CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La reserva de cualquiera de los viajes cuya organización técnica corra a cargo de Viajes Tuareg SA, GC MD-128. C.I.F. A-08726986, supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se considerarán automáticamente incorporadas a la Información Pre-contractual y al Contrato de Viaje Combinado sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo

1. Regulación jurídica aplicable

La relación contractual se regirá por la información precontractual y el contrato de viaje combinado aceptados por las partes, por estas Condiciones Generales, por la normativa autonómica que resulte aplicable y por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su redacción vigente, así como por las demás normas imperativas aplicables.

2. Contratación del viaje combinado

2.a. Información precontractual

Antes de que el viajero quede vinculado por el contrato o por una oferta, la agencia organizadora o, en su caso, la minorista, le facilitarán el formulario de información normalizada y las características principales del viaje, con arreglo a la legislación vigente.

Las personas con movilidad reducida o que requieran condiciones de accesibilidad específicas podrán comunicar sus necesidades para obtener información precisa sobre la idoneidad del viaje. La agencia facilitará la información disponible, atendiendo a las características de los servicios y del destino, y hará constar en el contrato las necesidades especiales que acepte expresamente.

La información precontractual legalmente vinculante formará parte del contrato y no se modificará salvo acuerdo expreso de las partes. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual

2.b. Pasaportes, visados y formalidades sanitarias

La agencia informará sobre los requisitos generales en materia de pasaportes, visados y formalidades sanitarias obligatorios para el viaje y la estancia, así como sobre el plazo aproximado de obtención de visados, respondiendo de la corrección de la información que facilite.

Corresponde al viajero obtener y llevar consigo la documentación válida que resulte necesaria, atendiendo a su nacionalidad y circunstancias personales. Responderá de los perjuicios derivados de su falta de documentación cuando le sean imputables, sin perjuicio de las obligaciones de información de la agencia.

Si la agencia acepta gestionar visados por encargo del viajero podrá repercutir su coste y los gastos de tramitación previamente informados.

2.c. Solicitud de reserva

El viajero que desea contratar un viaje combinado debe cumplimentar una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia minorista o, en su caso, la agencia organizadora, se comprometen a

realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva, solicitando al viajero el pago de un depósito para la gestión del viaje.

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

La agencia responderá por los errores técnicos del sistema de reservas atribuibles a ella y por los errores propios cometidos durante el proceso de reserva; no responderá por errores imputables al viajero o por circunstancias inevitables y extraordinarias.

2.d. Confirmación de la reserva

La confirmación de la reserva supone la aceptación del pasajero en el viaje solicitado y también la obligación de cumplir las condiciones indicadas en el pre-contrato/Información contractual por ambas partes

2.e. Calendario de pago

En el momento de la confirmación de la reserva se abonará el 30 % del precio base del viaje combinado, salvo que la información precontractual o el contrato establezcan expresamente otro importe o calendario.

El importe restante se abonará en el momento indicado en las condiciones particulares o, conforme al procedimiento habitual de Tuareg, al formalizar el contrato de viaje combinado.

Si el viajero no cumple con el calendario de pagos, la agencia podrá considerar la reserva como cancelada por parte del viajero y aplicar las condiciones establecidas en el apartado 4-d. “Anulación del viaje por el viajero antes de la salida del viaje”

3. Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

3.a. Especialidad de los viajes alternativos y de las áreas remotas

Muchos de los viajes organizados por Viajes Tuareg discurren parcialmente por áreas remotas, con infraestructuras turísticas limitadas o inexistentes (carreteras, alojamientos, transporte, etc.). Esta naturaleza del viaje requiere flexibilidad por parte del viajero. Las condiciones meteorológicas, las limitaciones locales o las circunstancias del recorrido pueden hacer necesaria una adaptación operativa del itinerario. Tuareg procurará minimizar las alteraciones, ofrecer soluciones adecuadas y mantener, siempre que sea viable, las visitas y los objetivos esenciales del programa.

Las características especiales de este viaje, que responden a las propias de un viaje alternativo o de aventura, son conocidas y aceptadas por el viajero, que acepta de manera expresa las situaciones y cambios que se deriven del mismo. El viajero debe ser consciente de que, en algunos casos, pueden resultar imposibles, por ejemplo, una rápida evacuación o una asistencia médica adecuada.

