

# condiciones generales

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias: **a)** 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/oferta. **b)** Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

## REGULACION JURIDICA APLICABLE Y ACEPTACION DE CONDICIONES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a 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 Usuarios y otras leyes complementarias como la de Viajes Combinados. Las siguientes normas obligarán a las partes en cuanto, sin oponerse a la mencionada ley, la desarrollan, transcriben o complementan. Las materias no reguladas en estas condiciones expresamente se regirán por el citado ordenamiento reglamentario. El contrato de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en la citada Ley es instituido por las cláusulas contenidas en estas Condiciones Generales y se considera perfeccionado en el momento en que la Agencia entregue al consumidor los bonos y el Contrato de Viaje Combinado. Estas Condiciones Generales se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo.

## ORGANIZACIÓN

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por la Agencia de Viajes Mayorista Puente Club Tour Operador S.A., inscrita en el registro mercantil de Sevilla, Tomo 4.579/ libro 0 Sección 8 de sociedades/ folio 130/ hoja SE 71.631, inscripción 1ª, título C.I. AN-41 1347-1, con domicilio en Mairena del Aljarafe (SEVILLA), Parque P.I.S.A., calle Manufactura, nº 6, edificio Boudere II - 1ª planta. - C.I.F. A-91606632. Tfn. 955 050 222. TELEFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 663 949 172. Para su tranquilidad, cuando por razones de horario, festividad, etcétera no pueda contactar con su agencia de viajes habitual, ponemos a su disposición este número de atención al cliente al que puede dirigirse en caso de urgencia. Recuerde que durante el desarrollo del circuito, nuestro guía acompañante podrá resolver cualquier duda o imprevisto que se presente.

## LOS PRECIOS INCLUYEN

- Transporte en autocar o microbús discrecional con aire acondicionado, asientos reclinables (excepto última fila) e hilo musical y/o avión o tren de alta velocidad AVE (según elección del programa), clase turista. En cumplimiento de la normativa que regula la seguridad del transporte de viajeros, algunos de los asientos de los autocares podrían ver reducida la visibilidad por las barras anti-vuelco de los mismos.
- Alojamiento en los establecimientos hoteleros indicados en cada circuito en habitación doble con baño según régimen alimenticio especificado.
- Visitas y excursiones señaladas en cada itinerario.
- Asistencia de guía acompañante.
- Seguro turístico concertado con la Cia. Europea de Seguros.
- I.V.A.

La revisión de estos precios sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje. Como norma general se regirá un criterio estricto de literalidad, el cual conduce a la conclusión de aquello que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje no estará incluido en éste.

## LOS PRECIOS NO INCLUYEN

Las visitas y excursiones opcionales o facultativas, entradas a los monumentos y toda clase de extras tales como tasas de aeropuertos, cafés, vinos, aguas minerales, regímenes especiales, lavado y planchado de ropa, propinas, maleteros, gastos de visados, etc.

## INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

Ninguna reserva será confirmada en firme si en el acto de la comunicación de ésta a la agencia minorista, el cliente no ha depositado el 40% del importe del viaje. El 60% restante deberá pagarse al menos siete días hábiles antes de la salida, considerándose en caso contrario la reserva como anulada, aplicándose en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones. En las reservas fuera de plazo o de última hora el importe total deberá ser pagado por el cliente en el mismo acto en que los servicios le sean confirmados. En el momento de la percepción del contrato de prestación de servicios, la Agencia minorista entregará al usuario, además del correspondiente contrato, los bonos donde se encuentren especificados el paquete y los servicios adquiridos y el precio de los mismos. El bono deberá ser entregado a la Agencia Organizadora en el momento de iniciar el viaje. Si por cualquier causa el viajero no entregara el bono al inicio del viaje, Puente Club podrá permitir que realicen el mismo, pero los viajeros serán responsables-solidarios junto con la agencia minorista con la que contrataron el viaje del pago del mismo. No se efectuará devolución alguna por los servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

## ANULACIONES

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a PUENTE CLUB con las cuantías que a continuación se indican: Gastos de Gestión: 20€ por persona (independientemente de los que la agencia minorista tenga estipulado por este mismo concepto), además de una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días tres y diez, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

**CASOS ESPECIALES:** debido a nuestra especial contratación con los diferentes establecimientos hoteleros, elementos de transporte y otros servicios, se considerarán las siguientes excepciones: a) En el caso de los circuitos a PORTUGAL y MARRUECOS, las cancelaciones tendrán una penalización del 15% si se producen con más de 15 y menos de 30 días de antelación a la fecha de salida; y del 30% si se producen dentro de los 15 días anteriores a la fecha de salida. b) En cualquier caso, e igualmente debido a nuestras especiales condiciones económicas de contratación con los diferentes establecimientos hoteleros y la compañía de seguros, el viajero deberá abonar adicionalmente la cantidad de 45€ por persona en concepto de gastos por la primera noche de estancia hotelera y seguro de asistencia turística. De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. Se considerarán gastos de anulación la totalidad de la tarifa aérea una vez haya sido emitido el correspondiente billete aéreo en el caso de tarifas no reembolsables.

