

## de Viajes Combinados

### CONDICIONES GENERALES

#### A) PRELIMINAR

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el folleto/oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El folleto /oferta es la descripción del viaje combinado contenida en la documentación del viaje que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

Debido a la incorporación de viajeros a nuestros circuitos desde una gran variedad de poblaciones, cuando no se completan los grupos en el lugar de origen, las rutas de nuestros transportes pueden variar haciendo distintas escalas y desvíos para que se puedan unir el resto de pasajeros a cada uno de los circuitos de nuestra programación, por lo que cuando se produzcan estas circunstancias, se realizarán las rutas más adecuadas en lugar de seguir las más directas. Viajes InterRías garantiza la salida de los circuitos publicados en este catálogo.

Si por algún motivo excepcional (fuerza mayor o falta de inscripciones mínimas) hubiese que anular alguna salida, le avisaremos con antelación ofreciendo con carácter personal e intransferible la posibilidad de elegir otra fecha de salida u otro circuito peninsular con un 20% de descuento sobre el precio de la nueva reserva. Por motivos operativos y para facilitar la mejor realización del circuito, en los programas combinados en los que el alojamiento tiene lugar en distintas poblaciones (Cantabria - Asturias, Tres Naciones, Capitales Andaluzas, etc.), la llegada a destino podrá realizarse por cualquiera de los puntos previstos en el itinerario, sin que afecte al cumplimiento del programa publicado. Ocasionalmente los servicios de desayuno y/o comida y/o cena podrían no realizarse en los hoteles utilizados para el alojamiento, sino en restaurantes concertados. Para la realización de las excursiones diarias de los circuitos, se recogerá a los clientes en cada uno de los distintos hoteles en los que éstos se encuentren alojados, si fuera el caso.

**HOTELES:** "Hoteles previstos o similares" indica similitud en categoría, no en población. Cuando se indica hotel con categoría sin nombre, o con el indicativo "o similar", el hotel estará situado en la zona descrita en la programación. Los hoteles indicados como "hotel seleccionado" son hoteles contratados para ese circuito, en caso de ampliación del nº de autocares se ofrecerán otros hoteles similares. El horario de acceso a las habitaciones en cada hotel se realizará con arreglo a la legislación aplicable en cada CCAA o país.

El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada "Vacación" o "Circuito", constituye un servicio completo (combinado o "a forfait") de carácter unitario e indivisible, y que no cabe fraccionar a efectos de utilización parcial o de disminución de precio.

La renuncia o no utilización por parte del cliente, de cualquier o cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso, descuento, ni devolución alguna.

Habitaciones triples, la legislación vigente establece sólo habitaciones individuales y dobles en los establecimientos hoteleros, permitiendo en algunas salvedades habilitar una tercera cama se estimará que esta utilización de habitaciones triples se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan dicha habitación.

Las fotografías de establecimientos hoteleros, de restauración... son facilitados por dichos establecimientos, en cualquier caso, tienen carácter ilustrativo, así como también la información descriptiva de los servicios ofrecidos por éstos.

Únicamente se entienden incluidos en el precio del circuito aquellos servicios expresamente incluidos. Cualquier otro servicio que ofrezca el establecimiento hotelero o de restauración que no esté expresamente incluido, serán por cuenta del cliente directamente.

**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 folleto, 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 folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino. Las promociones u ofertas no serán acumulables.

**NO ESTÁ INCLUIDO:** Entradas a museos y monumentos, guías oficiales locales, almuerzos extra en hoteles o cualquier otro servicio que no esté especificado inequívocamente como incluido en cada itinerario.

**ASISTENTE:** El asistente en destino no está autorizado a desempeñar funciones de guía local y, por tanto, no puede explicar en museos, monumentos ni lugares públicos. Nuestro representante se encargará de coordinar los horarios, acompañar a los clientes en todas las excursiones, informarles en cada momento de los lugares más destacados y asistir a los pasajeros ante cualquier incidencia, o como enlace entre éstos y los proveedores (hoteles, restaurantes, etc.).

