



CONDICIONES GENERALES

La reserva de qualsevol dels viatges l'organització tècnica dels quals sigui a càrrec de Viatges Tuareg SA, GC MD-128. C.I.F. A-08726986, suposa l'acceptació total d'aquestes condicions generals, que es consideraran automàticament incorporades a la Informació Precontractual i al Contracte de Viatge Combinat sense que sigui precisa la seva transcripció escrita en aquest.

1/ REGULACIÓ JURÍDICA APLICABLE

La relació contractual entre l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista i el client es regeix per l'acordat entre les parts al Pre-Contracte i Contracte de Viatge Combinat, pel que estableixen aquestes Condicions Generals, i pel que disposa el Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i els Usuaris i altres lleis complementàries

2/ CONTRACTACIÓ DEL VIATGE COMBINAT

2-a/ Informació precontractual

1. Abans que el viatger quedi obligat per qualsevol contracte de viatge combinat o oferta corresponent, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, lliuraran al viatger el formulari d'informació normalitzada pels contractes de viatge combinat, així com la resta de característiques i informació del viatge d'acord amb el que estableix la legislació vigent
2. La informació precontractual facilitada al viatger d'acord amb els apartats a), c), d), e) i g) de l'article 153.1 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, formarà part integrant del contracte de viatge combinat i no es modificarà llevat que l'agència de viatges i el viatger ho acordin expressament. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, abans de celebrar-se el contracte de viatge combinat, han de comunicar al viatger de manera clara, comprensible i destacada, tots els canvis de la informació precontractual



2-b/ Informació sobre disposicions aplicables a passaports, visats i vacunes

1. L'agència té el deure d'informar sobre les formalitats sanitàries necessàries per al viatge i l'estada, així com sobre les condicions aplicables als viatgers en matèria de passaports i de visats, inclòs el temps aproximat per a l'obtenció dels visats, i respondrà de la correcció de la informació que faciliti.
2. El viatger haurà d'obtenir la documentació necessària per a realitzar el viatge, inclòs el passaport i els visats i la referida a les formalitats sanitàries. Tots els danys que puguin derivar-se de la falta d'aquesta documentació seran del seu compte, i en particular, les despeses produïdes per la interrupció del viatge i la seva eventual repatriació
3. Si l'agència accepta l'encàrrec del viatger de tramitar els visats necessaris per a alguna de les destinacions previstes a l'itinerari, podrà exigir el cobrament del cost del visat així com de les despeses de gestió pels tràmits que hagi de realitzar davant la representació diplomàtica o consular corresponent.

2-c/ Sol·licitud de reserva

1. El viatger que desitja contractar un viatge combinat realitza una "sol·licitud de reserva". Després d'aquesta sol·licitud, l'agència detallista o, si s'escau, l'agència organitzadora, es comprometen a realitzar les gestions oportunes per a obtenir la confirmació de la reserva, sol·licitant al viatger el pagament d'un dipòsit per la gestió del viatge
2. Si el viatger sol·licita l'elaboració d'una proposta d'un viatge combinat a mida, l'agència podrà exigir l'abonament d'una quantitat per a la confecció del projecte. Si el viatger accepta l'oferta de viatge combinat elaborada per l'agència, la suma entregada s'imputarà al preu del viatge.
3. Si l'agència ha acceptat gestionar la reserva serà responsable dels errors tècnics que es produeixin en el sistema de reserva que li siguin atribuïbles i dels errors comesos durant el procés de reserva.
4. L'agència no serà responsable dels errors de la reserva atribuïbles al viatger o que siguin causats per circumstàncies inevitables i extraordinàries.



2-d/ Confirmació de la reserva

La confirmació de la reserva suposa l'acceptació del passatger en el viatge sol·licitat i també l'obligació de complir les condicions indicades en el precontracte/Informació contractual per totes dues parts.

2-e Calendari de pagament

1. En el moment de la confirmació de la reserva el consumidor haurà d'abonar el 30 % del preu del viatge combinat, llevat que a la informació precontractual s'estableixi un import diferent
2. El pagament del preu restant haurà d'efectuar-se en signar el Contracte de Viatge Combinat.
3. Si el viatger no compleix amb el calendari de pagaments, l'agència podrà considerar la reserva com cancel·lada pel viatger i aplicar les condicions establertes per a la cancel·lació del viatge pel viatger abans de la sortida, previstes a l'apartat 4-d "Cancel·lació del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge"

3/ REGLES APLICABLES A LES PRESTACIONS DEL VIATGE COMBINAT

3-a Especialitat del viatge alternatiu/ Àrees remotes

Molts dels viatges organitzats per Viatges Tuareg recorren parcialment per àrees remotes, amb infraestructures turístiques limitades o inexistents (carreteres, allotjaments, transport, etc.). Viatjar per aquests llocs exigeix ser flexible i acceptar els canvis que, quant als serveis previstos, pugui comportar aquesta limitació.