## CESIONES

El contratante principal podrá ceder su reserva a una 3ª persona que reúna las condiciones requeridas para él mismo siempre que no existan obstáculos insalvables (visados, tarifas aéreas o de otra índole), comunicándolo por escrito con una antelación mínima de 15 días antes de la salida. La persona que ceda su reserva y el cesionario responderán solidariamente de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión. Cuando haya obstáculos insalvables, Organizador y Detallista pueden oponerse a la cesión.

## DOCUMENTACIÓN

Todo viajero sin excepción deberá llevar en regla su documentación personal o familiar (D.N.I., pasaporte, visado, autorización paterna, etc.). Si por esta causa algún pasajero no pudiese embarcar o le fuese denegada la entrada en algún país, la Agencia declina toda responsabilidad, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para anulación o desistimiento voluntario de servicios.

## ALTERACIONES

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. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan

otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, 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 los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo. 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. En caso de huelga antes o durante la estancia, el organizador se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio del cliente pero las incidencias económicas que resultasen serán por cuenta de los clientes, quedando el organizador eximido de toda responsabilidad. Así mismo, si la Agencia Organizadora se viera en la necesidad de cancelar cualquier viaje por las razones antes expuestas, siempre que este hecho sea comunicado con un mínimo de 10 días de antelación, éste no tendrá más derecho que al total reembolso del importe satisfecho. Si existiera imposibilidad de prestar alguno de los servicios en las condiciones pactadas, la agencia ofrecerá al usuario la posibilidad de optar por el reembolso total de lo abonado o su sustitución por otros de similares características, si esta sustitución resultara de inferior categoría o calidad, la Agencia deberá rembolsar la diferencia.

## NÚMERO MÍNIMO DE INSCRIPCIONES.

Para la realización de cualquiera de los viajes publicados es necesaria la inscripción mínima de 15 pasajeros. La fecha límite de información al consumidor y usuario será de 10 días antes de la salida.

## RESPONSABILIDAD

1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados 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. La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- b) 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.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.
- d) 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 prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

3. El resarcimiento de 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.

4. En caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya 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 serán pagadas a los interesados, beneficiarios o representantes legales en el país de matrícula del vehículo, y precisamente en la moneda legal del mismo.

5. El abandono o separación del grupo durante la excursión por causas no imputables a la organización, supone la pérdida de todo derecho o indemnización total o parcial. Una vez iniciado el viaje, todos los componentes ha de someterse a la correcta disciplina del delegado del grupo, quien se halla suficientemente preparado y facultado para introducir cuantas modificaciones aconsejen o impongan las circunstancias. La Agencia Organizadora se reserva el derecho de admisión y derecho de expulsión en el grupo a ciertas personas que por su actuación perturbadora puedan dificultar la buena marcha del viaje y la armonía y convivencia del grupo.

6. La Agencia Minorista cobrará al consumidor o usuario los servicios contratados en nombre de Puente Club. El importe cobrado deberá ser liquidado a Puente Club por la Agencia Minorista, salvo acuerdo escrito en otro sentido, dentro del siguiente día hábil en que hayan sido cobrados y como máximo cuarenta y ocho horas antes de la salida. La falta de este pago eximirá a Puente Club de la prestación de los servicios.

## EQUIPAJES

El equipaje y enseres personales del viajero no son objeto de contrato de transporte, entendiéndose a todos los efectos que aquél los conserva siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados y que son transportados por el propio viajero y de su cuenta y riesgo, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder contractualmente de la pérdida o daños que pudieran sufrir durante el viaje por cualquier causa. Se recomienda a los clientes, estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga, y cuiden de no olvidar ninguno a la finalización de los servicios.

## RECLAMACIONES

Cuando el usuario aprecie "in situ" cualquier presunto incumplimiento o mala ejecución de algún servicio, deberá notificarlo inmediatamente y por escrito, pidiendo acuse de recibo al prestador final (hotel, transportista, guía, etc.) en el mismo lugar en que se produzca el presunto incumplimiento y comunicarlo de modo inmediato al Detallista u Organizador para que por éstos se tomen las medidas urgentes tendentes a su resolución. La no realización de este trámite necesario, supondrá que sea el propio usuario quien tenga que probar de modo fehaciente y documentado el presunto incumplimiento en caso de entablar una reclamación. El plazo para poder entablar reclamaciones por acciones derivadas de los derechos reconocidos en la ley, será de dos años. Las reclamaciones deberán ser presentadas siempre a través de la Agencia donde se contrató y pagó el viaje.

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En virtud de lo establecido en el art. 5 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, PUENTE CLUB TOUR OPERADOR S.A. informa al usuario que los datos personales que le solicitamos a través de la agencia de viajes minorista van a ser incorporados a un fichero de datos de su propiedad para la finalidad de información y para la correcta contratación de los paquetes vacacionales, para lo cual usted presta su consentimiento expreso. Sus datos van a ser tratados conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, pudiendo ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición, mediante solicitud escrita y firmada en la que se contengan sus datos personales a la dirección arriba indicada.

## ACEPTACIÓN DE ESTAS CONDICIONES

El hecho de tomar parte en los circuitos ofertados supone la aceptación por parte del viajero de todas y cada una de estas condiciones generales.

## VALIDEZ

Este programa tiene validez desde el 1 de Enero al 30 de Noviembre de 2019. Edición Sevilla, septiembre 2018.