

## **CONDICIONES GENERALES**

Para viajar a Marruecos es obligatorio llevar al viaje pasaporte en vigor y con una fecha de caducidad superior a 6 meses. La agencia organizadora no asume responsabilidad y no devolverá cantidad alguna por que el cliente no cumpla con este requisito.

Todos los viajeros, incluyendo los niños, deberán llevar su pasaporte en regla, siendo total responsabilidad del cliente los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma.

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/oferta es el documento informativo que a éstas condiciones se incorporan.

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente reguladora del viaje combinado, se comunica que los cambios que operen en la información contenida en el programa/oferta se comunicarán claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato.

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

Las Condiciones Generales aquí indicadas están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 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 (B.O.E. 30-11-2007) así como al Decreto 301/2002, del 17 de diciembre del 2002, de Agencias de Viajes y Centrales de Reservas de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 150. 21-12-2002)

La legislación vigente obliga a la firma de un contrato de viajes combinados entre el cliente, la agencia y el organizador que debe serle entregado debidamente cumplimentado. Revíselo antes de dar su conformidad ya que implica su aceptación de las condiciones generales aquí descritas y otras particulares que en el se contienen.

### **2. Organización**

La organización técnica de los viajes aquí ofertados ha sido realizada por la Agencia de Viajes personalizados Esencias de Marruecos, cuyo representante legal es Mbarek Kounta, con domicilio social en calle Enrique de las Marinas nº 25-1ºC en la ciudad de Cádiz (España). Siendo el CIF: Y0603178V y C.I.AN: 116352-2 y como número de teléfono de contacto 601142827.

### **3. SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA**

3.1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una “solicitud de reserva”. Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

3.2. En el momento de la solicitud de la reserva, la agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de bonos de servicios y/o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de salida. 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 correspondiente. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que se hubiesen producidos.

3.3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

3.4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

3.5. 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.

#### **4. Precios**

El precio del viaje combinado ha sido calculado sobre la base de los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o, en su caso, de las posteriores que se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje respecto de solicitudes ya realizadas.

##### **4.1. El precio del Viaje Combinado incluye.**

- 4.1.1 El transporte de ida y regreso, siempre que el servicio esté incluido e indicado en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- 4.1.2 El alojamiento, siempre que dicho servicio esté incluido e indicado en el programa contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de que sea necesaria una sustitución.
- 4.1.3 Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros, excepto aquellas locales que deban pagarse en destino.
- 4.1.4 Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando sean aplicables.
- 4.1.5 La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté incluido e indicado en el programa contratado.
- 4.1.6 Todos los demás servicios y complementos que se indiquen específicamente en el programa contratado.
- 4.1.7 Todo aquello que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

4.2 Ofertas especiales. Cuando se realice la contratación del viaje combinado bajo una oferta especial, de última hora o equivalentes, a un precio distinto al expresado en el programa, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, incluso cuando dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

#### 4.3 Exclusiones.

- 4.3.1 El precio del Viaje Combinado no incluye lo siguiente: Visados, tasas de entrada y salida, tasas locales en establecimientos hoteleros, certificados de vacunación, y otros extras tales como bebidas o regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que específicamente se indique en el contrato-, lavado y planchado de ropa, así como otros 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.
- 4.3.2. Excursiones opcionales o visitas facultativas: Las excursiones y visitas indicadas como opcionales u optativas dentro del programa y que, por tanto, no forman parte del viaje combinado, tienen mero carácter informativo, y sólo se pueden reservar y comprar una vez en destino. La organización de dichas visitas dependen de empresas locales ajenas a Siente Marruecos, C.B., por lo que no se admite responsabilidad alguna por la no realización, modificación o deficiencias que pudieran surgir, así como por los daños materiales o personales que pueda ocasionar cualquier accidente o incidente durante su desarrollo. Asimismo, los precios de dichas excursiones indicados en el programa también tienen carácter informativo (expresado con el indicativo de “estimado”), por lo que se pueden producir variaciones en el mismo una vez contratados en destino. Dado los distintos

medios de transporte utilizados se recomienda, antes de realizar su contratación, consultar las coberturas de seguro incluidas en cada caso con las empresas locales, únicas responsables de la organización y prestación de estos servicios.

