

## CONDICIONES GENERALES DE LOS VIAJES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, se entenderá como programa/folleto aquel documento en el que se encuentra incluido el programa/oferta que haya dado origen al contrato de viaje combinado.

### REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El contrato se rige por las estipulaciones contenidas en el mismo, por la Ley de Viajes Combinados Real Decreto Legislativo 1/2007, de 30 de Noviembre de 2007 y demás disposiciones vigentes. El hecho de adquirir o tomar parte en el viaje a que se refiere el programa/folleto 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 individualizada en el mismo. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Cambados para resolver todas sus diferencias.

### ORGANIZACIÓN

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por Seijas y Otero S.L. (CN TRAVEL), Agencia Mayorista, Título-Licencia XG-185, CIF B-36.341.899 y distribución comercial de VIAJES HÉLICE, Título-Licencia CICMA 626, B-80600059.

### INSCRIPCIONES, PRECIOS, REVISIÓN DE LOS MISMOS

A) INSCRIPCIONES. En el acto de la inscripción, la Agencia requerirá un anticipo de al menos el 40% del importe total del viaje, no considerándose en firme reserva alguna sin que se haya cumplimentado este requisito. El 60% restante deberá abonarse al menos 7 días antes de la salida. En caso contrario, podrá considerarse la plaza como anulada, aplicándose en tal supuesto las condiciones reseñadas en el apartado "anulaciones".

B) PRECIOS. Se advierte a los Sres. Consumidores-Usuarios que los precios estimados publicados en el folleto, oferta o en sus apéndices han sido calculados de acuerdo con los conceptos en vigor en la fecha 1 de enero de 2009, y que son: 1) Los tipos de cambios de divisas existentes en dicha fecha. 2) Los costes de los medios de transportes utilizados, y la eventual repercusión en los mismos de los precios de los carburantes. 3) Las tasas e impuestos de los propios servicios, de puertos y aeropuertos, aterrizaje, embarque y otros. 4) Los precios indicados en cada destino son válidos excepto en fechas de puentes o festividades locales y provinciales así como ferias o congresos que puedan tener lugar en cada destino y que se reconfirmaría en el momento de solicitar la reserva.

C) REVISIÓN DE PRECIOS. Todos los precios estimados contenidos en el folleto, oferta o en sus apéndices, podrán ser revisados según prevé el art. 7 de la Ley, y en los términos indicados en dicho artículo, para incorporar variaciones sobre los conceptos a) b) y c) del párrafo anterior. La eventual revisión de precios deberá ser comunicado al Consumidor-Usuario antes de los 20 días anteriores a la fecha de salida.

### LOS PRECIOS DEL VIAJE COMBINADO INCLUYEN

Véanse en el folleto-oferta, y en su apartado especificado, los servicios incluidos en los precios. En cualquier caso, la interpretación auténtica de los servicios incluidos será la que ofrezca la Agencia Organizadora, lo que significa que el Consumidor-Usuario, en caso de tener alguna duda, habrá de consultar a la misma antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, en el sentido de que todo aquello que no esté explícitamente detallado en el programa concreto del viaje contratado no está incluido en el precio del mismo.

### LOS PRECIOS DEL VIAJE COMBINADO NO INCLUYEN

Visados, tasas de aeropuerto y/o entrada y salida, certificados de vacunación, exceso de equipaje en transporte aéreo, extras en hoteles tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hoteles opcionales, excursiones y visitas opcionales, etc... Y en general otro servicio que no figure expresamente en el apartado "los precios incluyen".

### HOTELES Y HABITACIONES

Los precios base de cada programa son por persona y están basados en habitaciones dobles. Para el caso de que los clientes y a solicitud del mismo se alojen en habitaciones triples, se informa de que prácticamente no existen en los hoteles habitaciones de tres camas, siendo consideradas estas por dirección de los alojamientos como doble con una cama supletoria turca, sofá-cama o hamaca. La relación de hoteles que figure en cada programa es indicativa de los mismos y de su categoría

(siempre que exista clasificación oficial por categorías en el país correspondiente). En caso de no poderse facilitar los hoteles previstos y publicados, la responsabilidad del Organizador se limita a alojar a los viajeros en establecimientos de la misma categoría, o de categoría superior. No nos podemos responsabilizar de la atención que los hoteles puedan dispensar a clientes que soliciten algún tipo especial de alimentación. El horario adecuado para la entrada y salida en las habitaciones está en función del primer servicio y el último que el cliente vaya a utilizar. En general y según normas internacionales aceptadas, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14:00 horas del día de la llegada, y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. Hoteles previstos en los circuitos según disponibilidad.

