

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa/folleto es la descripción del viaje combinado que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concorra una de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa/folleto.
- 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 están sujetas en especial a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, Libro Cuarto del B.O.E. núm. 287 del 30 noviembre 2007.

El contrato de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en el mismo, es instituido por las cláusulas contenidas en las Condiciones Generales publicadas en el programa/folleto, que complementan y desarrollan la legislación especificada aplicable sin contravenirlo. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados en el programa/folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor y usuario de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria para resolver todas sus diferencias.

### 2. ORGANIZACIÓN

La organización de estos viajes ha sido realizada por la Agencia de Viajes Mayorista Costas Galicia (Grupo Mas Costas Club Spain S.L.U. C.I.F. B-76048453), con domicilio C/Juan Carlo Nº 17, Local Izquierda, 35004 Las Palmas de Gran Canaria.

### 3. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

En el acto de la inscripción deberá depositarse el 40% del importe total del viaje, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60% restante deberá abonarse, al menos 3 días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, aplicándose, en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones, salvo acuerdo diferente entre las partes.

Los precios indicados en el programa/folleto son precios recomendados que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, que al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición del programa/folleto o sus anexos y ofertas acogidas al mismo, podrán ser revisados en el caso de que se produzcan variaciones impositivas, variaciones en el coste de los transportes, incluido el coste del carburante en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y en los tipos de cambio aplicados al viaje. Estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor y usuario, salvo en el caso de que el incremento sea superior al 15% del precio establecido o bien se produzca en los 20 días anteriores a la salida del cliente, lo que obliga a la Agencia a comunicar la variación al consumidor y usuario, quien podrá desistir del viaje, con derecho al reembolso de los pagos efectuados, con excepción de la cantidad imputable a gastos de gestión y/o anulación.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través del lugar donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor y usuario.

Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc., el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio indicado en el programa/folleto.

La Agencia Minorista entregará al cliente un Bono/Billete debidamente sellado por la Agencia y firmado por el agente, en que se especificarán los servicios contratados. El número de localizador, que necesariamente constará en el Bono/Billete, confirma la reserva por parte de la Agencia Organizadora, exceptuándose aquellos casos en los que la Agencia Minorista incumpla sus obligaciones contractuales para con aquella.

### 4. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE:

- El transporte de ida y regreso cuando este servicio este incluido en el programa/folleto contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor y usuario en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando esté incluido en el programa/folleto contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor y usuario en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.
- Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando estos sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/folleto contratado.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/folleto contratado.
- El seguro de viaje básico en los circuitos y en los viajes programados con avión.
- Todo aquello que expresamente se haga constar en el Contrato de Viaje Combinado.

### \* OFERTAS ESPECIALES \*

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de las ofertas especiales de última hora o equivalentes, al precio distinto al expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta aun cuando, dicha oferta haga referencia a algunos de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

La única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje será la que ofrezca la Agencia Organizadora, lo que significa que el consumidor y usuario, en caso de tener alguna duda, habrá de consultar a la misma antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no está incluido en éste.

### 5. DESCUENTOS

El cliente que solicita un descuento de niño, senior, etc., es responsable de aportar la documentación que acredite que cumple durante todo el viaje con los requisitos para beneficiarse del descuento en todos los servicios que lo incluyan. En caso de detectar en cualquier momento que un cliente con un descuento aplicado no cumple los requisitos exigidos, se le requerirá el pago adicional que corresponda.

### 6. CAMBIOS VOLUNTARIOS

En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (por ejemplo: ampliación de noches de estancia, cambios de hotel o vuelos, etc.) los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el programa/folleto que dio lugar a la contratación. En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo asimismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio de vuelo solicitado.

### 7. DOCUMENTACIÓN DEL VIAJE

En caso de extravío de documentación del viaje (bonos de hotel, billetes aéreos, bonos de circuitos, etc.) por parte del cliente que ocasione pérdida de servicios, la Agencia Organizadora del viaje no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extravíados.

### 8. ROBOS

La Agencia Organizadora no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas y/o policiales del lugar los hechos sufridos.

### 9. VUELOS

En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas, de lo cual no nos responsabilizamos. Una vez efectuada la facturación en el aeropuerto, el pasajero es de responsabilidad del Transportista, y ha de dirigirse al mismo en caso de retrasos. El personal de la Agencia Mayorista Organizadora no tiene acceso a las salas de embarque.

