

«CLAUSULADO 2000»

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La Organización Técnica de estos viajes ha sido realizada por PUERTA PALMA TOURS, GC 774, con domicilio en: Amadeo Vives, 56 de l'Hospitalet de Llobregat, CIF B-61214029.

A) Contratación del viaje combinado: 1. Solicitud de reserva. a) El consumidor que desea 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 periodo para el cual se ha solicitado. b) En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. 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 sean necesarios. c) 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 imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor. d) 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 elaboración de un viaje dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido. **2. 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. **3. Pago del precio.** a) En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 40% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida. c) La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores, en el plazo que corresponda.

B) Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado. 4. Prestaciones. a) Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva. b) No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor. **5. Alojamiento.** Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares: a) 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 información turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la clasificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español. b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las 14:00 horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las 12:00 horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje. c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se le 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. **6. Transporte.** a) El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de una hora y media sobre el horario de salida previsto. b) Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 12 para el desistimiento del consumidor. c) La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo. **7. Otros servicios.** a) 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 lo general, dichas comidas no incluyen las bebidas. b) Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

C) Derechos de las partes antes de empezar el viaje. 8. Modificación del contrato. a) Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje. b) Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios obligados son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales. c) En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Éste podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato. **9. Revisión del precio.** a) La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida y que no sea significativa, es decir, superior al 15% del precio del viaje. Además, dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones: 1. De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. 2. Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido en coste del carburante. 3. De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio. b) El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha. c) Si el precio supone un aumento superior al 15% del precio del viaje, la agencia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato. **10. Derechos del consumidor en caso de resolución.** a) En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre: 1. Que le reembolsen en el plazo máximo de un mes todas las cantidades pagadas, o 2. Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio. b) En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 13 y en sus términos. **11. Cesión de reserva.** a) El consumidor podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado. b) La cesión deberá ser comunicada por cualquier medio a la agencia y será gratuita si ésta recibe la comunicación con una antelación mínima de quince días a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y la agencia puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje. c) En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago de resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión. **12. Derecho de desistimiento del consumidor.** a) El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. No obstante, si este desistimiento se produce dentro de los 15 días anteriores a la salida del viaje, deberá abonar una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de: 1. El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 10 y menos de 15 días. 2. El 15% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días. 3. El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida. b) El consumidor no tendrá que abonar porcentaje alguno en concepto de penalización si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje. c) En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación que produzca el desistimiento. d) El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia. e) Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones. f) Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual. **13. Cancelación del viaje por parte del organizador.** a) La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10. b) Si la cancelación del viaje, se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de 1. El 5% del precio del viaje si se produce con antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses. 2. El 10% del precio del viaje si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días. 3. El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida. c) No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos: 1. Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su efecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida. 2. Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causa de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida. **14. Falta de presentación a la salida.** a) Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago. b) No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá el derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza