

Las presentes condiciones generales complementan su contrato de viaje combinado donde se especifican las condiciones particulares de su reserva. El objeto de dicho contrato es el folleto o presupuesto a medida y la documentación con la descripción del contenido de su viaje. Lea atentamente su contrato antes de firmarlo como prueba de aceptación de dichas condiciones. Consulte cualquier duda, información ampliada y la fe de erratas en su agencia de viajes y en www.centraldeviajes.es.

1. Regulación jurídica

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 sobre viajes combinados y servicios de viajes vinculados, que modifica el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, con el texto refundido de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. La agencia minorista se compromete a informar al viajero de la existencia del contrato y sus condiciones generales y particulares.

2. Organización

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por ENCUESTRA TU VIAJE S.L. C.I.F B-86791860, con dirección en Doctor Esquerdo 136, 7ª planta, 28007, Madrid, título/licencia nº C.I.C.M.A. 2903. Para cualquier consulta, puede dirigirse al correo electrónico informacion@centraldeviajes.es. Para sugerencias y reclamaciones, puede dirigirse al correo electrónico calidad@centraldeviajes.es.

2.1 Elementos del viaje

El viaje combinado circuito regular consiste en un paquete de servicios de transportes y/o actividades a lo largo de un itinerario organizado en jornadas y etapas, compartidos con otros viajeros reunidos por diferentes organizadores en destino, posiblemente de diferentes nacionalidades. El idioma de los servicios proporcionados por defecto es el español, quedando expresamente indicada cualquier variación del idioma en el momento de la oferta del viaje.

El viaje combinado privado consiste en un paquete de servicios contratados solamente para el disfrute los viajeros de la reserva. Queda excluida la privacidad en el caso de los medios de transporte colectivos, restaurantes, monumentos y otros espacios comunes, salvo la contratación expresa de privatización de dichos servicios en el contrato.

El viaje con coche de alquiler o "fly & drive" consiste en un paquete de servicios en los que el medio de transporte en destino es fundamentalmente un vehículo alquilado para realizar el recorrido con conducción por uno de los viajeros. La ruta que recorrer por dicho vehículo será libre, al margen de las recomendaciones de itinerario indicados en la oferta del viaje y la documentación, quedando fijados en la ruta tan solo los alojamientos para pernoctar cada noche, y las oficinas de recogida y devolución del vehículo de alquiler. Se deberá respetar las normas de cruce de fronteras y condiciones específicas facilitadas por el proveedor local del vehículo. En algunos destinos, es obligatorio realizar el prepagado de un sistema de peaje electrónico o impuestos de circulación o tasa ecológica o tasa de acceso a centros urbanos, cuyo detalle informativo se facilita junto con la documentación del viaje. Este tipo de viaje requiere indicar el conductor principal del vehículo en el momento de la solicitud de reserva del viaje, quien además deberá ser el titular de una tarjeta de crédito (no débito) que se requerirá en el momento de la recogida del vehículo en destino. La tarjeta deberá tener el crédito suficiente para cubrir el importe de la franquicia a retener, cuyo importe varía en función de la divisa local, el proveedor y la categoría del vehículo contratado. El importe de dicha franquicia se anticipará como orientación de manera informativa en el momento de la confirmación de la reserva y se especificará en la documentación para el viajero. La posible reducción de la franquicia se ofrecerá en forma de un seguro opcional en el momento de la recogida del vehículo. La responsabilidad del conocimiento de las normas de circulación, de uso de cinturón de seguridad y de dispositivos para los niños de cada destino es de los viajeros.

El viaje combinado de estancia o combinado de estancias consiste en un paquete de servicios de alojamiento/s y al menos otro servicio adicional que puede consistir en el transporte entre origen y destino, transportes o actividades en destino.

El viaje combinado de crucero consiste en un paquete de servicios que incluye al menos un servicio de crucero con pernoctación a bordo. Los cruceros que se adentran en aguas internacionales conllevan un ámbito legal especial y por tanto, la contratación de seguros opcionales diferentes a los del viaje combinado terrestre, en caso de desear añadirlos al contrato.

El viaje combinado a medida consiste en un paquete de servicios seleccionados y cotizados en una oferta específicamente diseñada para el viajero, al margen de los viajes ofertados en catálogos físicos y digitales.

La extensión de un viaje combinado consiste en la ampliación de cualquiera de los viajes combinados anteriormente descritos mediante un paquete adicional de servicios en el mismo u otro destino, resultando la suma del total de los servicios como un único viaje combinado a efectos de contrato y características legales.

2.2 Alojamientos

Los alojamientos del viaje combinado incluyen por defecto habitaciones dobles en categoría básica o estándar, salvo que se explicita otra categoría de habitación en el contrato.

En aquellos países en que existe un sistema oficial de clasificación de hospedajes, la oferta del viaje recoge dicha clasificación en la información del alojamiento. En los destinos en los que no exista un sistema oficial de clasificación, el Organizador ofrece una categoría de manera orientativa, basada en la comparativa de unos alojamientos y otros del destino en función de la expectativa del consumidor español. Es deber de la agencia minorista asesorar acerca de la expectativa del viajero de la categoría de los alojamientos respecto a la situación real de los mismos, en este caso.

Los alojamientos de un viaje combinado de tipo circuito podrán ser sustituidos por otros de similares características respecto a los originalmente ofertados o confirmados, cuando haya motivos organizativos que lo justifique. Los cambios se informarán al viajero por norma general antes de la salida de su viaje, y a la mayor brevedad posible desde el momento que se produzca el cambio en el caso de incidencias o fuerza mayor.

Los alojamientos permiten la ocupación de las habitaciones dependiendo de su normativa local. En general, la hora de ocupación de las habitaciones es las 14:00h y la hora de desocupación de estas es a las 12:00h del día de salida del hotel. Las llegadas con antelación a la hora de ocupación habitual o la salida tardía deben solicitarse como servicio adicional en el contrato y suelen conllevar un coste que se debe aceptar antes de su reserva, pudiendo llegar a ser el importe de una noche adicional completa.

Las habitaciones triples o múltiples generalmente consisten en habitaciones dobles de una o dos camas a la que se añaden camas supletorias. Las camas adicionales suelen consistir en una cama plegable o sofá-cama. Son excepción a esta norma general los alojamientos en destinos donde es costumbre el uso de dos camas grandes, donde la capacidad de hasta 4 personas queda incluida en el mobiliario habitual del alojamiento y cualquier necesidad de cama adicional debe solicitarse expresamente a medida, con el posible coste adicional. Hay zonas del mundo en las que las camas de matrimonio son muy limitadas en los hoteles. Por ello, salvo indicación contraria, las camas de matrimonio quedan sujetas a disponibilidad en el momento de la llegada del viajero al hotel, incluso cuando se trata de viajes de luna de miel, aunque siempre se hará lo posible por confirmarlas en este caso.

Las soluciones de alojamiento de tipo habitaciones contiguas o conectadas, con determinadas vistas, con determinada decoración, con determinado número de camas, ubicadas en determinada zona del establecimiento, etc. que no conlleve un cargo adicional que expresamente garantice esta característica, quedan sujetas a disponibilidad en el momento de la entrada al alojamiento y no se pueden garantizar durante el proceso de reserva.

En el caso de los alojamientos de tipo apartamento, al hacer la reserva el viajero debe indicar claramente el total de ocupantes que habrá en el mismo, sin omitir los niños y bebés. Cualquier discrepancia entre lo comunicado al realizar la reserva y el momento de entrega del apartamento, puede conllevar que el establecimiento deniegue la entrada de las personas no declaradas, no habiendo derecho a la reclamación de este hecho. Los apartamentos pueden requerir la entrada en un determinado día de la semana y aplicar suplementos por menos de 7 noches de estancia.

En el caso de un alojamiento con oferta de vistas al mar, dichas vistas podrían quedar parcialmente obstaculizadas por el crecimiento de la vegetación o elementos temporales de obras o mantenimientos ajenos al establecimiento, no siendo responsable el Organizador, la agencia minorista ni el alojamiento.

Los regímenes alimentarios ofertados por los hoteles suelen ser de:

- Sólo alojamiento: consiste en la ausencia de comidas incluidas en el alojamiento.
- Alojamiento y desayuno: consiste en el servicio de desayuno incluido. Salvo que se exprese otra modalidad, el desayuno incluido en los alojamientos es de tipo continental.
- Media pensión: consiste en el servicio de desayuno y otra comida adicional (almuerzo o cena, según especifique el contrato) incluidos en el alojamiento.
- Pensión completa: consiste en el servicio de desayuno, almuerzo y cena incluidos en el alojamiento. El régimen suele comenzar con la cena de la primera noche y acabar con el desayuno del día de salida del alojamiento.
- Todo incluido: consiste en el servicio de desayuno, almuerzo y cena, además del consumo libre de ciertas comidas y bebidas en los espacios que el alojamiento habilite para ello, durante el horario que especifiquen las normas de este régimen. Los elementos de comida y bebida que quedan incluidos y excluidos de esta modalidad de régimen es exclusiva de cada alojamiento y debe consultar dicha normativa antes de comenzar el consumo para evitar cargos adicionales no deseados causados por consumos no incluidos en el paquete Todo Incluido.