3.b. Prestaciones. Información Precontractual y Contrato de viaje combinado

Los servicios contratados son los que resulten del programa, de la información precontractual y del contrato de viaje combinado para la salida específica. Toda variación se sujetará a lo previsto legalmente y en el apartado 4.a. Antes de comenzar el viaje, la agencia facilitará los billetes, vales, recibos y datos necesarios para disfrutar de los servicios.

3.c. Alojamiento

Las categorías de los alojamientos son las reconocidas en el destino y pueden no equivaler a las españolas. En las áreas con infraestructuras limitadas, los programas podrán prever casas locales, albergues, campings, acampadas y otras alternativas expresamente descritas.

Salvo indicación distinta, los precios se calculan sobre alojamiento en habitación doble; la habitación individual podrá estar disponible mediante el pago de un suplemento, conforme a la información contractual. Los horarios de entrada y salida dependen de cada alojamiento.

Las habitaciones triples o cuádruples pueden consistir en una habitación doble con camas adicionales, plegatines o sofás cama, salvo que el contrato describa una configuración diferente.

3.d. Transporte

Cuando el viaje incluye el transporte en avión, el mismo se facilita en clase turista, habitualmente en tarifas que impiden cambios y modificaciones en los vuelos reservados

Presentación a la salida: El viajero debe presentarse en el lugar de salida con la antelación indicada por la agencia de viajes.

Los objetos personales y el equipaje bajo custodia directa del viajero permanecerán a su cuidado, sin perjuicio de la responsabilidad legal que pudiera corresponder a los transportistas u otros prestadores.

3.e. Alimentación, necesidades especiales y animales de compañía

El régimen de comidas, las bebidas incluidas y cualquier exclusión serán los que se indiquen en el programa o condiciones particulares. Salvo indicación expresa, las bebidas no están incluidas.

Las dietas especiales, alergias alimentarias u otras necesidades particulares deben comunicarse con antelación. Sólo se considerarán servicios contractualmente garantizados aquellos que la organizadora haya aceptado expresamente, sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables y de la diligencia exigible a la agencia.

La admisión de animales de compañía requiere aceptación expresa de la agencia y de los prestadores afectados, salvo las exigencias legales que correspondan a los animales de asistencia.

4. Derechos y obligaciones antes del inicio del viaje

4.a. Modificación de la información pre-contractual

La agencia organizadora sólo podrá introducir cambios significativos en la información precontractual informando al viajero mediante un soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada. Esta comunicación debe contener:

- Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;
- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión, aceptando los cambios o cancelando su participación en el viaje
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por cancelar su viaje

Cuando la modificación propuesta afecte de manera significativa el contenido del viaje, el viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o cancelar su participación en el viaje. En el

caso de que el viajero opte por cancelar el viaje, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de cancelación.

4.b. Revisión del precio

Los precios indicados en la información precontractual sólo podrán incrementarse por parte de la agencia hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las siguientes variaciones: (a) tipos de cambio aplicables; (b) precio del transporte de pasajeros derivado del combustible u otras fuentes de energía; y (c) impuestos, tasas y recargos exigidos por terceros no directamente involucrados en la ejecución del viaje, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

En la información pre-contractual se indicará la fecha en la que han sido calculados los conceptos anteriores (tipo de cambio, precio de los transportes, etc.) de manera que el viajero pueda tener una referencia en el caso de modificaciones

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

Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá cancelar su participación en el viaje sin penalización

4.c. Cesión de la reserva

El viajero podrá ceder el contrato a otra persona que reúna todas las condiciones para realizar el viaje. La cesión se comunicará en soporte duradero con al menos siete días naturales de antelación al inicio.

Cedente y cesionario responderán solidariamente del saldo pendiente y de los costes adicionales razonables que se deriven de la cesión. La agencia únicamente repercutirá los costes efectivamente soportados y aportará prueba de ellos si se solicita. La viabilidad material de cambios de nombre en transportes u otros servicios se gestionará según las condiciones de los prestadores y la normativa aplicable.