Algunos vuelos internos pueden hacer una o más escalas no previstas en el billete.

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.

### 10. EXCLUSIONES

1.- Visados, tasas de aeropuerto y/o combustible, y/o tasas de entrada y salida, suplementos aéreos, certificados de vacunación, extras tales como bebidas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, (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 como garaje, parking, alquiler de televisión, entradas/disfrute de Club Termal, zona SPA, etc. y, en general, cualquier otro servicio que no conste específicamente detallado en el programa/folleto, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor y usuario al suscribirlo.

En el caso de Compañías Aéreas, generalmente cargan en el importe del pasaje lo que denominan "tasas de combustible" (YQ), que aunque no es realmente una tasa, si repercute en el precio final del viaje y la mantienen fuera de la tarifa.

2.- Excursiones, visitas facultativas o coches de alquiler que se contraten en destino se entiende que no forman parte del Contrato de Viaje Combinado. Su publicación tiene solo carácter informativo y tanto el precio como el itinerario está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello pueden producirse variaciones sobre sus costes que alteren el precio estimado, en el momento de contratarse en el lugar de destino y no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3.- Propinas, dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, la propina pierde su voluntariedad y, al comienzo del mismo, se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de la duración. Esa cantidad, fijada antes de comenzar el crucero, tiene como único destinatario el personal de servicio.

### 11. NOTAS IMPORTANTES SOBRE LOS HOTELES Y APARTAMENTOS

El cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar la habitación o apartamento (incluyendo niños), cualquiera que sea su edad, al efectuar la reserva. Se advierte que la administración de los establecimientos puede legalmente negarse a admitir la entrada de las personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación por esta causa.

\* Hoteles: la calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial asignada y están sometidos a control administrativo. Dada la vigente legislación al respecto (que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas se habilite una tercera cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera cama (bien sea cama, supletoria, sofá...) se hace con el conocimiento 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/doble con supletoria en todos los impresos de reserva y en billetes y/o documentación definitivas del viaje. 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 a destino se realice después de las 18.00 horas, el primer servicio del hotel será el ALOJAMIENTO.

En ciertos casos y debido a la hora de recogida 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.

Puede darse la circunstancia de que el hotel solamente emita en abierto los canales públicos, debiendo abonar un suplemento para poder visualizar los canales de televisión privados. Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivas en idiomas extranjeros.

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.

\* Horarios: el horario de día de entrada en los hoteles es a partir de las 15:00 horas, y en los apartamentos es a partir de las 17:00 horas, siendo la salida antes de las 10:00 horas. Normalmente las reservas quedan aseguradas hasta las 20:00 horas. Si usted prevé su llegada más tarde, le recomendamos que avise directamente al establecimiento. De no hacerlo, el establecimiento podría disponer de su habitación o apartamento.

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

\* Capacidad máxima: En observaciones de cada establecimiento puede aparecer una nota indicando la capacidad máxima que se permite en cada unidad de alojamiento, como norma general debe tenerse en cuenta que los establecimientos incluyen dentro de esta capacidad a los bebés, aun cuando éstos sean acomodados en cuna.

### 12. SUPLEMENTOS

Cuando los viajeros soliciten, previo pago correspondiente, suplementos que nos les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, tales como servicios de habitación individual, vistas al mar, etc., y éstos no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios, que el viajero recibirá al final del viaje.

### 13. CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS, TERCERAS Y CUARTAS PERSONAS.

La edad de los niños debe figurar en el Bono/Billete, ya que, en caso contrario, el establecimiento podrá reclamar la diferencia entre la tarifa de niño y la de adulto. El establecimiento puede solicitar justificante de la edad de los niños.

La compañía aérea puede requerir en el aeropuerto el documento acreditativo de la edad del niño. Los niños hasta 2 años (o edad inferior a la inicial indicada en la tarifa), salvo indicación en contra, pagarán directamente en el hotel las cunas, servicios alimenticios y otros que se soliciten en el establecimiento.

Los descuentos de niños, terceras y cuartas personas serán aplicables siempre que compartan habitación con otras dos personas adultas. Tercera y cuarta persona adulta y primer y segundo niño, serán acomodados en cama supletoria o sofá-cama. En la mayoría de ocasiones, esta podrá ser compartida.

Cunas: Cuando se desee contratar este servicio, deberán comunicarlo en el momento de efectuar la reserva, debido a que, en los establecimientos que las poseen, existe un número limitado de las mismas.

### 14. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE, POR NO ALCANZAR EL NÚMERO DE PERSONAS INSCRITAS EN EL MÍNIMO PREVISTO.

En todo momento el consumidor y usuario, 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 depósito previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

-Gastos de gestión.

-Gastos de anulación (si los hubiere).

-En el caso de servicios sueltos (sólo estancia): la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubiesen producido éstos últimos.

-En el caso de viajes combinados: una penalización consistente en el 5% del total del viaje si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los 3 y 10 días, y el 25% hasta las 48 horas anteriores a la salida. Menos de 48 horas o de no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

En el supuesto de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como vuelos chárter, "part chárter" (clase bloqueo vuelo regular), tarifas aéreas con billetes emitidos (no reembolsables por la correspondientes Cías. Aéreas), circuitos, alquileres de coche, apartamentos, viviendas vacacionales, plazas garantizadas de hotel, servicios prestados en determinados países, etc., y en general aquellos que aparecen reflejados en el programa/folleto, los gastos de anulación por desistimiento del cliente se establecen de acuerdo con estas condiciones:

-En el caso de los programas cuya porción aérea se efectúa en vuelo chárter, "part chárter" (clase bloqueo) o tarifas aéreas especiales condicionada su reserva por el transportista a restricciones / penalizaciones, estarán gravadas por recargos especiales por desistimiento que pueden llegar a una penalización del 100% y serán acumulativos a los gastos de gestión y a los gastos de cancelación.

-En el caso de circuitos, alquileres de coche, apartamentos, viviendas vacacionales, plazas garantizadas de hotel servicios prestados en determinados países, etc., los gastos de anulación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes. Por lo general, la anulación con dos semanas de antelación supondrá la pérdida del importe total, salvo cesión a otro usuario.

-En el caso de abandono del hotel antes de la fecha contratada, la Organizadora no se compromete a efectuar devolución alguna, salvo escrito del establecimiento notificando la no facturación de los días no disfrutados. El citado escrito deberá ser solicitado por los clientes en el establecimiento y deberá llevar el sello del mismo.

#### CESIÓN

El consumidor y usuario del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha del inicio del viaje. Tal cesión no sería posible cuando concurra causa suficiente.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente exigidos con carácter general para el viaje combinado y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifiquen expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y no alcanzase ese número, de producirse 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 días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

#### 15. ALTERACIONES

La Agencia Organizadora se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/folleto que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y las 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 deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor y usuario 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 y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes a ser notificado de la modificación a la que se refiere el apartado "a)". En el supuesto de que el consumidor y usuario 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 y usuario 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 y usuario 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 el Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor y usuario, 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 y usuario 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 la 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:

e1. 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 y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

e2. Cuando la cancelación del viaje, salvo 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.

f) Si se produce el incumplimiento o mal incumplimiento de los servicios prestados que spongan más del 50% del precio del viaje, que no se encuentre motivado por causas suficientes o de fuerza mayor, la Agencia Organizadora adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el Consumidor y usuario, y en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si tales soluciones fueran inviables o si el Consumidor y usuario no las aceptara por razones objetivamente válidas, la Agencia Organizadora, le proporcionará, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen, devolviéndole las cantidades que proporcionalmente le correspondan. No procederá la indemnización cuando hayan concurrido causas suficientes o de fuerza mayor.

En conclusión, el Consumidor y usuario sólo podrá solicitar indemnización a la Agencia Organizadora cuando se haya producido una mala o no ejecución de los servicios que conforman el viaje, o la cancelación motivada por circunstancias distintas a causas de fuerza mayor o a alguna de las causas suficientes que a continuación se enumeran:

- Que las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.  
- Que las citadas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.  
- Que las citadas faltas se deban a acontecimientos que la Agencia Organizadora o el prestador de los servicios, poniendo toda la diligencia necesaria, no pudieran prevenir ni superar.  
Que no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones especificado en las Condiciones del viaje, habiéndose notificado la anulación con más de cinco días de antelación a la salida del viaje.

g) En caso de reclamación, el Detallista o, en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

h) 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 por las causas previstas en el apartado "e)".

i) 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 este reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia no sean satisfactorias para el consumidor y usuario, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia al Detallista o el Organizador siempre a través de aquella.

#### Prescripción de acciones.

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

#### 16. EQUIPAJES

El equipaje del viajero no es objeto de contrato de transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en 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 y daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, recomendándose a los clientes 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 pasajero el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor y usuario deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como tablas de surf, etc., deberá abonar el correspondiente suplemento. Consultar.