**EXCURSIONES INCLUIDAS:** En el apartado "Excursiones Incluidas", de cada circuito, se indican aquellas que forman parte del compromiso contractual por parte de INTERRIAS, indicando en cada

caso si es visita con Guía oficial/local (en caso de no indicar esta circunstancia, la visita se entiende que se realizará libremente). La descripción que se realiza de cada visita tiene una finalidad meramente gráfica e informativa. En casos excepcionales se podrá cancelar alguna visita ofreciendo siempre otra alternativa similar. En algunas ocasiones y por diferentes motivos (meteorológicos, tráfico, días festivos o cierre de monumentos) el orden de las visitas podrá ser alterado sin que ello afecte a su contenido.

#### EXCURSIONES OPCIONALES O FACULTATIVAS:

Todas las excursiones opcionales están sujetas a realización dependiendo del nº de pasajeros. En el caso de excursiones, entradas 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 mero carácter informativo. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor, con sus condiciones específicas, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas ni el precio final, que está sujeto a variaciones por parte de sus proveedores y que serán repercutidas sobre el cliente final. El orden de las excursiones puede ser modificado en destino por motivos operativos y sin que esto afecte a su contenido. Las visitas a determinados lugares como Parques, montes o lugares de interés al aire libre, quedan siempre sujetas a las condiciones meteorológicas en el momento de realizarse. Nuestros guías acompañantes tienen autorización para ofrecer únicamente las excursiones facultativas detalladas en este folleto (además de entradas a determinados museos y monumentos, para poder beneficiar a los señores clientes con ventajosas tarifas de "grupo"). Cualquier otra excursión opcional o actividad contratada durante su viaje, que sea ajena a esta publicación estaría excluida de cobertura por el Seguro de Viaje incluido.

Ante cualquier duda al respecto de estos servicios ofrecidos en destino, póngase en contacto con su agencia de viajes. En el caso de la no realización de una excursión opcional comprada en origen por no llegar al mínimo de nº de pasajeros, se procederá a la devolución al cliente del importe abonado por parte de la oficina vendedora.

En el supuesto de desistimiento por parte del cliente, este tendrá una penalización en todos los casos de gastos de gestión y anulación, un 5% si el desistimiento se produce con más de diez días y menos



de quince de antelación al comienzo del circuito; el 15% entre los días tres y diez, y el 25% entre las veinticuatro y las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida del circuito. De cancelar la reserva de la excursión facultativa una vez iniciado el circuito: la cancelación tendrá unos gastos de gestión de 25€, si esta se produce dentro de las 24 horas anteriores a la salida de la excursión contratada o de no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

**SERVICIOS DE RESTAURACIÓN:** Con independencia a la categoría del hotel reservado, los servicios de restauración incluidos en estos paquetes turísticos están compuestos de: Desayuno continental, almuerzos y cenas tanto en hoteles como en restaurantes, servidos en mesa y con un menú cerrado e igual para todos los clientes, compuesto por un primer plato, un segundo plato, postre, pan, agua y vino de la casa (1 botella de vino para cada 4 personas). No existe posibilidad de cambio o elección entre varias alternativas, salvo motivo justificado de enfermedad, dieta especial, alergias o intolerancias alimentarias. Estas circunstancias han de ser comunicadas en el momento de realizar la reserva del circuito, en caso contrario, no se garantiza que el hotel o restaurante satisfaga dicha necesidad.

En algunos establecimientos puede darse el caso que los servicios de restauración sean tipo buffet.

**ENLACES:** Cuando desde alguno de los puntos de salida no exista un mínimo necesario de participantes / viajeros, éstos podrán ser trasladados hasta otro de nuestros puntos de salida o hasta el destino, mediante tren "Talgo 2" o similar, bus línea regular, microbús o taxi, tanto para la ida como para la vuelta, pudiendo tener que realizar algún tipo de espera para realizar el enlace previsto.