Les característiques especials d'aquest viatge, que responen a les pròpies d'un viatge alternatiu o d'aventura, són conegudes i acceptades pel viatger, que accepta de manera expressa les situacions i canvis que se'n derivin. El viatger ha de ser conscient que, en alguns casos, poden resultar impossibles, per exemple, una ràpida evacuació o una assistència mèdica adequada.

3-b Informació Precontractual y Contracte de Viatge Combinat

Les prestacions que integren el contracte de viatge combinat resulten de la informació proporcionada al consumidor a la informació precontractual,



adequada a la disponibilitat de cada sortida, i no es modificaran excepte si l'agència de viatges i el viatger ho acorden expressament.

Amb antelació a l'inici del viatge, l'agència de viatges proporcionarà al viatger els rebuts, vals i bitllets necessaris per a la prestació de serveis.

3-c Allotjament

En la informació precontractual i en el Contracte de Viatge Combinat s'informa sobre la categoria oficial dels allotjaments segons la regulació turística de cada país, que no sempre coincideixen amb els estàndards habituals del nostre. En els llocs sense infraestructures turístiques, l'allotjament pot efectuar-se en cases locals, albergs, càmpings, acampades o qualsevol tipus d'allotjament alternatiu que substitueixi la falta d'hotels.

Els preus estan basats en l'acomodació en habitacions dobles. És possible disposar d'una habitació per a ús individual abonant el corresponent suplement. L'horari d'ocupació de les habitacions depèn de les normes establertes en cada país i allotjament

3-d Transport

Quan el viatge inclou el transport amb avió, el mateix es facilita en classe turista, habitualment en tarifes que impedeixen canvis i modificacions en els vols reservats

Presentació a la sortida: El viatger ha de presentar-se en el lloc de sortida amb l'antelació indicada per l'agència de viatges.

La pèrdua o danys que es produeixin en relació amb l'equipatge o altres objectes que el viatger porti, seran del seu exclusiu compte i risc mentre es trobin sota la seva custòdia.

4/ DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS ABANS DE L'INICI DEL VIATGE

4-a Modificació de la informació precontractual

L'agència organitzadora només podrà modificar significativament les clàusules de la informació precontractual informant al viatger d'aquest canvi en suport durador de manera clara, comprensible i destacada. La comunicació haurà de contenir:



- . Les modificacions substancials proposades i, si s'escau, la seva repercussió en el preu;
- . Un termini raonable perquè el viatger informi de la seva decisió, acceptant els canvis o cancel·lant la seva participació al viatge.

La indicació de que si el viatger no comunica la decisió al termini indicat s'entendrà que rebutja la modificació i que, per tant, opta per cancel·lar la seva participació al viatge

Quan la modificació proposada afecti de manera significativa el contingut del viatge, el viatger podrà optar entre acceptar la modificació proposada o cancel·lar la seva participació en el viatge. En el cas que el viatger opti per cancel·lar el viatge, l'agència organitzadora o, en el seu cas, l'agència minorista, reemborsaran tots els pagaments realitzats en concepte del viatge, en un termini no superior a catorze dies naturals a partir de la data de cancel·lació

4-b. Revisió del preu

1. Els preus indicats a la Informació precontractual/Oferta de viatge només podran incrementar-se per part de l'agència fins als 20 dies naturals previs a la sortida. A més, aquest increment només es podrà dur a terme per ajustar l'import del preu del viatge a les variacions:

- a) Dels tipus de canvi de divises aplicables al viatge organitzat
- b) Del preu dels transports de passatgers derivat del combustible o d'altres formes d'energia.
- c) Del nivell dels impostos o taxes sobre els serveis de viatge inclosos al contracte, exigits per tercers que no estan directament involucrats en l'execució del viatge combinat, incloses les taxes, impostos i recàrrecs turístics, d'aterratge i d'embarcament o desembarcament en ports i aeroports.