#### 17. RESPONSABILIDAD

17.1. General. La Agencia de viajes organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado 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. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución definitiva del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra algunas de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
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, 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.
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 prevenir ni superar. No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse algunas de las circunstancias previstas en los párrafos 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 y usuario que se encuentre en dificultades.

17.2. 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, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor y usuario, y la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado.

Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados, "vans", limusinas y similares contratados por la Agencia

Organizadora directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor y usuario se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera 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 o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y en la moneda legal del mismo, y habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta.

En ningún caso la Agencia organizadora se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencias de retrasos de salidas o regresos de vuelos por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor.

\*NOTA: Se entenderán como causas de fuerza mayor que eximan al consumidor y usuario de su responsabilidad por desistimiento en la realización del viaje aquellas recogidas en la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios.

La responsabilidad respecto al consumidor y usuario por la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato de viaje combinado recaerá en la Agencia Organizadora de éste, con independencia de que dichas obligaciones las deba ejecutar ella misma u otro prestador de servicios, salvo si dicho incumplimiento se refiere a obligaciones que incumben a la Agencia de viajes que vende al consumidor y usuario del viaje combinado, y siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable.

En caso de pérdida del vuelo inicialmente programado, debido a la demora o cancelación del vuelo de conexión o cualquier otro medio de transporte (marítimo o terrestre) no contratado a través de la Agencia Organizadora del viaje, exime a la Agencia de Viajes Mayorista Costas Galicia (Grupo Mas Costas Club Spain S.L.U. de toda responsabilidad al ser un servicio totalmente ajeno y que en ningún caso forma parte del viaje combinado.

**Obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.**

Cuando el Consumidor y usuario aprecie in situ la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, está obligado a notificarlo en ese mismo momento por escrito u otra forma de la que quede constancia, al representante del Organizador en destino según consta en la documentación de viaje, forma quedando constancia al Organizador o al Detallista prestador de los mismos y en el plazo de cuarenta y ocho horas hábiles deberá comunicarlo a la Agencia Organizadora, a fin de que ésta tome las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la Agencia Organizadora supondrá que sea el consumidor y usuario quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del contrato ante la Dirección General competente y/o Tribunal competente, puesto que fuera de ese plazo 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. La interposición de cualquier reclamación no exime del pago total previo del precio del viaje.

#### 17.3 Delimitación de los servicios de viaje combinado

- 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 y media sobre el horario oficial de salida del vuelo 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 salidas de los vuelos.

#### En el caso de las compañías de transporte:

La responsabilidad de una compañía aérea comunitaria por los daños sufridos en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal por un pasajero en caso de accidente, no estará sujeta a ningún límite financiero ya sea legal, convencional o contractual. La obligación de seguro contemplada en el artículo 7 del Reglamento (CE) nº 2407/92 se entenderá como que las compañías aéreas comunitarias deberán estar aseguradas hasta el límite de la responsabilidad establecida con arreglo al apartado 2 y ulteriormente hasta un límite razonable.

Con respecto a cualquier daño y hasta un importe equivalente en euros de 100.000 DEG (Derechos Especiales de Giro), las compañías aéreas comunitarias no podrán excluir o limitar su responsabilidad demostrando que ellas y sus agentes adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el perjuicio o que les resultó imposible adoptar dichas medidas. No obstante, si la compañía aérea comunitaria probare que el perjuicio fue causado por la negligencia del pasajero lesionado o fallecido o ésta contribuyó a aquel, la compañía podrá ser total o parcialmente eximida de su responsabilidad de conformidad con el derecho aplicable. Sin demora y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de quince días siguientes a la determinación de la identidad de la persona física con derecho a indemnización, la compañía aérea comunitaria abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos. Tales anticipos no serán inferiores a un importe equivalente en Euros de 15.000 DEG por pasajero en caso de muerte. El pago de un anticipo no supondrá el reconocimiento de una responsabilidad y podrá compensarse con los importes que deban abonarse con posterioridad con arreglo a la responsabilidad de la compañía aérea comunitaria, pero no será responsable, salvo en los casos indicados en el apartado 3 del artículo 3 o en circunstancias en que se pruebe con posterioridad que la persona que recibió el anticipo fue causante o contribuyó al daño por negligencia o era una persona sin derecho a indemnización. Las compañías aéreas establecidas fuera de la Comunidad que operen hacia, desde o dentro de la Comunidad y que no apliquen las disposiciones anteriores deberán informar clara y expresamente de ello a sus pasajeros en el momento de la compra del billete en las agencias de las compañías, en las agencias de viajes minoristas y en los mostradores de facturación situados en el territorio de un Estado miembro. Las compañías aéreas entregarán a los pasajeros un impreso en el que se precisen sus condiciones. El hecho de que sólo figure en el billete o en un equivalente del mismo un límite de responsabilidad no constituye una información suficiente.