- 4.3.3 Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

## **5. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos**

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo máximo del 50% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especificaría, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse a la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos 15 días naturales antes de la fecha de la salida. Los pagos realizados a la agencia se considerarán cumplidos sólo cuando hayan sido percibidos por el organizador.

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 (desistimiento del consumidor, cesiones y cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas en el mínimo previsto).

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el organizador vea imposible prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente y así se lo comunique a través de la agencia, el consumidor podrá desistir de 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 esta agencia, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

## **6. Desistimiento del consumidor, cesiones y cancelación 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 (Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos), 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.
- b) En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

6.1) Los gastos de gestión, más lo de anulación si lo hubiera, independientemente del momento en que se produzca la cancelación.

6.2) Además de lo especificado en el anterior apartado (5.1), si el desistimiento se produce entre 10 y 15 días naturales previos a la fecha de comienzo del viaje se penalizará con un 5% del valor total del viaje. Si la cancelación se produce antes de los 3 días naturales previos el porcentaje ascendería al 25% y si sucediera en las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida ascendería al 50%. En caso de que el cliente no se presentara a la salida, se consideraría “no-show” y no tendría derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

6.3) En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc... los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

6.4) Las excursiones contratadas se registrarán en lo referente a los gastos por anulación por sus condiciones específicas, que serán puestas de manifiesto verbalmente al cliente, compartiendo todas ellas la penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas. En el caso de excursiones contratadas en destino por el consumidor a empresas ajenas a la agencia, esta última no tendrá ninguna responsabilidad en las mismas, al no formar parte de la citada relación jurídica.

6.5) Cuando concurra alguna causa de fuerza mayor y el consumidor desista del viaje, deberá comunicar su circunstancia a la empresa aseguradora para hacer efectiva la cobertura del seguro de anulación en el caso de que lo hubiera contratado.

6.6) El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, siempre que lo comunique por escrito quince días naturales antes de la fecha de inicio del viaje. Tal cesión no será posible cuando concurra causa suficiente. 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 del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales derivados de la cesión. Si dentro del viaje combinado se incluyera traslado mediante avión, sería necesario añadir los gastos especificados según las condiciones de la compañía aérea (siempre que dicha compañía admita el cambio de titularidad).

6.7) En los casos en los que el organizador condicione la viabilidad del viaje combinado a un número mínimo de participantes y no se alcance dicho número, se procedería a la anulación del viaje, y el usuario tendría derecho a la totalidad del reembolso de las cantidades anticipadas, pero no podría reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre que la agencia se lo hubiera notificado por escrito con un mínimo de diez días naturales de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

## **7. Alteraciones**

La agencia 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:

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

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 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 de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o la agencia pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, se reembolsará al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

d) En los anteriores supuestos, el organizador y la agencia 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 quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; dicha cantidad ascenderá al 10% si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y al 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho 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 de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las

suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

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, la agencia o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar 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 y viceversa o reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje) 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-puerto viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

## **8. Obligación del consumidor de comunicación por incumplimiento**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente "in situ" o, en todo caso, a la mayor brevedad posible por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o a la agencia y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la agencia no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la agencia o el organizador, siempre a través de aquella.

## **9. Prescripción de acciones**

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente (obligación del consumidor de comunicación por incumplimiento), el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 será de dos años, según queda establecido en el Artículo 164 del citado libro.

## **10. Responsabilidad**

### **10.1. General.**

El organizador y la agencia 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 del organizador y la agencia a actuar contra dichos prestadores de servicios. El organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

El organizador y la agencia 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:

10.1.1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.

10.1.2. 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.

10.1.3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

10.1.4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

10.1.5. Que concurra causa suficiente. Se considerará causa suficiente los supuestos en que las agencias, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no puedan facilitar los servicios contratados por razones que no les sean imputables.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3, 4 y 5 el organizador y la agencia que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

## 10.2. 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 la normativa vigente que resulte de aplicación en esta materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, los mismos deberán acreditarse por el consumidor. En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas de fuerza mayor.

Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas y similares contratados por el organizador directa o indirectamente, en caso de accidente, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de



salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por el organizador.

## **11. Delimitación de los servicios de viajes combinados**

### 11.1 Hoteles, apartahoteles y riads.

#### 11.1.1 General.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, apartahotel o riad vendrá determinada por la categoría turística oficial asignada por el órgano competente de su país, teniendo en cuenta que dicha clasificación, si bien puede presentar criterios similares en la mayoría de los países, puede suponer diferencias notables en algunos casos.

Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entregan simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente ocurrirá en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa.

En algunos casos puede existir la posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de suscribir el contrato y que, salvo que se indique lo contrario, no estarán incluidas en el precio.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles, apartahoteles o riads está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se exprese 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 de que el usuario prevea su llegada al hotel o riad reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia al organizador, o al hotel o al riad directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a la agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues por regla general no son admitidos en los hoteles y apartamentos.

El servicio de alojamiento de hotel, de apartahotel o riad se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente en la noche correspondiente, con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado o por causas de fuerza mayor, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

En el caso de regímenes de alojamiento y desayuno, salvo especificación en contrario, el desayuno incluido en el precio del viaje es el continental. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel o riad, siempre que esté incluido en el programa, será la cena. Si se produjera más tarde de las 19.00, el primer servicio será el alojamiento.

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

#### 11.2. Transporte.

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o “van”, que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si no se indica.

El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en “van” o en vehículos todo-terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

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

#### 11.3 Alojamiento Circuitos

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

#### 11.4 Servicios Suplementarios.

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar) que no les puedan ser confirmados definitivamente por el organizador, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la agencia inmediatamente al desistimiento del

servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

#### 11.5. Condiciones especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma.

En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

Es necesario señalar que, en todo momento, tanto en los alojamientos como en los traslados de los que esté compuesto el viaje combinado, se puede requerir un documento acreditativo de la edad del menor.

### **12. 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, pudiendo incluso ser exigible una fecha de caducidad de dichos documentos superior a una indicada.

Será por cuenta del cliente, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, el organizador declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, 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 además deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

### **13. 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, quedando perfectamente claro que el organizador no estará en ningún momento obligado a responder de la pérdida o daños que los mismos pudieran sufrir durante el viaje con excepción del que pudiera estar incluido en el seguro. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar en el acto la oportuna reclamación a la compañía de transportes. El organizador se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

El cliente puede disponer, dentro del viaje combinado, de la cobertura de una póliza por el organizador con una compañía de seguros, por la que ésta se obliga a indemnizar al asegurado por una sola vez y hasta la suma indicada en la póliza en atención al destino del viaje, el robo con violencia o intimidación en las personas o empleo de fuerza en las cosas, del equipaje de su propiedad, acreditados mediante denuncia a las autoridades competentes, o los daños producidos en el mismo como consecuencia de accidente de cualquier clase o incendio ocurrido al medio de transporte.

En caso de robo o daños sufridos por el equipaje en las circunstancias anteriormente descritas, el cliente se obliga a comunicarlo, en el plazo máximo de quince días naturales, adjuntando el documento acreditativo de la denuncia ante la autoridad competente, o del siniestro, en su caso, y la valoración de los objetos robados o dañados. El citado plazo comenzará a contarse a partir del día en que el cliente haya regresado a su lugar de origen.

Quedan expresamente excluidos de la cobertura del seguro las joyas u objetos de arte, el dinero o signo que lo represente, equipos de imagen, sonido, informáticos, radiofonía, cualquier tipo de documentos, películas filmadas y cassetes o cintas de radio o vídeo, y, en general, todos aquellos objetos que no constituyan el equipaje del asegurado.

#### **14. Información que la agencia facilita al consumidor**

Se informa al consumidor de que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir 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; asimismo se le facilitará información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre (Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios).

Toda la información audiovisual contenida en este sitio Web o en catálogos o programas facilitados al cliente tienen un mero carácter informativo, no pudiendo ser considerado como publicidad engañosa.

La agencia no se hace responsable en los cambios de dirección o regentación de los establecimientos incluidos en los programas o catálogos posteriores a su publicación, así como de las consecuencias que de ello se derive.

#### **15. Presentación a la salida**

Se recomienda presentarse en el lugar indicado a la salida con la suficiente antelación a la hora indicada en el programa. Dicha antelación variará en función del transporte indicado, y siempre se indicará dentro del programa facilitado.

La agencia no se responsabilizará de la pérdida del viaje si dicha recomendación no se cumple.

#### **16. Cláusula arbitral**

La Agencia manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los tribunales de arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.