

CONDICIONES GENERALES CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes condiciones generales, el programa/folleto es el documento con la descripción del viaje combinado, cuya información forma parte del presente contrato en lo que resulte de aplicación. Su formato podrá ser impreso: folleto general, circular, hojas informativas, etc., o en web: www.tumayoristaenbalears.com

La información sobre el programa es vinculante para Tramuntana o la detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. 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.
2. 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 están sujetas a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 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 al Decreto 60/1997 de 7 de mayo de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares por el que se regulan las agencias de viajes.

Las presentes condiciones generales serán entregadas por la detallista al consumidor tras la firma de las partes contratantes, obligándolas a su observancia junto con las condiciones particulares que se pacten en él o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2. Organización.

La organización y ejecución de este viaje combinado es realizada por Viatges Tramuntana S.A. (en adelante Tramuntana), CIF: A-07080807, con domicilio en c/ General Riera, 14 de Palma de Mallorca. Código de Identificación: BAL-078 M/M

3. Precio.

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, o de los posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicos.

Cualquier aumento de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. La revisión de precios al alza podrá realizarse como máximo antes de los 20 días hábiles anteriores a la fecha de salida del viaje.

Estas modificaciones serán comunicadas al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción por el destinatario.

Tramuntana se reserva el derecho de modificar en cualquier momento, los precios, itinerarios o servicios incluidos de las estancias o circuitos que figuran en los programas, como consecuencia de las posibles variaciones en los costes o de situaciones imprevistas. Cuando concurran tales causas, antes de la confirmación de los servicios, el consumidor podrá desistir de su petición sin penalización alguna, o aceptar el nuevo precio.

La confirmación de los servicios solicitados, salvo circunstancias especiales, se verificará de ordinario en los siguientes plazos aproximados:

- dos días hábiles en España
- tres días hábiles en el resto de Europa
- cuatro días hábiles en el Caribe.

3.1. El precio del viaje combinado incluye:

- a) El transporte de ida y regreso cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el programa o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- b) El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figure en la documentación que se entrega al consumidor, o en otros similares en caso de sustitución.
- c) Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros, cuando lo indique así en el programa/contrato
- d) Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables.
- e) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa contratado.
- f) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado.
- g) Todo aquello que expresamente se haga constar en el programa/contrato del viaje combinado.

3.2. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, publicitadas a través de circulares u hojas informativas, a precio distinto del expresado en el folleto general, los servicios serán únicamente aquellos que específicamente se detallen en la circular, aún cuando se haga referencia a alguno de los programas descritos en el folleto, siempre que se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

3.3. Exclusiones.

- a) El precio del viaje combinado no incluye:
 - Visados, tasas de entrada y/o salida pagaderas en destino, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales - ni siquiera en los supuestos de la pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el programa/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, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.
 - b) Excursiones o visitas facultativas.
 - Las excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino no forman parte del contrato de viaje combinado en caso que el folleto-programa así lo exprese. En este caso su publicación en el folleto tendrá mero carácter informativo. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.
 - c) Propinas.
 - Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, la propina pierde su voluntariedad y, al comienzo del mismo, se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de la duración.

Esa cantidad, fijada antes de comenzar el crucero, tiene como único destinatario al personal de servicio.

4. Forma de pago. Inscripciones, reembolsos y número mínimo de inscripciones.

En el acto de la inscripción de la reserva, la agencia requerirá del consumidor el importe necesario para la consecución de los servicios solicitados, en función de las condiciones establecidas a Tramuntana por los prestadores de los servicios, no debiendo ser inferior, en ningún caso, al 40% del importe total del viaje. Expidiendo en ese momento, el correspondiente recibo a favor del consumidor y usuario, en el que se especificará, además del importe anticipado por el consumidor, el del precio total del viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos diez días antes de la fecha de salida, salvo indicación expresa de otro plazo. De realizarse la inscripción dentro de los plazos en los que los prestadores de servicios soliciten su total desembolso, deberá abonar el importe total en el mismo momento de la inscripción.

Por causa justificada, a petición del prestador del servicio, los plazos de pago antes indicados podrán modificarse, incluyendo dicha modificación, la posibilidad de anticipar la fecha de pago. De no procederse al pago de los anticipos y/o del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado siéndole de aplicación las condiciones previstas a este efecto.