2. En la informació precontractual s'indicarà la data en la qual han estat calculats els conceptes anteriors (tipus de canvi, preu dels transports, etc.) de manera que el viatger pugui tenir una referència en el cas de modificacions.

3. L'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista notificaran l'augment al viatger, de forma clara i comprensible, amb



una justificació d'aquest increment i li proporcionaran el seu càlcul en suport durador com a molt tard 20 dies abans de l'inici del viatge

4. Només en el cas que l'increment del preu suposi un augment superior al 8% del preu del viatge, el viatger podrà resoldre el contracte sense penalització.

4-c. Cessió de la reserva

1. El viatger podrà cedir la seva reserva a una persona que reuneixi totes les condicions requerides en el fulletó, programa o oferta de viatge combinat i en el contracte, per a realitzar el viatge combinat

2. La cessió s'ha de comunicar, en suport durador, a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, amb una antelació mínima de 7 dies naturals a la data d'inici del viatge, la qual únicament podrà repercutir al viatger els costos efectivament suportats a causa de la cessió.

3. En tot cas, el viatger i la persona a qui hagi cedit la reserva responen solidàriament davant l'agència del pagament de la resta del preu, així com de qualsevol comissió, recàrrec i altres costos addicionals que pogués haver causat la cessió.

4-d. Cancel·lació del viatge pel viatger abans de la sortida del viatge

El viatger podrà cancel·lar el viatge en qualsevol moment previ al seu inici, havent d'abonar a l'agència una penalització que sigui adequada i justificable. Tret que en la Informació Precontractual o en el Contracte de viatge no s'indiqui el contrari, la penalització serà l'establerta en l'article 160.1 del RDL 1/2007, equivalent al preu del viatge combinat menys l'estalvi de costos i els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge.

S'informa el viatger que el preu del viatge combinat inclou el cost dels diferents serveis de viatge (allotjament, transport, activitats, etc.) així com el cost administratiu de l'agència (derivat del disseny del viatge, assessorament i assistència en la venda i contractació dels diferents serveis).

S'informa el viatger que l'estalvi de costos consisteix en tots aquells imports que els proveïdors no cobrin o retornin a l'agència, després de la cancel·lació del viatge, així com aquelles despeses que,



formant part del preu del viatge, encara no s'han reportat en el moment de la cancel·lació.

Així mateix, s'informa el viatger que els ingressos derivats de la utilització alternativa dels serveis de viatge, es produirien únicament en el cas que l'agència aconseguís revendre la plaça de viatge a un tercer sempre que això sigui possible.

S'adverteix al viatger que les assegurances de viatge i cancel·lació són productes financers que s'activen en el moment de la contractació del viatge i que el seu import no és reemborsable en cap cas, tret que la companyia d'assegurances indiqui el contrari.

La no presentació en el moment de la sortida sense anul·lació documentada prèvia, o la presentació tardana, suposaria la pèrdua total de l'import del paquet turístic.

La devolució de les quantitats pagades pel viatger, descomptant les despeses i la penalització corresponent, s'efectuarà en un període no superior a 14 dies naturals després de la cancel·lació del viatge

No obstant això, si concorren noves **circumstàncies inevitables i extraordinàries** en la destinació, que no existien en el moment en que es va validar el pre-contracte, i que afectin significativament l'execució del viatge o al transport dels passatgers al lloc de destinació, el viatger podrà cancel·lar el viatge abans del seu inici sense cap penalització i amb dret a reemborsament de tots els pagaments a compte del viatge que hagués efectuat. S'entenen com a circumstàncies inevitables i extraordinàries en destinació aquelles situacions en les quals el Ministeri d'Afers Exteriors d'Espanya desaconselli expressament el viatge a la zona afectada, segons les seves indicacions a la pàgina web www.exteriores.gob.es

4-e. Cancel·lació de viatge per l'organitzador abans de la sortida del viatge

Si l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, cancel·len el contracte per causes no imputables al viatger, hauran de reintegrar la totalitat dels pagaments realitzats pel viatger en un termini no superior a 14 dies naturals des de la cancel·lació del viatge. L'agència no serà responsable de pagar cap compensació addicional al viatger si la cancel·lació es deu al fet que:



- A/ El nombre de persones inscrites al viatge combinat és inferior al número mínim especificat en l'oferta de viatge/Informació precontractual. L'agència organitzadora, o si escau, l'agència minorista, notificaran al viatger la cancel·lació, amb una antelació mínima de 20 dies a la data de sortida del viatge. (per a viatges de més de 6 dies de durada)
- B/ L'organitzador es veu en la impossibilitat d'executar el contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries i es notifica la cancel·lació al viatger sense demora indeguda abans de l'inici del viatge combinat

