



### 9.- Responsabilidad:

**9.1. General:** Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función, a 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 existen 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 concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

**9.1.2.** 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.

**9.1.3.** 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.

**9.1.4.** 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 podría prevenir 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 la normativa vigente que resulte de aplicación 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, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

#### 10.- Delimitación de los servicios del Viaje Combinado

**10.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.** En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitadas al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda al cliente reconfirmar con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

#### 10.2. Hoteles

**10.2.1.** La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría oficial 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 de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas, 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 alguna de estas últimas pueda habilitarse una 3ª cama (cama extra que puede llegar a ser plegable) se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta táctica estimada deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como triple en todos los impresos de reserva y en los billetes y/o documentaciones definitivas de viaje. Igualmente en los casos de habitación doble para uso de hasta 4 personas, cuando así se especifique en el programa-oferta.

Las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15:00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12:00 horas del día de salida. En el supuesto de que el consumidor prevea su llegada al Hotel 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 a la Agencia Organizadora o al Hotel o a los Apartamentos según los casos. Igualmente, debe de consultar la posibilidad de llevar animales en el viaje a la Agencia en el momento de solicitar la reserva, pues generalmente no son admitidos en los Hoteles y Apartamentos, en este caso siempre deberá de haber una confirmación por escrito del Organizador o Detallista de que el Hotel o Apartamento ha aceptado admitir su estancia llevando un animal.

El servicio de alojamiento 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 contrato, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde lo inicialmente previsto.

#### 10.2.2. Otros Servicios.

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio de hotel será el alojamiento. Se entenderá como trayecto aéreo directo, aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

#### 10.3. Apartamentos.

El consumidor es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que van a ocupar el apartamento (sin omitir los niños), cualquiera que sea su edad al efectuar su reserva. 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 esta causa. En el alquiler de apartamentos, ha de suscribirse *in situ* el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado. La recogida de llaves normalmente se efectuará en el lugar que se indique en la documentación del programa-oferta realizándose la entrada a partir de las 17.00 del día de llegada y desalojo sobre las 10.00 del día de salida. La limpieza no incluye los útiles y loza de cocina, así como el cambio de ropa suele ser 1 vez por semana. En temporada alta la mayoría de los apartamentos obliga estancias de sábado a sábado.

#### 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 2 adultos.

#### 11.- Pasaportes, visados y documentación.

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos) deberán de llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI (incluido niños), 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, DNI, 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, 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 lo que posean nacionalidad distinta a la española, que deben de asegurarse, antes de iniciarse 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 firmados por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

#### 12.- Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor.

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la 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 los gastos de cancelación y /o 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. A estos efectos, se recomienda, no obstante, que el consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones y requisitos de entrada específicos según destino a través de Internet en la página [www.maec.es](http://www.maec.es) o en el consulado de cada país.

#### 13.- Otras informaciones complementarias.

**13.1. 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 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 del 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.

#### 13.2. Información sobre la responsabilidad de las Compañías de transporte.

Las compañías aéreas deben de entregar a los pasajeros un impreso en el que se precisen todas sus condiciones. El hecho de que en el billete o en un equivalente del mismo, no figuren dichas condiciones, no exime a la Cia de transporte de facilitar toda la información al usuario.

#### 14.- Vigencia y Aceptación

La vigencia del programa/folleto será desde Mayo del 2015 a Marzo del 2016 (si bien los precios desde el 01 Nov del 2015 al 31 Mar del 2016 se presentarán como separata de precios), e 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

**EQUIPAJES:** El equipaje del usuario no es objeto de contrato de transporte terrestre entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquier que sea la parte del vehículo que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que la Agencia Organizadora, venga obligada a responder de la pérdida o daños que uno mismo pudiera sufrir en el mismo durante el viaje, por cualquier causa, recomendamos a todos los consumidores estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo del equipaje, nos remitimos a las condiciones de las Cías Aéreas reglamentadas por IATA. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar, en el acto la oportuna reclamación a la Cia de transportes.

**CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS:** Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo del proveedor de los servicios, edades, fechas, etc., se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objetos de información concreta y detallada. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

**DOCUMENTACIÓN:** Todos los usuarios, sin excepción, deberán de llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o DNI (incluido niños), 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 entrega 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, 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 anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios que deben de asegurarse, antes de iniciarse 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. El usuario recibe 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 o enfermedad.

**RESPONSABILIDAD:** La Agencia de Viajes Organizadora y la vendedora final del Viaje Combinado responderán, en proporción a las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión de Viaje Combinado, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato con el consumidor, con independencia de las susodichas obligaciones deben ser ejecutadas por ellas u otros prestadores o proveedores de servicios, sin perjuicio del derecho de la Agencia Organizadora de emprender acciones contra los mismos, y siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable. Cuando el consumidor aprecie *in situ* la ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, deberá notificado inmediatamente al prestador de los mismos, y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia Organizadora, a fin de que esta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la Agencia Organizadora supondrá que sea el consumidor quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del Contrato ante la Organizadora o la Dirección General de Turismo competente, puesto que fuera de ese plazo a la Agencia Organizadora le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el consumidor considere que las soluciones arbitradas por la Agencia Organizadora no hayan sido satisfactorias, podrá interponer reclamación en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de regreso del viaje ante la citada Agencia Organizadora, que será presentada a través de la Agencia Detallista que vendió el viaje y en la que se acreditará la puesta de manifiesto del presunto incumplimiento en las 48 horas hábiles siguiente a su ocurrencia. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de Viaje Combinado, no exime del pago del viaje en ningún caso. En cuanto al límite de resarcimiento por daños corporales 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, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado, 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 meteorológicas técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilerados por la Agencia Organizadora, en caso de Accidente, cualquiera que sea el País donde se produzca, el consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carreteras de la Nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse en cuanto a daños personales se refiere, al Seguro del mismo de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serían pagadas a los interesados, beneficiarios por sus representantes legales en el País de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda legal del mismo. Para el buen comienzo de los viajes en los que se utiliza el avión como medio de transporte, se ruega la representación en el Aeropuerto con un mínimo de antelación de hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso ajustarse estrictamente a las recomendaciones específicas que se marcan en la documentación informada del Viaje. Las Compañías Aéreas, marítimas y terrestres que intervengan en la realización de los viajes ofertados en este folleto no se consideran responsables de ninguno de los actos, omisiones o irregularidades que se puedan acaecer al viajero durante el tiempo que este permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que una a la Cia. Transportista y el consumidor o viajero.

**VIGENCIA:** La programación del presente folleto tiene validez desde el 01 Mayo del 2015 a 31 de Marzo del 2016 (si bien los precios desde el 01 Nov del 2015 al 31 Mar del 2016 se presentarán como separata de precios), siendo vinculante para la Agencia Organizadora durante ese periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del Contrato: o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

#### CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Viajes Abreu, S.A. en calidad de organizador con domicilio en Madrid, C/. Génova, 16 - CIF: A-28141877, C/ma 42 D.º/D.ª: ..... domicilio en ..... /C/ ..... C.P.: ..... y DNI Num. .... en calidad de contratante principal, en su nombre (y, en su caso, como mandatario verbal especial para este acto, según asegura de los restantes viajeros a los que representa)  
ViajeVendidoatravésde la Agencia Detallista .....  
con domicilio en ..... /C/ ..... C.P.: ..... Título Licencia: .....

En ..... de ..... de ..... de 20.....

Por el Organizador  
Consumidor/Contratante Principal

Por el detallista