4.d. Anulación del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

El viajero podrá cancelar el viaje en cualquier momento previo a su inicio, debiendo abonar a la agencia una penalización que sea adecuada y justificable. A menos que en la Información Precontractual o en el Contrato de viaje se indique lo contrario, la penalización será la establecida en el artículo 160.1 del RDL 1/2007, equivalente al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Se informa al viajero que el precio del viaje combinado incluye el coste de los diferentes servicios de viaje (alojamiento, transporte, actividades, etc.) así como el coste administrativo de la agencia (derivado del diseño del viaje, asesoramiento y asistencia en la venta y contratación de los diferentes servicios).

Se informa al viajero que el ahorro de costes consiste en todos aquellos importes que los proveedores no cobren o devuelvan a la agencia, tras la cancelación del viajero, así como aquellos gastos que, formando parte del precio del viaje, aún no se han devengado en el momento de la cancelación.

Asimismo, se informa al viajero que los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, se producirían únicamente en el caso de que la agencia consiga revender la plaza de viaje a un tercero siempre que ello sea posible.

Se advierte al viajero que los seguros de viaje y cancelación son productos financieros que se activan en el momento de la contratación del viaje y que su importe no es reembolsable en ningún caso, salvo que la compañía de seguros indique lo contrario.

La no presentación en el momento de la salida sin anulación documentada previa, o la presentación tardía, supondría la pérdida total del importe del paquete turístico

La devolución de las cantidades pagadas por el viajero, descontando los gastos y la penalización correspondiente, se efectuarán en un plazo no superior a 14 días naturales después de la cancelación del viaje

Cancelación por circunstancias inevitables y extraordinarias

No obstante lo anterior, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en sus inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna, con derecho al reembolso de las cantidades abonadas, conforme al artículo 160.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

A estos efectos, la existencia de circunstancias inevitables y extraordinarias deberá valorarse atendiendo a la situación objetiva del destino, su incidencia significativa sobre los servicios contratados, la seguridad de los viajeros y las condiciones efectivas de realización del viaje.

La mera percepción subjetiva de inseguridad, las noticias de carácter general, las recomendaciones personales o la existencia de circunstancias que no afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte al destino no constituirán, por sí solas, motivo suficiente para resolver el contrato sin penalización.

Tampoco podrán invocarse, por sí solas, circunstancias que ya fueran conocidas o previsibles en el momento de la contratación y que no hayan experimentado posteriormente cambios sustanciales.

Para valorar estas situaciones se tendrán especialmente en consideración las recomendaciones oficiales del Ministerio de Asuntos Exteriores en su página web www.exteriores.gob.es, así como otras informaciones oficiales relevantes y las circunstancias objetivas que concurran en el destino, sin que la existencia de una recomendación oficial constituya un requisito imprescindible ni determine por sí sola la resolución del contrato.

Cuando no concurran los requisitos legales para la resolución sin penalización, se aplicarán las condiciones generales de cancelación establecidas en este apartado.

4.e. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida

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

- A/ El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en la oferta de viaje/Información precontractual. La agencia organizadora, o en

su caso, la agencia minorista, notificarán al viajero la cancelación, como muy tarde, con una antelación de 20 días a la fecha de salida del viaje. (para viajes de más de 6 días de duración)

- B/ El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el viaje reservado por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

5. Derechos y obligaciones después del inicio del viaje

5.a. Comunicación de faltas de conformidad

El viajero tiene la obligación legal impuesta por el articulo 161.2 RDL 1/2007 de informar al organizador o, en su caso al minorista, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. Dicha falta de conformidad deberá informarse de manera inmediata (sin demora indebida) y por un mecanismo que permita dejar constancia del envío y la recepción del mensaje. El viajero deberá aguardar un plazo razonable para que el organizador le ofrezca la solución o subsanación de la falta de conformidad

5.b. Subsanación, servicios alternativos y finalización del viaje

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

Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores (coste desproporcionado o imposibilidad) y la falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable, el propio viajero podrá hacerlo directamente, y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto a su regreso, siempre con proporcionalidad al valor o coste del servicio original y debidamente justificados

No se efectuarán devoluciones por los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero

Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje.