**TRANSPORTE:** Los precios publicados se entenderán como finales. VIAJES INTERRIAS se reserva el derecho, de acuerdo con la legislación vigente, de alterar el orden de recorrido del viaje; modificar la hora de salida; utilizar taxis, microbuses y otros autobuses para reunir a todos los pasajeros en un punto común de la ruta; cambiar los números de asiento que provisionalmente hayan sido otorgados en el momento de la confirmación de la reserva sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna, y sí solamente a la recuperación de las cantidades abonadas en su viaje si no estuviera de acuerdo con las alteraciones, no haciendo uso de los citados servicios. Esto viene motivado porque en algunas ocasiones los grupos no son completos desde la ciudad de origen, por lo que existe la posibilidad de que haya desvíos de las rutas más directas para recoger a clientes de los diversos circuitos concertados, para de este modo completar los autocares y optimizar las rutas. Los autocares están reglados según la normativa vigente. La capacidad del autocar se adaptará en cada caso al número de pasajeros. Salvo indicación expresa, los autocares

contratados no disponen de WC operativo.

Según el Real Decreto 667/2015 de 17 de julio, por el que se modifica el Reglamento General de Circulación, aprobado por el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, en lo que se refiere a cinturones de seguridad y sistemas de retención infantil homologados en vigor a partir del 1 de octubre de 2015, en los servicios de transporte regular, los ocupantes de tres o más años de edad y de estatura igual o inferior a 135 centímetros deberán utilizar sistemas de retención infantil homologados debidamente adaptados a su talla y peso. La silla homologada deberá ser aportada por el responsable del menor. Cuando no se disponga de estos sistemas se utilizarán los cinturones de seguridad del vehículo, siempre que sean adecuados a su talla y peso. Esta obligación no será exigible según la normativa vigente en aquellos vehículos que no tengan instalados cinturones de seguridad. Para niños menores de tres años la citada normativa no hace referencia a la utilización de sistemas de retención infantil homologados, no obstante, desde Viajes Interrias recomendamos viajar con alguno de los sistemas de retención infantil homologados/adaptables a este medio de transporte "(al igual que lo mencionado anteriormente estos sistemas de seguridad, debidamente homologados deberán ser aportados por el responsable del menor).

**ACERCAMIENTOS A MADRID EN TREN:** Plazas limitadas en cada tarifa, válidas para determinadas rutas. Tarifas no aplicables para reservas de sólo tren. Siempre deberán ir combinadas con producto circuito en bus. Independientemente de la fecha de compra, la emisión de los billetes se realizará con un plazo aproximado máximo de 45 días de antelación a la fecha de viaje. Las plazas reservadas son automáticamente asignadas por Renfe en el momento de confirmar la reserva, no siendo posible elegir plaza específica.

**EQUIPAJES:** A todos los efectos, el equipaje del viajero no forma parte de su contrato de viaje combinado. El equipaje se transporta por cuenta y riesgo del usuario, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, terrestre, marítimo o fluvial, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje, en su caso, 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. Será necesario aportar parte de incidencia o justificante del conductor.

La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias. En caso de rotura o deterioro se precisará el parte de incidencia presentado ante la compañía trans-

portista o bien un justificante del conductor, para que el cliente pueda tramitar la reclamación a la compañía aseguradora.

**DOCUMENTACIÓN:** Para participar en cualquiera de estos CIRCUITOS es IMPRESCINDIBLE para los viajeros españoles, tener en regla la documentación PERSONAL o FAMILIAR, ya sea el Pasaporte o el D.N.I., de acuerdo con las leyes del país o países que se vayan a visitar. Los viajeros de otras nacionalidades deberán consultar con su Agencia de Viajes. Los menores de edad, deberán aportar autorización paterna compulsada por la Policía Nacional.

**OBSERVACIONES RESERVA:** todas las peticiones especiales o indicaciones tipo conexión localizadores, bus adaptado, prescripciones médicas, intolerancias, etc., deben ser comunicadas y reconfirmadas con nuestros operadores de circuitos, para garantizar su cumplimiento.