#### 18. VIGENCIA

La vigencia y fecha de edición aparece en el folleto correspondiente.

#### 19. IMPORTANTE

-En caso de contratación de servicios sueltos, el cliente tendrá que reconfirmar los horarios de los vuelos con 3 días de antelación.

-Una vez hecha la reserva, cualquier cambio de fecha, nombre, transporte o de otra índole, tendrá un suplemento de gestión mínima especificado en las condiciones de cada folleto. Si los gastos de comunicación o de otro tipo, fuesen superiores al importe señalado, se facturará el importe correspondiente, deduciéndose de la entrega a cuenta.

-Gastos especiales de compañías aéreas: una vez emitidos los billetes, cualquier modificación o cancelación generará el 100% de gastos. Como norma general, los billetes son emitidos con 31 días de antelación.

-Descripciones: en ellas aparecen citadas todas las prestaciones que ofrece el hotel. Esta es una información complementaria pues se trata de servicios que quizás no se encuentren a la llegada, pero que pueden solicitar directamente al establecimiento, tales como televisión, caja fuerte, garaje, etc. Estos servicios pueden tener un coste adicional sujeto a cambios con pago directo siendo su publicación simplemente a título informativo. Algunos servicios que aparecen publicados, están sometidos a horarios y fechas determinadas por el propio establecimiento, tales como aire acondicionado, piscinas (las piscinas climatizadas, lo son en la gran mayoría de casos, sólo en la temporada de invierno), guarderías, animación, servicio de autobuses, etc. Todas las descripciones de los establecimientos publicados son las confirmadas por el propio establecimiento en el momento de la elaboración del folleto. Cualquier variación durante el período de vigencia del mismo, no podrá ser imputada como responsabilidad de la Agencia Organizadora.

-La Agencia Organizadora no se hace responsable de los errores tipográficos (contenido, precios, descripciones...) que pudiesen existir en el folleto, dando por válida únicamente la información que figure en el bono de confirmación de servicios y la suministrada por el departamento de booking en el momento de efectuar la reserva. Los precios de esta programación están especificados en euros.

-Aire acondicionado/cafeación/piscinas: el horario de puesta en funcionamiento de estos servicios depende del establecimiento. Asimismo, dicho servicio está sujeto a posibles averías, por lo que la Agencia Organizadora no se responsabiliza del correcto funcionamiento del mismo.

-Parking (exterior o subterráneo)/Garaje: este servicio está sujeto a horarios, disponibilidad de plazas y, en cualquier caso, no supone la gratuidad del mismo. Se trata de plazas limitadas y no existe posibilidad de reserva previa. El alquiler y pago de este servicio se realizará directamente en el establecimiento.

-Mínimo de estancias: en todos los establecimientos de nuestra programación, el mínimo de pernотaciones será según los precios y observaciones indicados en cada programa. Caso de que el cliente solicitase su reserva para estancias inferiores, se comunicarán y confirmarán los suplementos correspondientes.

-Régimen alimenticio: cuando el régimen sea de pensión completa, se servirá desayuno, almuerzo y cena, siendo el primer servicio a facilitar por el hotel la cena y el último el almuerzo del día de salida (salvo que se especifique lo contrario a la hora de efectuar la reserva). En las reservas de media pensión se servirá desayuno y cena, salvo acuerdo del cliente directamente con el hotel y excepto en los hoteles que ya viene especificado los servicios a prestar. Las bebidas y cualquier extra no están incluidas en el precio y se hará pago directo de ellos en el establecimiento.

-Consultar Galas de Navidad, Fin de Año, etc. (obligatorias en algunos establecimientos). Algunos hoteles modificarán la media pensión y la pensión completa para ofrecer a los clientes un servicio adecuado en esas fechas. En general, los clientes en pensión completa no podrán disfrutar de la cena incluida en su régimen, siendo este importe no reembolsable. Asimismo los establecimientos pueden decidir celebrar galas no previstas. En este caso el cliente podrá reservárselas directamente. Consulte a su llegada al hotel. El concepto de "Galas" puede significar Cenas especiales o Buffets reforzados. La mayoría de los hoteles, tienen un suplemento Obligatorio para las Galas de Nochebuena y Fin de Año.

