



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/ folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado. La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.
- b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales y, en su caso, las particulares están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, y a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98).

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

El organizador no queda adherido a ningún sistema de mediación ni arbitraje (Junta arbitral de consumo, transporte, etc.), salvo acuerdo expreso en contrario.

• Reglamentación 261/04 sobre la denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En caso de cancelación de vuelo también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

• Reglamento CEE 2111/2005

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento CEE 2111/2005, la agencia organizadora en el momento de confirmar la reserva informará de la identidad de las compañías aéreas operadoras de los vuelos. Si en el momento de efectuar la reserva no se conoce la identidad exacta de la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora velará por que se informe a los pasajeros de la compañía que probablemente operara el vuelo. Asimismo si después de confirmarse la reserva se cambia la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora del viaje adoptará inmediatamente todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros.



2. Organización

La organización de estos viajes ha sido realizada por AUKANA TOURS S.L. (Título licencia GCM-000093). CIF: B-65425258, con domicilio en c/ Vico, 28, Local 8-B, 08021 Barcelona.

3. Precio

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con 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.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos –Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

3.2. Revisión de precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas o hayan sido puestas en conocimiento de la otra parte contratante. Salvo indicación en contra el programa oferta refleja precios por persona con alojamiento en habitación doble tipo estándar y vuelos en clase turista.

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 variaciones 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 (20) días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

3.3. 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 programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún 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.

3.4. Exclusiones

3.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluye

Visados, tasas de aeropuerto o puerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales –ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.



3.4.2. Excursiones o visitas facultativas En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de debe considerarse como estimado, de acuerdo con el Art. 152 j) del RD 1/2007. Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.4.3. Viajes de nieve

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

3.4.4. Gastos adicionales que debe asumir el consumidor

- Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.
- Servicios no comprendidos dentro del régimen "Todo Incluido" en función de la oferta concreta del hotel seleccionado.

4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de la 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 siguiente. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

Las primas de seguros y gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables.

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 a través de la Agencia Minorista.

5. 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, pero deberá indemnizar al Organizador o detallista por los conceptos que a continuación se indican:

- a) En el caso de **servicios sueltos**: 50 euros por persona de gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- b) En el caso de **viajes combinados**:
 - 1) 50 € por persona de gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.
 - 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez (10) días y menos de quince (15) de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días tres (3) y diez (10), y el 25% dentro de las cuarenta y ocho (48) horas anteriores a la salida.



c) 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.

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, circuitos y tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes. Y dado que este catálogo contiene programas con servicios sujetos a condiciones económicas especiales de contratación recomendamos consulte dichas condiciones particulares.

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. Tal cesión no podrá ser posible cuando concurra causa suficiente.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez (10) días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

En caso de que se modifique o cambie la reserva por el consumidor, una vez iniciado el trámite de la reserva (confirmada o no), se incurrirá en gastos de gestión de 50 €.

6. Alteraciones

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/ oferta 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, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor a través de la Agencia Detallista.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

c) En el supuesto 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 Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberán reembolsar 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 el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 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, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
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.
3. Cuando la cancelación del viaje se deba a "causa suficiente" por aplicación del Reglamento de la respectiva Comunidad Autónoma, si así lo especifica.

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, el detallista 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, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele.

j) Si los traslados/asistencia del hotel- aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato

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

En el caso de que las soluciones no sean satisfactorias para el consumidor, éste podrá reclamar ante la Agencia detallista o ante el organizador, siempre a través de aquella, en un plazo máximo de treinta (30) días naturales.

Los hoteles no aceptan reclamaciones una vez abandonada la propiedad, por lo que se aconseja al usuario y consumidor que comunique por escrito a la propiedad todo incumplimiento o prestación deficiente "in situ" antes de realizar la salida.

8. Prescripción de acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto 1/2007, artículo 164, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios será de dos años, según queda establecido en el citado Decreto.



9. Responsabilidad

9.1. General

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

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

9.2. Límites del resarcimiento por daños En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transporte, gastos derivados de retrasos en salidas o regresos, y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratado por la agencia, directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor deberá de realizar la pertinente reclamación contra la entidad transportista, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta.

9.3. Responsabilidad de las aerolíneas El pasajero portador del correspondiente billete aéreo podrá exigir directamente a la aerolínea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdidas de equipaje, etc, de acuerdo con la normativa comunitaria de aplicación.