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

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

En caso de la falta de conformidad se aplicará lo dispuesto en el apartado 6-b. “Reducción del precio por servicios no prestados o prestados inadecuadamente”

5.c. Imposibilidad de retorno por circunstancias inevitables y extraordinarias

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

Esta limitación no resultará aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida y sus acompañantes, embarazadas, menores no acompañados ni personas que precisen asistencia médica específica, si la agencia conoció sus necesidades especiales al menos 48 horas antes del inicio del viaje, de acuerdo con la regulación aplicable.

5.d. Colaboración del viajero

El viajero seguirá las instrucciones razonables de la organizadora, la minorista o sus representantes locales para el adecuado desarrollo del viaje, así como las normas de uso de los servicios. En los viajes de grupo respetará a los demás participantes y evitará conductas que alteren injustificadamente el normal desarrollo del programa.

5.e. Deber de asistencia de la agencia

La organizadora y, en su caso, la minorista, prestarán asistencia adecuada sin demora indebida a los viajeros en dificultades, en particular facilitando información de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular, y ayuda para comunicarse y encontrar alternativas. Si el problema se debe intencionadamente o por negligencia al viajero, podrá exigirse un recargo razonable que no exceda de los costes reales de la asistencia.

6. Responsabilidad contractual

6.a. Responsabilidad de la organizadora y de la minorista

La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios incluidos en el viaje combinado, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión, tanto si los ejecutan directamente como si lo hacen otros prestadores, de acuerdo con la legislación vigente.

Las compensaciones económicas establecidas por la normativa específica de transporte aéreo por denegación de embarque, cancelación de vuelos, grandes retrasos y otras incidencias imputables a las compañías aéreas son responsabilidad de dichas compañías, en los supuestos legalmente previstos.

La solicitud y gestión de estas compensaciones corresponderá directamente al viajero ante la compañía aérea responsable. Viajes Tuareg facilitará, cuando le sea solicitado, información sobre dónde dirigirse y cómo proceder para efectuar la correspondiente reclamación.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades que legalmente correspondan a la agencia organizadora o minorista en relación con la ejecución del contrato de viaje combinado.

El viajero podrá presentar reclamaciones indistintamente ante la agencia organizadora o la minorista. La agencia receptora deberá informar del régimen de responsabilidad, gestionar o remitir la reclamación a quien corresponda y mantener informado al viajero de su evolución, conforme a lo establecido en el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

6.b. Reducción del precio por servicios no prestados o prestados inadecuadamente

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio o abono por los servicios incluidos en el Contrato de Viaje que no hayan sido prestados o hayan sido prestados inadecuadamente, excepto cuando la falta de conformidad sea imputable al propio viajero

La reducción del precio se determinará teniendo en cuenta el valor de los servicios no prestados o prestados inadecuadamente, así como las circunstancias de cada caso.

Los derechos y obligaciones de las partes, derivados del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato se regirán por lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 y demás normativa aplicable.

7. Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

7.a. Reclamaciones a la agencia

Sin perjuicio de sus derechos legales, el viajero podrá presentar por escrito reclamaciones por la falta o ejecución defectuosa de servicios ante la organizadora o la minorista mediante las direcciones postales o electrónicas que se le faciliten. Tuareg recibirá reclamaciones en infotuareg@tuareg.com, sin perjuicio de los demás canales contractuales válidos.

Tuareg responderá por escrito en un máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación, como compromiso de atención, sin perjuicio de los plazos imperativos o procedimientos que resulten aplicables. Esta respuesta no prejuzga necesariamente la resolución final de expedientes complejos.

7.b. Resolución alternativa de conflictos

Las partes podrán recurrir a la mediación de las autoridades competentes o de organismos de resolución alternativa de litigios. El viajero podrá acudir a la Junta Arbitral de Consumo competente en los supuestos legalmente admitidos, si la agencia está adherida o acepta el arbitraje en el caso concreto.

Cuando corresponda, la agencia informará antes del contrato de su adhesión u obligación de participar en sistemas de resolución alternativa de litigios. El arbitraje sólo producirá los efectos legalmente previstos cuando resulte procedente.

7.c. Acciones judiciales

Cuando el litigio no se someta válidamente a arbitraje, el viajero podrá acudir a los tribunales competentes. El plazo de prescripción de las reclamaciones con arreglo a la regulación de viajes combinados es de dos años, sin perjuicio de los regímenes específicos aplicables a otras acciones.