-La información sobre restauración de los establecimientos, puede modificarse sin previo aviso, por ejemplo, de buffet a menú.

-Si por causas de retraso, sea cual fuere, no se utiliza algún servicio de restauración correspondiente a la pensión alimenticia contratada, no existirá derecho a devolución alguna.

-Régimen de "Todo Incluido": los establecimientos que ofrecen este régimen alimenticio, habitualmente incluyen todas las comidas, snacks y bebidas locales o nacionales de la carta del T.I. de cada establecimiento, todos estos servicios están sujetos a un horario indicado en cada establecimiento. No estarán incluidos en este régimen otros servicios que pueda ofrecer el hotel tales como masajes, sauna, peluquería, escuela de buceo, etc. salvo indicación expresa. El cliente con régimen de T.I. deberá llevar siempre puesta la pulsera o identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio.

#### 20. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACION

Todos los pasajeros sin excepción, incluidos los niños y bebés, deberán viajar con su documentación personal y familiar en regla, ya sea DNI o Pasaporte, según las leyes del país o países visitados. Cuando los viajes así lo requieran, será por cuenta de los usuarios la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Si por esta causa el cliente se viera impedido de realizar la totalidad o una parte del viaje, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad, siendo por cuenta del consumidor y usuario cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Todos los ciudadanos con nacionalidad diferente a la nacionalidad española deberán consultar en su embajada o consulado de la documentación necesaria para viajar al destino elegido.

Se recuerda igualmente a todos los pasajeros 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.

En el caso de los menores de edad, deben viajar con su propio DNI o Pasaporte, junto con la autorización preceptiva de sus padres o tutores, ya que dicha documentación les puede ser solicitada tanto a la salida del vuelo como a la llegada a destino, aun en el caso de viajar acompañados de sus padres, por las autoridades fronterizas locales.

Igualmente los menores de edad deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad. Agencia de Viajes Mayorista Costas Galicia (Grupo Mas Costas Club Spain S.L.U.) se reserva el derecho de no aceptar reservas que hagan suponer que el viaje no tiene fines turísticos (ej: inmigración...)

#### 21. SANIDAD

Para el destino de Cabo Verde, es aconsejable tener actualizado el calendario oficial de vacunaciones. Dado que las prevenciones son factores en constante cambio, sugerimos constatar siempre la documentación de viaje a llevar consigo y acudir al centro sanitario más próximo a su domicilio para actualizar dicha información y evitar cualquier contratiempo. Se recomienda beber agua embotellada, evitar los alimentos no cocinados y no comer ensaladas.

#### 22. CLÁUSULA ARBITRAL

El organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los tribunales de arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.

#### 23. INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR Y USUARIO

Se informa al consumidor y usuario 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 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. A estos efectos se recomienda, no obstante, al consumidor y usuario contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

#### 24. SEGUROS TURÍSTICOS

En [www.costasgalicia.com](http://www.costasgalicia.com) encontrará las garantías y las Condiciones Generales del seguro correspondiente contratado con la compañía Aseguradora.

#### CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Agencia de Viajes Mayorista Costas Galicia (Grupo Mas Costas Club Spain S.L.U.), en calidad de organizador, con domicilio en C/Juan Carlo Nº 17, Local Izquierda, 35004 Las Palmas de Gran Canaria, C.I.F. B-76048453.

D/D\*)

con domicilio en C/ \_\_\_\_\_  
Localidad \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ Telf. \_\_\_\_\_

D.N.I nº \_\_\_\_\_  
en calidad de Contratante Principal, en su nombre (y, en su caso, como mandatario verbal especial para este acto, según asegura, de \_\_\_\_\_ -Nombre y apellido de los restantes viajeros a los que representa-).

Viaje vendido a través de la Agencia Detallista \_\_\_\_\_  
con domicilio en C/ \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ CIF \_\_\_\_\_

Título Licencia \_\_\_\_\_  
Las Palmas de Gran Canaria a: \_\_\_\_\_

Por el Organizador \_\_\_\_\_ Por el Detallista \_\_\_\_\_ Por el Consumidor \_\_\_\_\_