### EQUIPAJES

El equipaje y demás enseres personales no son objetos del Contrato de Viaje Combinado, entendiéndose que se transporta por cuenta y riesgo del viajero. La Agencia no está obligada a responder de ningún tipo de incidente, o sus consecuencias relacionados con el equipaje. Las compañías transportistas (aéreas, marítimas, fluviales, terrestres, ferroviarias, etc...), podrán responder ante el viajero de acuerdo con las cláusulas del Contrato de Transporte que constituye el Billete de Pasaje. Contrato que se establece deteriorado, exclusivamente entre dicha compañía y el viajero, y al que es ajena la Agencia Organizadora. Si le pierden el equipaje o llega deteriorado, rellene el P.I.R. (Parte de daños de equipaje) antes de salir del aeropuerto.

### CONDICIONES PARA TERCERA PERSONA ADULTA

Para la tercera persona adulta que comparte la habitación con otros dos adultos se le efectuará un descuento del 5% sobre el importe total del viaje.

### DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. 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 anulaciones o desistimiento voluntario de los servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que no 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.

### SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Cuando los consumidores soliciten, previo pago correspondiente, servicios complementarios que no les pueden ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, tales como servicios de habitación individual, vista al mar, baño privado, etc... y estos no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios, importe que el consumidor recibirá al final del viaje y través de la Agencia Minorista.

### ALTERACIONES

En el caso de que después de la salida del viaje, la Agencia Organizadora compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento de precio para el Consumidor-Usuario, y entre las prestaciones previstas y las realmente suministradas. Si el Consumidor-Usuario continúa de viaje con las soluciones dadas por la Agencia Organizadora, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

### DESISTIMIENTOS, ANULACIONES Y CESIONES

En todo momento el Consumidor-Usuario puede desistir de los servicios contratados o solicitados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican: 1) Los gastos de gestión (nunca inferiores a 30 euros) más los gastos de anulación si los hubiere. 2) El 5% del importe total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje. 3) El 15% del importe total del viaje entre los días 3 y 10 anteriores a la salida del viaje. 4) El 25% del importe total del viaje dentro de las 48 horas anteriores a la salida del viaje. 5) De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable o acuerdo entre las partes en otro sentido. En el caso de que algunas de los servicios contratados o anulados estuviera sometido a condiciones especiales económicas de contratación, tales como fletes de aviones o buques, contratación de apartamentos, tarifas especiales de avión

a) Tanto las excursiones que sean contratadas originariamente como parte integrante del viaje combinado, como aquellas que adquiera el Consumidor-Usuario en destino, se registrarán en lo referente a los gastos por anulación por sus condiciones específicas, que serán puestas de manifiesto verbalmente al cliente, compartiendo todas ellas la penalización del 100% del precio. b) En los billetes aéreos emitidos y liquidados, las anulaciones producidas con 10 días o menos de antelación a la fecha de salida, supondrán que el Consumidor-Usuario debe abonar el 100% del precio. Las condiciones específicas antes descritas, fijadas para los gastos de anulación, serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del Consumidor-Usuario. El contratante principal del viaje combinado podrá ceder a su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y la documentación no esté emitida. 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 los gastos adicionales de la cesión. Cuando por el tipo de tarifa o características propias del medio de transporte a utilizar, o cuando las características de los servicios a realizar por prestatarios hagan imposible la cesión, y así se haya reflejado en el programa/folleto de este contrato de viaje combinado, las Agencias Organizadora y Detallista podrán oponerse a la citada cesión.

### **RESPONSABILIDAD**

Las Agencias Organizadora y Detallista, responderá frente al Consumidor-Usuario, 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 deben ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, sin perjuicio de derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios, y siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra una de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del Contrato sean imputables al Consumidor-Usuario. b) Que dichos efectos sean imputables a un tercero, ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato, y revistan un carácter imprevisible o insuperable. c) Que los defectos aludidos sean debidos a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quienes las invoca, anormales, imprevisibles o irrevocables, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con diligencia debida. d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que la Agencia Organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia debida, no podría prever ni superar. El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el Viaje Combinado, quedará limitado a lo previsto en los Convenios Internacionales reguladores de dichas prestaciones. Por los que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado. En ningún caso la Agencia Organizadora se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes, pérdidas de conexiones o de días y horas de haberes y otros, que se originen a consecuencia de retrasos en horas de salida o regreso de los medios de transportes utilizados en el Viaje Combinado, por causas meteorológicas, técnicas, huelgas y otras de fuerza mayor. En su contacto con aviones, trenes o barcos y aeropuertos, el billete de pasaje constituye el único contrato Jurídico vinculante entre las compañías aéreas, marítimas, de ferrocarriles y otras, y el Consumidor-Usuario comprador del Viaje Combinado y/o el pasajero. Si los traslados/asistencia del hotel al aeropuerto/puerto/estación/terminal o viceversa se fallasen (no siempre por fallo atribuible al transferista), la Agencia Organizadora reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el Consumidor - Usuario en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente. Por lo que se refiere a las visitas, excursiones y/u otros servicios opcionales, dado el carácter facultativo de los mismos, no son parte integrante del Contrato de Viaje Combinado, y no puede la Agencia Organizadora aceptar responsabilidad alguna sobre la calidad, ejecución y precios que se anuncien y cobren localmente a los viajeros.

### **RECLAMACIONES**

Cuando el Consumidor-Usuario aprecie "in situ" cualquier presunto incumplimiento o mala ejecución de algún servicio de los incluidos en el Viaje Combinado objeto del contrato, debe notificarlo inmediatamente y por escrito, y pidiendo acuse de recibo, al prestador final del servicio (hotel, transportistas, guías, transferistas, etc...) en el mismo lugar donde se produzca el presunto incumplimiento, así como en el plazo de 48 horas hábiles al detallista y/o al Organizador, para que por estos se tomen las medidas urgentes a la resolución de fallo de que se trate en

cumplimiento de lo previsto en el art. 10 de la Ley. La no realización de éste trámite necesario, supondrá que sea el propio Consumidor-Usuario quien tenga que probar, de manera fehaciente y documentada, tal presunto incumplimiento, en caso de entablar una reclamación y/o presentar denuncia por cualquier vía contra las Agencias Organizadora y Detallista. El plazo para poder presentar reclamaciones por acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, será el mismo que se confiere en el art. 13 de la misma. No obstante, y por motivos lógicos de practicidad, eficacia y rapidez en la resolución de los casos, aconsejamos fijar el plazo de 30 días a partir de la fecha de finalización del viaje, mismo plazo que nos damos, en reciprocidad para contestar las mismas. En cualquier caso las reclamaciones deberán ser presentadas siempre a través de la Agencia Detallista donde se contrató y se pagó el Viaje Combinado. No serán aceptados a trámite las reclamaciones presentadas directamente a la Agencia Organizadora. Asimismo, la respuesta y en su caso la indemnización o compensación que proceda, se harán por al Agencia Organizadora a través de dicha Agencia Detallista, nunca directamente al Consumidor-Usuario. A toda reclamación que presente deberán acompañar los testimonios de la(s) denuncia(s) presentada(s) "in situ" ante los prestatarios (según se ha indicado más arriba) y el Contrato de Viaje Combinado que en su día se estableció. Sin esta documentación no podrá ser atendida ninguna reclamación. La interposición de cualquier reclamación derivada del Contrato de Viaje Combinado no exime del pago total previo del precio de dicho viaje entre las partes. Fecha de Edición: 01 de Agosto de 2009.

### **VIGENCIA**

La vigencia del presente programa/folleto será desde el 1 de Octubre de 2009 al 31 de Mayo del 2010. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información, tanto en las características de los servicios incluidos como en los precios de los mismos, cuando lo hayan comunicado al Consumidor-Usuario antes de la celebración del Contrato o se hayan acordado modificaciones entre las partes. Fecha de Edición: 01 de Octubre de 2009.

### **PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos suministrados por el usuario quedarán incorporados en un fichero automatizado, titularidad VIAJES HÉLICE, S.L., el cual será procesado con el fin de prestar los servicios solicitados. El usuario autoriza a VIAJES HÉLICE para incluir sus datos personales en los respectivos ficheros, así como para su utilización y tratamiento automatizado, para la gestión y registro de las operaciones suscritas entre las partes. Asimismo, los usuarios que faciliten sus datos de carácter personal, prestan su consentimiento expreso para que puedan ser comunicados a las empresas asociadas, para la correcta prestación de dichos servicios. Los usuarios autorizan igualmente, el tratamiento de sus datos personales para el envío de ofertas comerciales y publicidad por cualquier medio (correspondencia, teléfono, fax, e-mail o cualquier otro medio telemático). En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito VIAJES HÉLICE, Santa Engracia, 72-1-28010 Madrid