Por norma general, las bebidas no están incluidas en los almuerzos y cenas. Los restaurantes y espacios en los que se ofrecen los servicios de comidas tienen horarios determinados que deben estar publicados en lugar visible en el alojamiento. Habitualmente, se ofrecen las cenas incluidas siempre que la llegada al hotel se produzca antes de las 20:00h. En el caso de que la salida del hotel se produzca a una hora más temprana que la apertura del restaurante del desayuno, es posible que el hotel ofrezca un servicio sustitutivo de desayuno para llevar que se deba solicitar con la debida antelación en la recepción, pero el alojamiento no está obligado a ofrecer dicha alternativa.

Cualquier ventaja gratuita ofrecida para aniversarios, lunas de miel y otros eventos, quedan sujetos a disponibilidad en el momento de la estancia.

Algunos alojamientos recaudan en el momento de la entrada o salida definitiva del establecimiento un impuesto o tasa de pernoctación, cuyo importe será informado orientativamente en su documentación de viaje, quedando cualquier variación imprevista de dicho importe en manos de las autoridades locales y ajeno al Organizador o la agencia minorista.

2.3 Vuelos regulares y especiales

Los vuelos especiales consisten en transportes aéreos programados fuera de las frecuencias habituales de la compañía aérea, quedando su gestión de la venta bajo la responsabilidad de una empresa tercera a la propia compañía. Los vuelos especiales están sujetos a modificación de horarios en función de las indicaciones de las autoridades aeroportuarias. Los horarios de vuelos especiales informados hasta 72 horas antes de la salida de este son orientativos y quedan sujetos a reconfirmación en este plazo por el Organizador o a través de www.aena.es. Algunas compañías aéreas regulares comparten sus operativas con otras compañías. En este caso, ciertos transportes aéreos se realizarán con la compañía operadora del vuelo que puede no figurar explícitamente en el billete aéreo ni en el contrato de la reserva debido al uso de los códigos compartidos por partes de las diferentes compañías que comercializan ese vuelo.

2.4 Circuitos o tours en grupo

Según el número final de participantes, los autocares de un circuito pueden variar en sus características y consistir en un minibus o furgoneta. En la descripción de cada circuito se indicará si el autocar previsto dispone de aire acondicionado o WiFi a bordo, entendiéndose que no lo tiene si no se explicita. En todos los casos, el diseño, modelo, configuración y seguridad de los vehículos responderán a la normativa de cada destino, así como las horas de uso y tiempos de circulación, que pueden ser diferentes a la legislación vigente en España. Según el número final de participantes, el servicio de guía de un circuito puede proporcionarse como guía-conductor que ejercerá también como conductor del vehículo en el que se desplaza el grupo. Por norma general, cualquier viaje que reúna solamente 8 o menos participantes tendrán guía-conductor.

2.5 Viajes privados

En el viaje privado cotizado a la medida para disfrute exclusivamente de los viajeros que lo contratan, lo habitual será el disfrute privado y en exclusiva de vehículos de desplazamiento, asistencias y guías, quedando excluidos los transportes de naturaleza colectiva como los ferry, trenes, funiculares, etc y eventos o los espacios públicos, como museos, teatros, restaurantes, etc.

En el viaje de tipo circuito privatizado con un suplemento, se disfrutará de un vehículo y guía-conductor en privado, pero la organización del viaje se podrá producir en paralelo a otros viajeros que realizan el mismo itinerario y se compartirán las visitas guiadas oficiales de las ciudades, restaurantes y zonas comunes de los alojamientos, salvo indicación contraria en el contrato y documentación del viaje.