10. Delimitación de los servicios del viaje combinado

10.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto

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

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

10.2. Hoteles

10.2.1. General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando una clasificación estimada por el Organizador, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador. 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. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.

Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

Cama de matrimonio: En muchos hoteles de todo el mundo existen muy pocas camas de matrimonio. Salvo que indiquemos lo contrario, no queda confirmada cama de matrimonio. El hecho de viajar como recién casados, no implica que se garantice tal servicio, aunque siempre informemos a los hoteles para que hagan lo posible por darla.

El Organizador pone en conocimiento de los clientes que en los circuitos indicados en el catálogo, el servicio de alojamiento se prestará en algunos de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría si no existe disponibilidad en los primeros o se procede a un cambio de itinerario que así lo exija. Igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa/oferta. Lo anterior no supondrá modificación de contrato.



10.2.2. Otros Servicios

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena.

Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

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. Así mismo en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles.

En ciertos casos, y debido a la hora temprana de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

10.2.3. Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, 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 detallista 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.

10.3. Apartamentos

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualesquiera que sea su edad.

Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

10.4. Condiciones económicas 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.

11. Pasaportes, visados y documentación Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan.

Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país



por carecer de los requisitos que se exigen, por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora 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, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

En caso de extravío de la documentación de viaje por parte del cliente que ocasione pérdidas de servicios, el Organizador no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y/o emisión de la misma.

12. Equipajes

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

13. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

14. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con 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." Igualmente es muy importante destacar que las agencias minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado organizado por una agencia mayorista, deberá ponerlo de inmediato en conocimiento de la agencia mayorista, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

14. Vigencia.

La vigencia del programa/folleto será la expresada en el mismo.



CONDICIONES PARTICULARES

En la confirmación de cada viaje se indicará los gastos de anulación que variarán dependiendo de la tarifa aérea aplicada y los servicios terrestres contratados y de gestión (50 € por pasajero) de acuerdo al apartado 5 de las Condiciones Generales y que son independientes de las penalizaciones contempladas en dichas Condiciones Generales.

Todos los viajes de Aukana Travel llevan incluido un seguro turístico, el resumen de dichas coberturas está en nuestros catálogos así como en nuestra página web, en caso de necesitar el documento completo con las condiciones de coberturas y exclusiones se podrá solicitar a Aukana Travel.

Aukana Travel tiene a disposición de los clientes un seguro turístico opcional que podrá solicitar le sea incluido en el viaje en cualquier momento abonando su coste. No obstante algunas coberturas no son válidas si no se contrata a la vez que el viaje. Para que la compañía de seguros abone los gastos de cancelación contemplados en dicho seguro, la factura tendrá que haber sido pagada previamente por el cliente.

Todos los requisitos de entrada que aparecen en nuestras ofertas/programas son los necesarios para pasajeros con nacionalidad española; en caso de cualquier otra nacionalidad será obligación del pasajero informarse debidamente de los requisitos exigidos. En cualquier caso es obligación del pasajero tener en orden todos los requisitos de entrada en el país/ países de destino.

Las tasas aéreas publicadas en nuestro programa/oferta son orientativas e incluyen la llamada "tasa de combustible y serán revisadas en el momento de la emisión del billete de acuerdo con lo indicado en las Condiciones Generales.

Dichas tasas corresponden a las que las compañías aéreas cobran en el momento de la emisión, no incluyen las tasas de carácter local, que algunos países cobran por vuelos domésticos o internacionales, o de entrada y salida del país, ya que éstas han de ser pagadas directamente en el aeropuerto.

En la información que Aukana Travel ofrece al pasajero le indica las tasas que se pagan en destino, así como los costes de visados, etc, pero esta información es orientativa y puede variar sin que tenga ningún carácter contractual por parte de Aukana Travel.

El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en nuestra programación implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales, por lo que el consumidor declara haber recibido toda la información oportuna.

AUKANA TOURS S.L. (Título licencia GCM-000093). CIF: B-65425258, con domicilio en c/ Vico, 28, Local 8-B, 08021 Barcelona, le informa que los datos personales que usted nos proporcione serán incorporados a un fichero de su titularidad, con la finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados, así como para la transferencia internacional de sus datos a compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje, a organismos oficiales del país de destino. Por todo ello, el cliente da su consentimiento expreso para la correcta prestación del servicio contratado.