

CONDICIONES GENERALES

Entretes Viatges (CV-m478-V)

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa de viaje es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa de viaje es la descripción del viaje combinado que es objeto del presente contrato. La información sobre el programa de viaje es vinculante para el organizador detallista, salvo que ocurra 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 de viaje.
- b) Que se produzcan posteriores modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las condiciones generales.

Las presentes Condiciones Generales, la prestación y aceptación de nuestros servicios de viaje se rige por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y por el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana, Decreto 20/97, de 11 de febrero del Gobierno Valenciano y demás disposiciones vigentes.

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

2. Organización.

La organización de estos viajes ha sido realizada por "Entretes Viatges", con título-licencia número CV-m478-V, que gira comercialmente bajo la marca registrada "Entretés SL", con CIF núm. B-96972328 y domicilio a efectos de notificaciones en C/ Ador, nº 1 - piso 1º - puerta 2ª - C. P. 46702 Gandia (Valencia).

3. Precio.

3.1. El precio del Viaje combinado incluye:

- 3.1.1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa de viaje contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entregue al consumidor en el momento de suscribirlo.
- 3.1.2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa de viaje contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- 3.1.3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos – Impuestos sobre el Valor Añadido (I.V.A.)- cuando sean aplicables.
- 3.1.4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa de viaje contratado.
- 3.1.5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa de viaje contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

3.2 Revisión de Precios:

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa de viaje o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación en el 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. Si en el plazo de tres días desde la notificación el consumidor no comunica su decisión a la agencia se entenderá que opta por el desistimiento o resolución del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de las solicitudes ya realizadas.

3.3. Ofertas especiales:

3.3.1. 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 de viaje, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este programa de viaje, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

3.3.2. Excursiones o visitas facultativas: En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el programa de viaje tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.4 Exclusiones:

3.4.1. El precio del viaje combinado no incluye: Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos de 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 de viaje, 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 el folleto tiene el mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costos, 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. Viajes de nieve: En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa de viaje, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

3.4.4. 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 del 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.

4. Forma de pago, inscripciones y reembolsos:

En el acto de la confirmación del viaje entre el consumidor y la Agencia, Entretes Viatges en este caso, 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 importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje. 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. Desistimiento del consumidor. Cesiones y cancelaciones del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto:

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 a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- b) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:
 - 1. Los gastos de gestión 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 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido. En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como fletes de aviones, buques, tarifas especiales, etc..., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes. El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. 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. En los casos que el Organizador lo condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna por concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha prevista de inicio de viaje.

6. Alteraciones:

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa de viaje 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 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 del 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 dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el supuesto 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 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 que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá rembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el 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 meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista para la realización del viaje ; el 10% si se produce entre los 15 días y 3 días anteriores, y el 25% en el supuesto 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.
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 el caso 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 éste 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, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

i) 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).

j) 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. El Organizador reembolsará el importe en que consista la diferencia entre

el transporte utilizado y el contratado siempre que haya sido autorizado por el organizador y que se presente el 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 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- Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de 7 días para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de 30 días 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.

8. Prescripción de acciones:

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de los derechos reconocidos en la Ley 21 / 1995 de 6 de Julio, Reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según establece el artículo 13 de dicha Ley.

9. Responsabilidad:

9.1 General:

La Agencia de Viajes Organizadora y Detallista vendedora final 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. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Los Organizadores y 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, entendiendo 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 parte en el viaje 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 sobre la materia.

9.3 Responsabilidades de las Cías. Aéreas:

El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo, a partir del 17/02/05 podrá exigir directamente a la cia. aérea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc. de acuerdo con los reglamentos (CE) nº 889/2002 y 261/2004.

10. Delimitación de los servicios de viajes combinados:

10.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 2 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 72 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

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. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitadas 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 cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa de viaje.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel directamente. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado 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.

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 requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas 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 deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

11.1. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor.

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización 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 del viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.