**NÚMERO DE ASIENTO:** Los números de asientos se asignan en el momento de realizar la reserva y será válido desde y hasta el punto de encuentro indicado (dependiendo del circuito y rutas de recogida). Desde el punto de origen hasta el/los punto/s de encuentro/s y viceversa, los pasajeros ocuparán los asientos libres. Debido a las distintas configuraciones de los autocares, los asientos asignados, solo confirman el número de plaza, no la posición dentro de los mismos. Dichos números de asiento asignado, podrán variar por necesidades de operativa, comunicándose a los clientes con la suficiente antelación, de la misma forma en casos puntuales el cliente solo dispondrá de su asiento en el lugar de destino y no desde y hasta el punto de encuentro. El número de asiento asignado no será válido en las excursiones opcionales.

**TELÉFONO DE ASISTENCIA PARA LA RECOGIDA:** El número de teléfono publicado para asistencia es un número de información, que únicamente estará operativo cuando se estén realizando recogidas de clientes para nuestros circuitos. Por lo tanto, si el autocar lleva algún retraso a causa de incidencias de tráfico, o hay cualquier incidencia, tendrán un teléfono de contacto al cual dirigirse.

Este teléfono está atendido por nuestro personal de guardia y guías acompañantes. Para cualquier otra gestión deben contactar con su agencia de viajes, ya que nuestro personal de guardia no está habilitado para realizar más funciones que las descritas.

**RECLAMACIONES, QUEJAS • DISCONFORMIDAD:** Ante cualquier incidencia detectada, que pueda causar disconformidad por parte de los clientes sobre los servicios prestados, es imprescindible la comunicación de la misma a nuestros guías para que de modo inmediato ponga los medios para solucionarlo.

Todos los proveedores de servicio (hoteles, restaurantes, etc.), tienen la obligación de facilitar hojas de reclamación a los clientes si así lo solicitan, que deben ser cumplimentadas por los clientes en el propio establecimiento. Cualquier reclamación posterior por disconformidad con alguno de los servicios prestados debe ser enviada a través de su agencia de viajes detallista, indicando los datos completos del cliente, y firmada en un plazo no superior a un mes de la fecha de finalización del circuito.

**CANCELACIONES, ANULACIONES Y NO SHOWS:** El usuario 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, 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 anulación, si se hubieran producido estos últimos.

b) En el caso de viajes combinados:

1. Una penalización, salvo desistimiento por fuerza mayor, consistente el 5 % del precio del viaje, si se produce con una antelación de más de 10 y menos de 15 días. El 15 % del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días.

2. El 25 % del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento. A tener en cuenta que, todo servicio de transporte (avión, tren, autobús, etc.) conlleva el 100% de gastos de cancelación una vez realizada la emisión de los billetes.

4. Si alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., además de las penalizaciones del punto 1, los gastos de anulación consistirán en un 10% del total del viaje si se anula entre los días 3 y 10 anteriores a la fecha de salida, y del 25% si se anula dentro de las 48 horas anteriores a la salida. 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 prestadores terceros hagan imposible la cesión, ésta no podrá ser llevada a efecto. En los casos que el organizador establezca 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 mínimo, 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 indemnización siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado con la siguiente antelación a la fecha prevista de inicio del viaje: (i) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración; (ii) siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración; o (iii) cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración. De no establecerse específicamente el mínimo de participantes, se establecen las siguientes compensaciones: 5 % entre 2 meses y 15 días, 10 % entre 15 y 3 días, menos días 25 % del total del importe del viaje.

En los casos en los que el consumidor interrumpa su viaje/estancia, no tiene derecho a ningún tipo de compensación/devolución por los servicios no disfrutados. Deberá solicitarlo a la compañía aseguradora si ha contratado algún tipo de seguro de anulación/interrupción.

**SEGURO TURÍSTICO:** Nuestros circuitos incluyen un seguro turístico (ver condiciones y cobertura en pag. 4).

## B) CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

### 1. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

2. Las personas con movilidad reducida que de-



seen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto. Según 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.