3. Información precontractual y proceso de contratación

El Organizador presentará una oferta al viajero de manera física o digital cuyo contenido estará asociado a un folleto o presupuesto a medida. Las personas con movilidad reducida que deseen consultar cualquier necesidad especial a fin de valorar la viabilidad de contratar el viaje según las características y contenido del mismo deberán poner en conocimiento la agencia minorista dichas necesidades para facilitar la información a los proveedores y responder la consulta con la máxima precisión.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.”

Antes de la aceptación por parte del viajero se le presentará la información precontractual que no se haya facilitado hasta el momento, así como el formulario de información normalizada legalmente para los contratos de viaje combinado.

Tras la aceptación del viajero, el mismo efectuará un depósito a la agencia minorista y el Organizador realizará las gestiones necesarias para reservar a los proveedores los servicios de viaje solicitados.

En el supuesto de que alguno de estos servicios no pueda ser confirmado por falta de disponibilidad, se ofrecerá otro de características similares, indicando el nuevo precio si correspondiese, que el cliente podrá aceptar o rechazar. En caso de rechazo, cualquier depósito entregado será reembolsado en su totalidad.

Una vez acordada la reserva concreta de servicios y sus precios se comunicarán mediante un escrito de confirmación. A partir de ese momento, se entiende que el contrato queda perfeccionado y entran en vigor los plazos de pago, obligaciones, derechos y condiciones de cancelación pactados. Antes de la salida del viaje, la agencia minorista hará entrega al viajero de la documentación necesaria para la obtención de los servicios durante el viaje.

El Organizador y la agencia minorista no serán responsables de errores en la reserva provocados por la transmisión errónea de información por parte del viajero. Cualquier cargo derivado de la corrección de dichos errores será puesto en conocimiento del viajero antes de proceder a la enmienda y su importe pasará a formar parte del viaje combinado.

El pago total del viaje debe producirse en los plazos designados en el contrato, siempre antes de la salida de este. En caso de no abonar el precio total en las circunstancias acordadas, se entenderá que el viajero desiste del viaje, y se podrán aplicar las condiciones de cambio, cesión o cancelación indicadas en el contrato.

4. Precio

4.1 Conceptos incluidos en el precio

Los precios de los viajes combinados del Organizador incluyen todos los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado. Los precios de los viajes combinados no pueden desglosarse por servicios, debido al carácter especial de sus tarifas. Los precios no incluyen por regla general visados, tasas de aeropuerto o puerto, tasas de entrada o salida del país, tasas de pernoctación, servicios anunciados como pagaderos en destino, certificados de vacunación, regímenes alimenticios especiales, bebidas en las comidas, servicios de hotel opcionales distintos del alojamiento, upgrades de vuelos y alojamiento, entrada temprana o salida tardía de hoteles, ventajas promocionales gratuitas sujetas a disponibilidad en destino, asistencias médicas o personales, propinas, excursiones facultativas, teléfono, extras personales o cualquier otro concepto que no se especifique expresamente como incluido en el contrato de viajes combinado. Se añadirán los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C., etc), cuando sean aplicables.

4.1.1. Excursiones o actividades facultativas

En el caso de excursiones o actividades opcionales o facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. El contenido publicado en folleto o presupuesto tiene mero carácter informativo y el precio debe considerarse como un estimado y puede variar respecto al precio final en destino.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su confirmación la posible realización de estas.

4.1.2. Propinas

Las propinas voluntarias a guías, conductores, maleteros y camareros no están incluidas en el viaje combinado.

En algunos destinos como Canadá, países de Oriente Medio, Norte de África, etc., la costumbre de pagar propinas a guías y/o conductores están tan arraigadas que se piden abiertamente a los viajeros durante el viaje. En el caso de esta costumbre, el Organizador procurará informarlo en su documentación junto con un importe estimado, quedando no obstante el pago de estas propinas en la decisión voluntaria del viajero en última instancia. Cualquier concepto de pago obligatorio será informado en la oferta del viaje.

En el caso de los cruceros, no están incluidas en el precio del viaje las incorrectamente denominadas propinas, que consiste en un importe destinado directamente al personal de servicio del barco, y son un elemento obligatorio del viaje de pago en destino, cuyo importe será avisado desde el momento de la oferta o presupuesto del viaje.