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 comunicar tal circunstancia al consumidor por medio de la agencia minorista, el cual podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiere.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la agencia minorista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

En los casos que Tramuntana condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes, y, por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando dicha anulación le haya sido comunicada por escrito al consumidor y usuario al menos con 10 días de antelación a la fecha prevista de iniciación del viaje, según la información contenida en el programa.

Los vuelos especiales charter estarán sujetos a condiciones especiales para cada caso.

5. Desistimiento del consumidor y cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.

En todo momento el consumidor puede desistir del viaje combinado contratado, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado tanto si se trata del precio total como del anticipo, pero deberá indemnizar a Tramuntana por los siguientes conceptos que a continuación se indican:

- 1 – Los gastos de gestión.
- 2 – Los gastos de anulación, si los hubiere:

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, hoteles en periodos de ferias locales y puentes festivos, entradas a espectáculos, etc., se aplicarán los gastos de anulación por desistimiento que puedan corresponder, sirviendo como ejemplo, pero no limitado a, los casos que a continuación se indican, (cuyos porcentajes quedan sujetos a variación demostrable):

- Plazas aéreas: La emisión de los billetes de línea regular conlleva en concepto de gastos el 100% del importe de la plaza aérea. La anulación de plazas en vuelos especiales conlleva el 100% de gastos desde 10 días antes de la salida, hasta el día en que se produzca ésta.
- Plazas hoteleras: Con menos de 7 días de antelación conlleva el importe total de las primeras una o dos noches.
- Circuitos o Cruceros: la anulación de estos servicios conlleva: entre 30 y 20 días de antelación a la salida, el 10% de su importe; entre 19 y 10 días de antelación a la salida un 20%; entre 9 y 5 días de antelación a la salida un 40% y con menos de 5 días de antelación el 100%.

- Seguro opcional: Este servicio no es anulable, con lo que conlleva el 100% de su importe total desde el mismo día de su contratación.

3 – Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con mas de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% con mas de 2 días y menos de once, y el 25% dentro de los dos días anteriores a la salida.

La cancelación producida el mismo día, o la no presentación a la salida, no determinará derecho a devolución alguna de la cantidad abonada (gastos 100%).

NOTA: Todos los periodos indicados se entienden como días hábiles de la localidad de salida del viaje. En caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada, o no utilización voluntaria por parte del consumidor de algún servicio contratado, Tramuntana no efectuará devolución alguna.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con al menos quince días de antelación a la fecha del inicio del viaje. En las reservas que incluyan vuelos de línea regular, la cesión estará sujeta a su aceptación por parte de la compañía aérea, la cuál podría denegarla, pudiendo ser repercutidos al consumidor y usuario, en su caso, los gastos correspondientes al cambio de la reserva del vuelo.

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 detallista del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

6. Alteraciones.

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

1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, Tramuntana se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente, a través de la detallista, en conocimiento del consumidor.

2. 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. 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.

Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa, u otros similares, incluidos en el programa-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 de la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato (preferentemente "in situ" al representante de Tramuntana en destino según consta en la documentación del viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible), por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a Tramuntana o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por Tramuntana no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la detallista.

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 será de dos años, según queda establecido en el Artículo 164 de la citada Ley.

9. Responsabilidad.

Tramuntana, como agencia de viajes organizadora y la 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 Tramuntana y la detallista a actuar contra dichos prestadores de servicios.

Tramuntana y la detallista 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:

- Que los derechos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- 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.
- 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.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que la detallista o, en su caso, Tramuntana, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podían prever ni superar, así como por causa suficiente de acuerdo con lo previsto en los reglamentos de Agencias de Viajes.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los apartados b), c) y d) anteriores, Tramuntana y la detallista estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

En cuanto al límite de resarcimiento por daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente que resulte de aplicación sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

10. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

10.1 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 105 minutos sobre el horario oficial de salida para vuelos nacionales, 2 horas para vuelos hacia el resto de países de Europa y norte de África, y 3 horas para vuelos transcontinentales. Debiendo tener en cuenta el consumidor a la hora de prever su traslado al aeropuerto, los problemas de transporte, tanto público como privado, que sufren algunas ciudades.