3. La agencia organizadora es VIAJES INTERRIAS. Calle Ourense 24. 36960 Sanxenxo (Pontevedra). Teléfono: 902 400 320. Correo: [info@interrias.com](mailto:info@interrias.com). Página web: [www.interrias.com](http://www.interrias.com)

4. El idioma de prestación de los servicios será el castellano

5. El viaje es apto para personas autónomas, que no necesiten ayuda de otra persona o de medios mecánicos para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Igualmente, es necesario no padecer trastornos mentales o conductuales que puedan alterar la normal convivencia del grupo.

6. VIAJES INTERRIAS podrá cancelar la salida del viaje combinado cumpliendo los plazos previstos en el artículo 160.3. a) si no se completan el 70% de las plazas ofertadas.

7. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

### 2. INFORMACIÓN SOBRE DISPOSICIONES APLICABLES A PASAPORTES, VISADOS Y VACUNAS

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.

2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrup-

ción del viaje y su eventual repatriación.

3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

### 3. SOLICITUD DE RESERVA

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva.

2. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.

4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

### 4. CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

### 5. CALENDARIO DE PAGO

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar un anticipo no superior al 40% del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 7 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

3. Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida prevista en la Cláusula 13.

### 6. REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información precontractual y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente según



lo previsto en la Cláusula 1.3. Con antelación al inicio del viaje, la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

## 7. ALOJAMIENTO

Salvo que otra cosa se indique en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

- En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

## 8. TRANSPORTE

- El viajero debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.
- La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

## 9. OTROS SERVICIOS

- Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
- Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.
- La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

## C) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

### 10. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. La agencia organizadora sólo podrá modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje si el cambio es insignificante y la propia agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, informan al viajero de dicho cambio en soporte duradero

de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje la agencia organizadora se ve obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista lo pondrá en conocimiento del viajero sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y
- Si la agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado substitutivo ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado substitutivo que, en su caso, le ofrezca la agencia organizadora o la agencia minorista. Dicho viaje substitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior. Si la modificación del contrato o el viaje substitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado substitutivo ofrecido, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 al 6 de la Cláusula 22.

### 11. REVISIÓN DEL PRECIO

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

- De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- Del precio de los transportes de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras formas de energía.
- Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos

turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. En el contrato se indicará la fecha en la que se han calculado los conceptos expuestos en el apartado anterior para que el viajero tenga conocimiento de la referencia para calcular las revisiones de precio.

3. La agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento y le proporcionarán su cálculo en soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 10.

5. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) de la Cláusula 11.1. En tales casos, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, de dicha reducción del precio deducirán los gastos administrativos reales de reembolso al viajero. Si el viajero lo solicita, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán aportar la prueba de estos gastos administrativos.

## 12. CESIÓN DE LA RESERVA/DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. El viajero podrá ceder su reserva/contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

4. La Agencia organizadora y, en su caso, la Agencia minorista proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

## 13. RESOLUCIÓN DEL VIAJE POR EL VIAJERO ANTES DE LA SALIDA DEL VIAJE

1. El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. La agencia organizadora o, en su caso, la

agencia minorista, deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

2. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

3. Dichos reembolsos o devoluciones, se realizarán al viajero, descontando la penalización correspondiente en el caso del apartado 1 anterior, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

#### 14. CANCELACIÓN DE VIAJE POR EL ORGANIZADOR ANTES DE LA SALIDA DEL VIAJE

Si la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero, sin demora indebida, y, en todo caso, en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. La agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

- El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:
  - 20 días naturales antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
  - 7 días naturales antes del inicio en viajes de entre 2 y 6 días.
  - 48 horas antes del inicio en viajes de menos de 2 días.
- El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

#### 15. DESISTIMIENTO ANTES DEL INICIO DEL VIAJE EN CONTRATOS CELEBRADOS FUERA DEL ESTABLECIMIENTO

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento (entendiéndose como tales aquellos definidos en el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007), el viajero podrá desistir del viaje contratado por cualquier causa y sin penalización, con derecho a devolución del precio abonado en concepto del viaje, dentro de los 14 días siguientes a la celebración del contrato.

