



## **CONDICIONES GENERALES**

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 entre la agencia organizadora del viaje, o en su caso la agencia minorista, y el viajero se rige por lo acordado entre las partes en el Pre-Contrato y Contrato de Viaje Combinado, por lo establecido en estas Condiciones Generales y por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

### **2/ CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO**

#### **2-a/ Información precontractual**

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, entregarán al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
2. La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. 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/ Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas**

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias obligatorias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite.
2. El viajero deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente

## **2-c/ Solicitud de reserva**

1. El viajero que desea contratar un viaje combinado realiza 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.
2. 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.
3. Si la agencia ha aceptado gestionar la reserva será responsable de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles y de los errores cometidos durante el proceso de reserva.
4. La agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados 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**

1. En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar el 30 % del precio base del viaje combinado, salvo que en la información precontractual se establezca un importe distinto.
2. El pago del precio restante deberá efectuarse al firmar el Contrato de Viaje Combinado.
3. 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 del Viaje Alternativo/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.). Viajar por estos lugares exige ser flexible y aceptar los cambios que, en lo relativo a los servicios previstos, pueda comportar dicha limitación.

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 Pre-contractual y Contrato de Viaje Combinado**

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en la información pre-contractual, adecuada a la disponibilidad de cada salida, y no se modificarán salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente

Con antelación al inicio del viaje la agencia de viajes proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de los servicios

### **3-c Alojamiento**

En la información precontractual y en el Contrato de Viaje Combinado se informa sobre la categoría oficial de los alojamientos según la regulación turística de cada país, que no siempre coinciden con los estándares habituales del nuestro. En los lugares sin infraestructuras turísticas, el alojamiento puede efectuarse en casas locales, albergues, campings, acampadas o cualquier tipo de alojamiento alternativo que sustituya la falta de hoteles.

Los precios están basados en la acomodación en habitaciones dobles. Es posible disponer de una habitación para uso individual abonando el correspondiente suplemento. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento

### **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.

La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje u otros objetos que el viajero lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia del viajero.

## **4/ DERECHOS y OBLIGACIONES DE LAS PARTES ANTES DE INCIAR EL VIAJE**

### **4-a Modificación de la información precontractual**

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**

1. 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 variaciones:

- a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
- c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el viaje, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. 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



3. 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 soporte duradero a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

4. 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 a otra persona**

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

#### **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 no 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 efectuaran en un plazo no superior a 14 días naturales después de la cancelación del viaje

No obstante, si concurren nuevas **circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino**, que no existían en el momento de la firma del pre-contrato, y que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá cancelar el viaje antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado. Se entienden como circunstancias inevitables y extraordinarias en destino aquellas situaciones en las que el Ministerio de Asuntos Exteriores de España desaconseje expresamente el viaje a la zona afectada, según sus indicaciones en su página web [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)



#### **4-e. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje**

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 DE LAS PARTES DESPUÉS DEL INICIO DEL VIAJE**

#### **5-a. Deber de comunicación de cualquier falta de conformidad con la ejecución del contrato**

El viajero tiene la obligación legal impuesta por el artículo 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 de cualquier falta de conformidad o no prestación de una parte significativa de los servicios de viaje, según lo convenido en el contrato**

1. 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.
2. 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
3. No se efectuarán devoluciones por los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero
4. 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.
5. 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. "Derecho a reducción del precio, indemnizaciones y limitaciones"

### **5-c. Imposibilidad de garantizar el retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias**

1. Si es 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.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia

médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a la agencia organizadora o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### **5-d. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje**

El viajero deberá seguir las indicaciones que le faciliten la agencia organizadora, el minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

#### **5-e. Deber de asistencia de la agencia**

1. La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.
2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:
  - a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
  - b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.
3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha



asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales y de gestión en los que haya incurrido la agencia.

## **6/ RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO**

### **6-a. Responsabilidad de las agencias de viaje.**

1. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán solidariamente frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios, con la excepción de las indemnizaciones y obligaciones de las compañías aéreas por denegación de embarque o grandes retrasos, que deben ser asumidos por esas entidades.

3. En el caso de estas indemnizaciones de las compañías aéreas, la agencia informará al pasajero sobre el procedimiento a seguir para efectuar la correspondiente reclamación

### **6-b. Derecho a reducción del precio, indemnizaciones y limitaciones**

1. 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 prestados inadecuadamente. Excepto en los casos en que la disconformidad sea:

- a) Imputable al viajero;
- b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

2. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje se aplicarán a las agencias organizadoras y agencias minoristas.



3. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

## **7/ RECLAMACIONES y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO**

### **7-a. Reclamaciones a la agencia**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia minorista y/o la agencia organizadora a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico informadas por las agencias de viajes a tal efecto.

2. En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

### **7-b. Resolución alternativa de conflictos**

1. En cualquier momento, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. El consumidor podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso la agencia avisará debidamente de ello al consumidor) o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.



En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

3. Si la agencia organizadora y/o, en su caso, la agencia minorista, están adheridas a algún sistema de resolución alternativa de litigios o están obligadas a ello por alguna norma o código de conducta, informarán de tal circunstancia al viajero antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

### **7-c. Acciones judiciales**

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial.

2. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años.