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.

Tramuntana no se hará responsable por la pérdida de conexiones aéreas o en cualquier otro medio de transporte, que no hayan sido contratadas como parte integrante del mismo viaje combinado.

Las tarifas utilizadas con las compañías de línea regular no permiten la utilización del vuelo de regreso de no haber utilizado el de ida.

Si por cualquier motivo pierden su vuelo de ida al destino reservado, o su conexión al vuelo trasatlántico, éste se considera No Show (no presentación con 100% de gastos), anulando la compañía aérea de forma automática y sin previa notificación su vuelo o conexión de regreso, quedando exento Tramuntana de toda responsabilidad.

10.2 Hoteles:

La calidad y el contenido de los servicios prestados por el hotel vendrán determinados por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En caso de no existir clasificación oficial, se facilitará en el programa información de la categoría de los hoteles de acuerdo a la información obtenida de los organismos de turismo de los respectivos países y a la calificación de otros organizadores. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos o documentación facilitados al consumidor. Igualmente ocurrirá en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, reflejándose como cuádruple, donde los niños o terceras personas se acomodarán en cama plegable, en sofá cama (si lo hubiere) o compartiendo las camas existentes.

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.

Independientemente de las horas de llegada y salida en destino, como norma general, las habitaciones en los hoteles están disponibles a partir de las 14 horas del día de llegada y deben quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el traslado y en caso que el consumidor prevea su llegada al hotel o apartamento reservado mas tarde de las 18.00 horas, es necesario, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a Tramuntana, al hotel o a los apartamentos directamente, para garantizar el alojamiento.

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.

El servicio de alojamiento y/o comidas del hotel se entenderá prestado siempre que dichos servicios hayan estado disponibles para el consumidor en la noche correspondiente, con independencia de que, por los horarios de vuelos contratados o circunstancias propias del viaje, el horario de entrada y/o salida en el hotel no permita su utilización. No teniendo derecho a devolución alguna por ello.

10.3 Circuitos: Tramuntana pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el programa, el servicio de alojamiento se prestará en cualquiera de los establecimientos relacionados en el mismo o en algún otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha información previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo.

10.4 Otros servicios: En los circuitos, los medios de transporte dispuestos pueden variar en sus características en función del número de participantes. Concretamente, si en alguna salida no se llegara

a un determinado número de viajeros, es posible que se utilice un minibus o "van" que salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables.

11. Pasaportes, visados y documentación.

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, Tramuntana 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 consumidores, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

12. Cláusula Arbitral.

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

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

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. A estos efectos se recomienda, no obstante al consumidor contacte al Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

14. Otras informaciones complementarias.

14.1 Datos de los integrantes del viaje: El consumidor esta obligado a facilitar datos veraces necesarios para la prestación de los servicios contratados (número de personas sin omitir los niños y/o bebes, edades, números de DNI o pasaporte, fechas de boda, etc...). Tramuntana no se hará responsable de las posibles diferencias de precio, o no disposición de los servicios contratados, que las compañías aéreas, hoteles o demás prestarios de servicios, puedan exigir o adoptar, debido a lo coincidir las condiciones exigidas en el programa, con la información facilitada por el cliente. No habiendo lugar a responsabilidad alguna por esta causa.

14.2 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 conserva 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. Tramuntana se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

14.3 Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al consumidor. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de Tramuntana.

14.4 Tramuntana no se hace responsable de los cambios de Dirección/Propiedad/gestión de los hoteles contenidos en el catálogo con posterioridad a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de las instalaciones, etc.) que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

Firmado:

Por el consumidor: D....., mayor de edad, con DNI/Pasaporte/NIE nº y domicilio a estos efectos en....., en calidad de contratante principal, en su propio nombre (y en su caso como mandatario verbal especial para este acto, según asegura, de los restantes viajeros incluidos en el presente contrato, a quienes manifiesta representar, para el caso de viajes de colectivos de cualquier tipo).

Nombre del colectivo (si procede):

.....

Por el Consumidor,

Por la agencia detallista,

Por el Organizador,



Lugar y fecha