### D) DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE

#### 16. DEBER DE COMUNICACIÓN CUALQUIER FALTA DE CONFORMIDAD DEL CONTRATO

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

#### 17. SUBSANACIÓN CUALQUIER FALTA DE CONFORMIDAD DEL CONTRATO Y NO PRESTACIÓN, SEGÚN LO CONVENIDO EN EL CONTRATO, DE UNA PARTE SIGNIFICATIVA DE LOS SERVICIOS DE VIAJE

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 22.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista aplicará una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 22.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, la agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

#### 18. IMPOSIBILIDAD DE GARANTIZAR RETORNO

### SEGÚN LO PREVISTO EN EL CONTRATO POR CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

1. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período superior, en cuyo caso será el que se aplique.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 1.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### 19. DEBER DE COLABORACIÓN DEL VIAJERO AL NORMAL DESARROLLO DEL VIAJE

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite la agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

#### 20. DEBER DE ASISTENCIA DE LA AGENCIA

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero.

Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

### E) RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO



## 21. RESPONSABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJE.

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

## 22. DERECHO A REDUCCIÓN DEL PRECIO, INDEMNIZACIÓN Y LIMITACIONES

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es: a) Imputable al viajero; b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o, c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.

5. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales: (i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y (ii) el resto de indemnizaciones que puedan tener que pagar las agencias quedarán limitadas al triple del precio total del viaje combinado.

6. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso

de indemnización.

## F) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

### 23. LEY APLICABLE

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como 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 los usuarios y otras leyes complementarias.

### 24. RECLAMACIONES A LA AGENCIA

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora minorista detallista y/u organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.

2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

### 25. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

## 26. ACCIONES JUDICIALES

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.

## G) INFORMACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 27. PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), el cliente acepta que los datos personales que informe a la agencia, así como los que puedan ser facilitados en el futuro para el mismo fin, sean recogidos y tratados por Viajes Fisterra S.L.U, con domicilio en calle Orense, 24 Edif. Plaza - 33960 - Sanxenxo. Dichos datos serán recogidos por la agencia Viajes Fisterra S.L.U con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de servicios estipulados con el cliente, siendo necesarios para cumplir dichos propósitos. El afectado podrá ejercitar los derechos reconocidos en el RGPD y, en particular, los de acceso, limitación, rectificación, supresión, oposición y olvido, a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia en la siguiente dirección de correo electrónico [protecciondatos@interrias.com](mailto:protecciondatos@interrias.com) o por correo postal en la dirección indicada.

### 28. COMUNICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

La agencia le informa que, dependiendo de la modalidad de pago de los servicios, se procederá, para gestionar y dar cumplimiento al contrato que en su caso se formalice, a la comunicación de los datos incluidos en dicho fichero (Nombre, CIF/NIF, Tlf,...) a las Entidades Financieras (Bancos y Cajas) con las que trabaja Viajes Fisterra a los solos efectos de gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial y el uso de nuestros servicios. Le informamos que determinados proveedores podrán acceder a sus datos identificativos y relativos a su viaje (compañías aéreas, hoteleras, navieras, transporte), estos proveedores, dependiendo del país de destino de su viaje, podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de datos incluyendo, si fuera el caso, aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos autorizada expresamente por el interesado.

### 29. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Mantendremos la información personal del cliente mientras exista una relación contractual y/o comercial con el cliente, o mientras el cliente no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos. También mantendremos los datos del cliente únicamente al efecto de cumplimiento legal, un máximo de 10 años -desde la finalización del contrato que se formalice con el cliente- si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Los datos accesorios que el cliente informe a la agencia (preferencias alimentarias, intolerancias, etc.) serán eliminados de nuestros sistemas una vez concluido el servicio o viaje

