9.2.- Límites del resarcimiento por daños. En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales que resulte de aplicación sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transporte, gastos derivados de retrasos en salidas o regresos, y otros que se originen por causas de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratado por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora o la Cia. De Seguros.

9.3.- Responsabilidad de las aerolíneas. El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo podrá exigir directamente a la aerolínea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con la normativa comunitaria de aplicación.

10.- DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO

10.1.- Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto. En los viajes de avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media 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 aéreos independientes o sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos. Los billetes, salvo que se disponga otra cosa en el contrato, se emitirán en formato de billete electrónico. 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.

10.2.- Hoteles.

10.2.1.- General. La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En caso de no haberla, la categoría de los hoteles se realiza en estrellas sobre la base de criterios comunes al sector hotelero en base a sus servicios e instalaciones, y con mero carácter orientativo. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes 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/folleto. 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 determinará el 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, el consumidor deberá, a fin de 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 en general no son admitidos en los hoteles y apartamentos, debiendo en todo caso hacerse constar expresamente en el contrato. Se entenderá que el servicio de alojamiento de hotel ha 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. La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona si no existe disponibilidad en los primeros o se procede a un cambio de itinerario que así lo exija. Igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa/oferta. Lo anterior no supondrá modificación del contrato

10.2.2.- Otros servicios. 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, 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. En ciertos casos y debido a la hora temprana de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

10.2.3.- Servicios suplementarios. Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, antes del inicio del viaje, 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 del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados al consumidor y usuario, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia Detallista inmediatamente al regreso del viaje.

10.3.- Circuitos. En los circuitos comprendidos en el programa, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el programa o en otro de igual categoría y zona si no existe disponibilidad en los primeros o se procede a un cambio de itinerario que así lo exija. El itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, y dicha identificación no supondrá modificación del mismo.

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que utilice un minibús, monovolumen o similar, que, salvo indicación expresa en contrato, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado,

entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en vehículos de escasa capacidad o todo-terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores 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.

10.4 Apartamentos. Al efectuar la reserva, el cliente es pelan y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir a los niños, con independencia de su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa circunstancia. En algunas casas hay posibilidad de cama supletoria o cunas, que deberán ser solicitadas antes del perfeccionamiento del contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

10.5.- Condiciones económicas especiales para niños. Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. En lo referente a viajes y estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que conste en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

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 D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. 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, 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.

En caso de extravío de la documentación de viaje por parte del cliente, que ocasione pérdidas de servicios, la Agencia Organizadora no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y/o emisión de la misma

12.- 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 de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, junto a otra serie de coberturas opcionales; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. A estos efectos, así como para conocer del listado de países a los efectos de su peligrosidad, se recomienda, no obstante, al consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.maec.es>) o por cualquier otro medio. El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en nuestros programas 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.

13.- EQUIPAJES. El equipaje y demás enseres personales del viajero no forman parte del contrato de viaje combinado, entendiéndose que se transportan por el propio viajero, por su cuenta y riesgo, no respondiendo la Organizadora de ningún incidente o consecuencia derivada del transporte y conservación del equipaje. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipajes, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de Transportes, cumplimentando el correspondiente parte de daños/extravío del equipaje. Asimismo, en los hoteles, esos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con la pérdida o deterioro del equipaje y enseres durante el periodo de alojamiento en los mismos. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias. Recomendamos al usuario y consumidor que consulte con la propia compañía aérea la franquicia de equipaje permitida puesto que la misma difiere de una compañía a otra.

14.- CRUCEROS. Con carácter general, el consumidor, tiene la obligación de comunicar al Organizador, en el momento de la solicitud de la reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, que puedan exigir formas de