5/ DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS DESPRÈS DE L'INICI DEL VIATGE

5-a. Deure de comunicació de qualsevol falta de conformitat del contracte

El viatger té l'obligació legal imposada per l'article 161.2 RDL 1/2007 d'informar l'organitzador o, en el seu cas al minorista, de qualsevol falta de conformitat que observi durant l'execució d'un servei de viatge inclòs en el contracte. Aquesta falta de conformitat haurà d'informar-se de manera immediata (sense demora indeguda) i per un mecanisme que permeti deixar constància de l'enviament i la recepció del missatge. El viatger haurà d'esperar un termini raonable perquè l'organitzador li ofereixi la solució o esmena de la falta de conformitat.

5-b. Esmena de qualsevol falta de conformitat o no prestació d'una part significativa dels serveis de viatge, segons el convingut al contracte

1. Si qualsevol dels serveis inclosos en el viatge no s'executa de conformitat amb el contracte, l'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, hauran d'esmenar la falta de conformitat, excepte si resulta impossible o té un cost desproporcionat, tenint en compte la gravetat de la falta de conformitat i el valor dels serveis del viatge afectats.

2. Si no concorre cap de les excepcions anteriors (cost desproporcionat o impossibilitat) i la falta de conformitat no s'esmena en un termini raonable, el propi viatger podrà fer-ho directament, i sol·licitar el reemborsament de les despeses necessàries a aquest efecte al seu retorn, sempre amb proporcionalitat al valor o cost del servei original i degudament justificats.



3.

4. No s'efectuaran devolucions pels serveis no utilitzats voluntàriament pel viatger

5. Quan una proporció significativa dels serveis del viatge no es pugui prestar segons el convingut al contracte, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, oferiran sense cost adicional fórmules alternatives adequades per a la continuació normal del viatge

6. Aquestes fórmules alternatives, si pot ser, hauran de ser de qualitat equivalent o superior i, si fossin de qualitat inferior, l'agència organitzadora o, si escau, l'agència minorista aplicaran una reducció adequada del preu.

El viatger podrà rebutjar les alternatives ofertes si no són comparables a l'acordat en el viatge combinat o si la reducció de preu és inadequada

En cas de la falta de conformitat s'aplicarà el que es disposa en l'apartat 6-b. "Dret a reducció del preu, indemnitzacions i limitacions"

5-c. Impossibilitat de garantir el retorn segons el previst al contracte per circumstàncies inevitables i extraordinàries

1. Si és impossible garantir el retorn del viatger segons el previst al contracte degut a circumstàncies inevitables i extraordinàries, l'agència organitzadora o, si s'escau, l'agència detallista, assumiran el cost de l'allotjament que sigui necessari, de ser possible de categoria equivalent, per un període no superior a tres nits per viatger, llevat que a la normativa europea de drets dels passatgers s'estableixi un període diferent.

2. La limitació de costos establerta a l'apartat anterior no és aplicable a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda ni als seus acompanyants, a dones embarassades, a menors no acompanyats, ni tampoc a les persones amb necessitat d'assistència mèdica específica, si les seves necessitats particulars han estat participades a l'agència organitzadora o, si s'escau, a l'agència detallista, almenys 48 hores abans de l'inici del viatge.



5-d. Deure de col·laboració del viatger al normal desenvolupament del viatge

El viatger haurà de seguir les indicacions que li faciliti l'agència organitzadora, la detallista o els seus representants locals per a l'adequada execució del viatge, així com les reglamentacions que són d'aplicació general als usuaris dels serveis compresos al viatge combinat. En particular, en els viatges en grup guardarà el degut respecte als altres participants i observarà una conducta que no perjudiqui el normal desenvolupament del viatge

5-e. Deure d'assistència de l'agència

1. L'agència organitzadora i, si s'escau, l'agència detallista, estan obligades a proporcionar una assistència adequada i sense demora indeguda al viatger en dificultats, especialment en el cas de circumstàncies extraordinàries e inevitables.
2. En concret aquesta assistència ha de consistir en:
 - a) Subministrament d'informació adequada de serveis sanitaris, autoritats locals i assistència consular; i
 - b) Assistència al viatger per establir comunicacions a distància i l'ajuda per trobar fórmules alternatives.
3. Si la dificultat s'ha originat intencionadament o per negligència del viatger, l'agència organitzadora i, si s'escau l'agència minorista, podran facturar un recàrrec raonable per l'esmentada assistència al viatger. Aquest recàrrec no podrà superar els costos reals en els que hagi incorregut l'agència.

