

## CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales se entiende por folleto el documento informativo al que éstas se incorporan, por programa/oferta la descripción del viaje combinado contenida en el folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado, y por consumidor/usuario/cliente, la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado. 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 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.

### **1. REGULACIONES JURÍDICAS APLICABLES AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán firmadas 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 combinados cuyo objeto sean los programas/ofertas contenidos en el programa/folleto web y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

### **REGLAMENTACIÓN 261/04 SOBRE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN O GRAN RETRASO DE LOS VUELOS.**

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, 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.

### **REGLAMENTACIÓN 261/04 SOBRE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN O GRAN RETRASO DE LOS VUELOS.**

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, 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.

### **2. ORGANIZACIÓN**

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por INUK TRAVEL, S.L., con C.I.F. B-86853066 y domicilio social en la calle Aguacate, 56, 2 A - 28054 Madrid. Título Licencia CICMA 2929.

### **3. PRECIO**

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

1. El transporte de ida y vuelta, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
2. 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.
4. Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables.
5. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
6. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato del viaje combinado.

#### **3.2. Revisión de precios**

El precio del viaje combinado ha sido calculado sobre la base de los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto web o en posteriores publicaciones

que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al 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 20 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 web, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando la misma haga referencia a alguno de los programas descritos en la web, 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 y/o tasas 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 otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje 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.

**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. Su publicación en la web tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de " debe considerarse como estimado", de acuerdo con el Art. 152 j) del RD 1/2007. Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

**3.4.3. 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, y cuyo importe está en función de la duración del viaje y 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.

**3.4.4. 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 petición de reserva, la Agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El pago de esta cantidad implicará el comienzo de las confirmaciones de los servicios solicitados a cada proveedor del viaje combinado. La citada confirmación será comunicada al cliente tan pronto como sea posible por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. Si alguno de los servicios no pudiera ser confirmado, el organizador propondría una alternativa que podrá ser aceptada por parte del cliente. En caso de que el cliente la desestimase, ello comportará la íntegra devolución del importe abonado sin penalización alguna.

El importe íntegro correspondiente a los servicios aéreos será abonado al organizador con fecha anterior a la emisión de los billetes. Esta fecha viene impuesta por las distintas compañías aéreas y será notificada al cliente en el momento de la confirmación del servicio.

El importe restante (excepción hecha del anticipo de la reserva y servicios aéreos antes indicados) deberá abonarse contra la entrega de los bonos y documentación del viaje, lo que se producirá al menos veinticinco días antes de la fecha de la salida, excepto si en la confirmación de la reserva se estipulara otra fecha, o si la solicitud de la reserva se hubiera realizado dentro de los veinticinco días anteriores a la fecha de salida, o si por motivos de cambios por parte del cliente o retraso por parte de los corresponsales extranjeros o proveedores en general, no se pudiera enviar con dicha anticipación. En el supuesto de que por circunstancias especiales (como exigencias de los proveedores de alguno de los servicios contratados) se requiriese otro anticipo en un momento anterior al citado plazo, dicha circunstancia será notificada al cliente por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada.

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.

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. DERECHO DE DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR**

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 anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que se indican:

**a)** En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión (65 € por persona I.V.A. incluido), más los gastos de anulación, si los hubiera.

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

**1.** Los gastos de gestión (65 € por persona I.V.A. incluido), más los gastos de anulación, si los hubiera.

**2.** Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce entre 11 y 15 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% hasta las 48 horas anteriores a la salida. Con menos de 48 horas o no presentándose a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

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, servicios terrestres específicos, tarifas aéreas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento serán los establecidos al efecto en cada uno de los programas/ofertas concretas.

Dado que nuestros programas cuentan con servicios sujetos a condiciones especiales de contratación, recomendamos consulte dichas condiciones particulares.

## **6. CESIÓN DE LA RESERVA**

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con un mínimo de quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

## **7. MODIFICACIONES Y RESOLUCIONES DEL CONTRATO POR CAUSA IMPUTABLE AL ORGANIZADOR O CANCELACIÓN DEL VIAJE**

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, 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, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente cuando actúe también como detallista, bien a través de respectivo detallista en los demás casos.

**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, siempre mediante documento escrito, dentro de los tres 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 deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio con arreglo al contrato. En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en el plazo máximo de 30 días a contar desde la notificación del consumidor de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

**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 2 meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los 14 días y 3 días anteriores, y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 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 límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de inicio 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, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

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

## **8. CONSECUENCIAS DE LA NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

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.

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

Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa 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.