asistencia o cuidados especiales, y especialmente el pasajero en contratación de cruceros. No se acepta ninguna reserva para usuarios cuyas condiciones físicas o psíquicas hagan que su participación en el crucero sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan tipos de cuidados o asistencia que no se pueda garantizar a bordo del barco. Dado que el barco no está equipado para la asistencia de embarazos y partos, no se aceptarán reservas de pasajeros que en la fecha de finalización del viaje se encuentren en la 24ª semana de embarazo o con el grado de gestación más avanzado. En el momento del embarque, las pasajeras embarazadas deberán aportar un certificado médico acreditativo del buen estado de salud de la pasajera y del bebé, en el que se especifique la fecha prevista para el alumbramiento y la idoneidad médica de la pasajera para participar en el viaje. El organizador y el barco declinan cualquier responsabilidad que pudiera derivarse, durante el viaje o tras su finalización, como consecuencia de complicaciones de la gestación u otros acontecimientos relacionados con la misma, por lo que las pasajeras embarazadas embarcarán, previo cumplimiento de los anteriores requisitos, bajo su entera responsabilidad. El pasajero deberá comportarse de modo que no ponga en peligro la seguridad, la calma y el disfrute del crucero por parte de otros pasajeros; adoptará las normas de prudencia y diligencia razonablemente exigibles y cumplirá las disposiciones administrativas y legales relativas al viaje. Queda prohibido al pasajero llevar a bordo del barco mercancías, bebidas alcohólicas, animales vivos, armas, municiones, explosivos, sustancias inflamables, tóxicas o peligrosas sin el consentimiento por escrito del organizador. El pasajero responderá de los daños y perjuicios que el Organizador sufra como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones descritas en las presentes condiciones, y en particular, responderá de todos los daños y perjuicios ocasionados a otros viajeros y a terceros, así como de todas las multas y gastos que, por su causa, el organizador venga obligado a pagar a las autoridades portuarias, de aduana, sanitarias u otras, de cualquier país en que el crucero haga escala. Conforme a las disposiciones legales y los tratados internacionales, el Capitán tiene plenas facultades para asistir y remolcar a otros barcos; desviarse de la ruta prevista; hacer escalas en cualquier puerto; transbordar a otro barco pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien, a su juicio, no reúna las condiciones de salud necesaria para realizar el crucero; desembarcar durante el crucero a quien, a su juicio, se encuentre en condiciones de salud que no le permita la continuación del mismo, o en general a quien pueda representar un peligro para la seguridad del barco o a la de los demás pasajeros. Así como a quienes lleven a cabo a bordo del buque actividades comerciales o de cualquier otro tipo que supongan una vulneración de las políticas de la compañía relativas al comportamiento del pasajero a bordo. Todos los pasajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del barco o navegación.

15.- PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA. Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, 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, de 5 de julio, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, se entiende como persona de movilidad reducida, "toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros". Igualmente es muy importante destacar que las Agencias Minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado organizado por una agencia mayorista, 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.

16.- VIGENCIA DEL PROGRAMA O FOLLETO. La vigencia del programa o folleto y fecha de edición, serán las expresadas en el mismo.

17.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Con la adhesión a las presentes condiciones generales y mediante la firma del contrato de viaje combinado, se presta el 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 la entidad LYO GESTION Y OCIO, S.L., con domicilio social en Madrid (28033), calle Mar Menor nº 25. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacer llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a las actividades desarrolladas por LYO GESTIÓN Y OCIO, S.L. Los datos sólo serán cedidos, única y exclusivamente, a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor. Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento, por medio de escrito acompañado de copia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a la anterior dirección o por correo electrónico (lyogestionvocio@gmail.com), a la atención del responsable de Protección de Datos.

18.- SEGUROS. Recomendamos al consumidor consulte específicamente sobre las posibilidades de seguros opcionales que le permitan tener la cobertura deseada. La Agencia asesorará y facilitará la contratación de los que se soliciten adicionalmente a los incluidos en el programa.

19.- OTRAS INFORMACIONES

19.1.- Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una información de carácter orientativo a los consumidores. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte del Organizador.

19.2.- El Organizador no se hace responsable de los cambios de Dirección de los hoteles contenidos en el catálogo posteriores a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ellos conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de instalaciones, etc.), que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

19.3.- Vuelos en Conexión. 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.

19.4.- Derecho de Admisión/Expulsión. El buen desarrollo del viaje está en función de un grado normal de armonía en la convivencia del grupo y de la seguridad de sus integrantes, por lo que podrá ser excluido del grupo aquel integrante que perturbe o perjudique tal convivencia o ponga en riesgo a cualquiera de los integrantes del grupo, sin derecho a indemnización o compensación alguna.

19.5.- Documentaciones. En los viajes en grupo, por razones de organización y seguridad, el guía será el portador 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.

19.6.- Viajes en Grupo. Los precios de los viajes en grupo están basados en un mínimo de 15 personas realizando juntas la totalidad del itinerario desde el punto de inicio, salvo en aquellos viajes en los que se especifique un mínimo diferente. Consulte las características particulares de cada viaje.

El hecho de que el grupo viaje con número de personas mayor al mínimo no implica reducción alguna del precio.

19.7.- Aceptación de estas condiciones. El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en este programa implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales, declarando haber recibido toda la información oportuna.

D./Dª _____ con
DNI/Pasaporte nº _____, en calidad de Contratante
Principal/Consumidor, en su nombre (y en su caso como mandatario verbal especial para este acto, según asegura, de los restantes viajeros que representa), ha recibido un ejemplar íntegro de las presentes condiciones generales, que firma en prueba de su recepción y tras haberlas leído, comprendiéndolas y aceptándolas íntegramente.

Fdo.: Contratante Principal /Consumidor