6/ RESPONSABILITAT CONTRACTUAL PER COMPLIMENT DEFECTUÓS O INCOMPLIMENT

6-a. Responsabilitat de les agències de viatge.

1. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran solidàriament davant del viatger del correcte compliment del contracte de viatge combinat
2. L'agència organitzadora i l'agència detallista respondran davant el viatger tant si executen elles mateixes les prestacions compreses en el viatge combinat com si les porten a terme els seus auxiliars o altres prestadors de serveis amb l'excepció de les indemnitzacions i obligacions de les companyies aèries per denegació d'embarcament o grans retards, que han de ser assumits per aquestes entitats.



3. En el cas d'aquestes indemnitzacions de les companyies aèries, l'agència informarà el passatger sobre el procediment a seguir per a efectuar la corresponent reclamació

6-b. Dret a reducció del preu, indemnització i limitacions

1. El viatger tindrà dret a una reducció del preu o abonament pels serveis inclosos en el Contracte de Viatge que no hagin estat prestats o prestats inadecuadament. Excepte en els casos en què la disconformitat sigui:

a) Imputable al viatger;

b) Imputable a un tercer aliè a la prestació dels serveis contractats i imprevisible o inevitable; o,

c) Deguda a circumstàncies inevitables i extraordinàries.

2. Quan les prestacions del contracte de viatge combinat estiguin regides per convenis internacionals, les limitacions sobre l'abast o condicions de pagament d'indemnitzacions pels prestadors de serveis inclosos en el viatge s'aplicaran a les agències organitzadores i agències minoristes.

3. La indemnització o reducció de preu concedida en virtut del Reial Decret Legislatiu 1/2007 i la concedida en virtut dels reglaments i convenis internacionals relacionats a l'article 165.5 del mateix Reial Decret Legislatiu 1/2007, s'han de deduir una de l'altra per tal de evitar excés d'indemnització.

7/ RECLAMACIONS I ACCIONS DERIVADES DEL CONTRACTE

7-a. Reclamacions a l'agència

1. Sense perjudici de les accions legals que l'assisteixen, el viatger podrà efectuar per escrit reclamacions per la no execució o l'execució deficient del contracte davant l'agència detallista i/o l'agència organitzadora a les adreces postals i/o adreces de correu electrònic informades per les agències de viatges a tal efecte.

2. En el termini màxim de 30 dies, l'agència haurà de contestar per escrit les reclamacions formulades.

7-b. Resolució alternativa de conflictes

1. En qualsevol moment, el consumidor i l'agència podran demanar la mediació de l'administració competent o dels organismes que es constitueixin a tal efecte per



trobar per sí mateixes una solució del conflicte que sigui satisfactòria per a ambdues parts.

2. El consumidor podrà dirigir les seves reclamacions a la Junta Arbitral de Consum que sigui competent. El conflicte es pot sotmetre a arbitratge si l'agència reclamada s'hagués adherit prèviament al sistema arbitral de consum (cas en el qual l'agència avisarà degudament de tal circumstància al consumidor) o, si l'agència malgrat no estar adherida accepta la sol·licitud d'arbitratge del consumidor .

No poden ser objecte de l'arbitratge de consum les reclamacions en què concorrin intoxicació, lesió, mort o hi hagi indicis racionals de delictes.

En cas de celebrar-se un arbitratge de consum, el laude que dicti el tribunal arbitral designat per la Junta Arbitral de Consum resoldrà la reclamació presentada amb caràcter definitiu i serà vinculant per a ambdues parts.

3. Si l'agència organitzadora i / o, si s'escau, l'agència detallista, estan adherides a algun sistema de resolució alternativa de litigis o hi estan obligades per alguna norma o codi de conducta, informaran d'aquesta circumstància al viatger abans de la formalització del contracte de viatge combinat.

7-c. Accions judicials

1. Si la controvèrsia no està sotmesa a arbitratge de consum, el viatger podrà reclamar en via judicial.

2. Les accions judicials derivades del contracte de viatge combinat prescriuen pel transcurs del termini de dos anys.