## **9. OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente "in situ" 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 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 el Organizador, siempre a través de aquella. La Agencia Detallista o el Organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

## **10. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES**

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto 1/2007, de 16 de Noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, será de dos años, según queda establecido en el citado Decreto.

Se informa al consumidor de la conveniencia de conservar en su poder el programa/folleto contratado, el contrato de viaje combinado y la documentación facilitada por la Agencia, a efectos de prueba, ante la eventualidad de ulteriores reclamaciones.

## **11. RESPONSABILIDAD**

### **11.1. General**

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista del viaje combinado responderán frente al consumidor 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 a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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 posibles 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 viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

### **11.2. 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, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, los mismos deberán acreditarse por el consumidor. En ningún caso el Detallista y el Organizador se responsabilizan de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte 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.

## **12. DELIMITACIONES DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO**

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

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 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 contratados.

### **12.2. Hoteles**

**12.2.1. 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 algunos casos se facilitará en el programa/folleto información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas o similar, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia, orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama, se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, 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 web.

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 15 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, debiendo en todo caso hacerse constar expresamente en el contrato.

El servicio de alojamiento de 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.

El hotel podrá solicitar una tarjeta de crédito a los clientes a su llegada para cubrir los posibles gastos extras no incluidos en el contrato de viaje combinado.

**12.2.2. Otros Servicios:** En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en el programa/web, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

**12.2.3. 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, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente ser 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, 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.

### **12.3. Circuitos**

El Organizador pone de manifiesto al consumidor que en los circuitos especificados en este programa/folleto el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos indicados en el programa/folleto o en otro de igual categoría y zona y que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones indicadas en el programa/folleto. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, dicha indefinición no supondrá una 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 se utilice un minibús o van. Así mismo, 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. 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.

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

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

## **13. 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, o por defecto en la documentación necesaria, 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.

## **14. EQUIPAJES**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conservará consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. 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 equipaje, 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. El Organizador se compromete a prestar la oportuna asistencia a los usuarios que se encuentren afectados por alguna de estas circunstancias, pero en ningún caso se hará cargo de los daños o gastos producidos por la pérdida o extravío de dichos equipajes.

## **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, 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. 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. SEGUROS TURÍSTICOS**

Los viajes combinados contenidos y derivados de este programa/folleto web, llevan incorporados sin coste adicional alguno para el consumidor un seguro turístico. Recomendamos al usuario que visite nuestra página web para disponer de la toda información posible sobre la cobertura de dicho seguro incluido en el viaje combinado. Asimismo, la agencia organizadora pone a la disposición de sus clientes diferentes seguros opcionales que le permiten ampliar la cobertura inicial o cubrir los gastos de cancelación, cuyas condiciones también pueden ser consultadas en la página web.

#### **17. INFORMACIÓN ADICIONAL A FACILITAR AL CONSUMIDOR**

Se informa al consumidor de 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; 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 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 ([www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)) o por cualquier otro medio.

La Agencia Detallista proveerá igualmente al consumidor de un ejemplar de las presentes Condiciones Generales, para su incorporación al contrato, así como adhesión y expresa aceptación por parte del consumidor.

#### **18. VIGENCIA**

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

### **INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

#### **1. BILLETES AÉREOS**

Los billetes aéreos se abonarán en el momento de su emisión. Las reservas aéreas se realizan con los datos indicados por el cliente. Las compañías aéreas se reservan el derecho de que un billete con un nombre que no coincida con el que aparece en el pasaporte pueda ser motivo para denegar el embarque a un viajero. Una vez realizada la reserva, un error en el nombre o un nombre incompleto, pueden provocar gastos de reemisión o tener que realizar una nueva reserva, con la posibilidad de no conseguir plazas en los mismos vuelos y/o que el precio inicial varíe.

#### **2. CAMBIOS EN LA DIRECCIÓN/POLÍTICA DE LOS HOTELES**

La Agencia Organizadora no se hace responsable de los cambios de Dirección/ Management de los hoteles contenidos en el folleto 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, tipos de habitaciones, etc.), que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

Las fotografías y mapas que se reproducen en el folleto 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 de la Agencia Organizadora.

#### **3. 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 titularidad de INUK TRAVEL S.L. La finalidad del citado fichero es la de gestionar adecuadamente la reserva de los servicios contratados y la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacerle llegar información comercial y promocional de productos ligados a la actividad de INUK TRAVEL, presentando para ello su consentimiento inequívoco. Sus datos 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.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento, por medio de un escrito acompañado de copia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a: INUK TRAVEL, C/ Guacate, nº 56, 28054 Madrid.