4.2 Revisión de precios

El precio de los viajes combinados ha sido calculado en base a los tipos de cambio de moneda, las tarifas de transportes, costes del carburante o de otras fuentes de energía, tasas e impuestos, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque y desembarque en puertos y aeropuertos en la fecha de edición del folleto o fecha de cotización del presupuesto a medida. Eventos especiales como ferias, congresos, eventos gubernamentales y periodos de puentes o festividades locales puede implicar alteración del precio del viaje respecto al anunciado en el catálogo. Cualquier variación del precio del viaje podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje tanto al alza como a la baja. Estas modificaciones serán notificadas por escrito al viajero y en ningún caso se revisará al alza el precio del viaje en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato sin penalización. En caso de petición de la revisión a la baja de los precios al Organizador, se deducirá del reembolso cualquier gasto administrativo derivado de las gestiones realizadas.

4.3 Precios especiales para niños

Para conocer la opción de precios especiales para niños, se deben consultar en cada caso, dado que dependen de los servicios incluidos en el viaje y las normativas y descuentos ofertados por cada proveedor. Los importes suelen variar en función de la edad de los niños y de las condiciones en que compartan los servicios con los adultos a los que acompañan, siendo a veces el caso de que los precios especiales de niños estén condicionados a que haya al menos dos adultos en la reserva y en caso de que solo haya un adulto, al primer niño aplicarían precios de adulto en algunos servicios.

Cualquier precio especial de niño se indicará en la propuesta y quedará confirmado en el contrato.

4.4 Depósitos, fianzas y seguros opcionales de actividades en destino

Determinados proveedores de servicios pueden requerir al viajero antes de la prestación del servicio que aporten una fianza o una garantía en previsión del posible consumo de extras o para la cobertura de posibles daños en instalaciones y vehículos cuya cobertura queda fuera del seguro del viaje combinado. Es obligación del viajero leer la documentación relacionada con estos servicios y su depósito, fianza o seguro adicional, quedando el teléfono de asistencia del Organizador a disposición para superar cualquier barrera de idioma en el entendimiento de dicha información. En el caso de aceptación y firma de cualesquiera condiciones adicionales de servicios en destino, las disconformidades o incidencias derivadas de los mismos deberá ser tratada directamente por el viajero con el proveedor directamente.

5. Modificaciones antes de la salida

El Organizador prestará la totalidad de los servicios como acordado precontractualmente con el viajero, pudiendo producirse las siguientes modificaciones:

- a) Revisión del precio, según lo expuesto en el apartado anterior;
- b) Por razones de organizativas, cambio de alguno de los servicios de manera insignificante para la ejecución del viaje, o cambio sustancial de algún componente del viaje;
- c) Imposibilidad de cumplir con algún servicio especial requerido por el viajero.

Toda modificación de un elemento del viaje será comunicada al viajero en el mínimo plazo posible desde el conocimiento del cambio por el Organizador. Se incluirá el detalle del servicio que se propone modificar, cuál es la alternativa al cambio, su precio y la devolución o incremento de precio si lo requiriese y el plazo de respuesta a la notificación del cambio, así como que la falta de respuesta implicará por defecto la resolución sin penalización del contrato.

En caso de un cambio sustancial en el viaje, de un incremento de precio de más del 8% sobre el presupuesto aceptado, o de la imposibilidad de confirmar un servicio especial requerido, el viajero podrá aceptar el cambio propuesto, solicitar una nueva alternativa de viaje de categoría equivalente o superior, o desistir del viaje sin penalización. Si la única alternativa de viaje sustitutivo fuese de calidad inferior al viaje del contrato, y el viajero la acepta, el viajero tendrá derecho a la reducción del precio correspondiente al cambio.

Si opta por resolver el contrato, el reembolso de cualquier importe que hubiese abonado se producirá en los 14 días naturales siguientes a la notificación por escrito de dicha intención, siempre a través de la agencia de viajes. En paralelo, se podrá producir una indemnización por daño o perjuicio en el caso de que se pueda justificar como derivada de la resolución del contrato.

6. Modificaciones durante el viaje y ejecución del contrato

Los servicios prestados durante el viaje se considerarán prestados con conformidad salvo notificación expresa de lo contrario. El viajero deberá manifestar cualquier disconformidad sin la menor demora al Organizador y/o a la agencia minorista. En el caso de que se compruebe que alguno de los servicios incluidos en el viaje no se presta con conformidad con el contrato, el Organizador y, en su caso, la agencia minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el viajero o la agencia se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto. En este caso, es necesario haber puesto la disconformidad en conocimiento del Organizador y haber dado la oportunidad correspondiente de subsanarla antes de realizar gestiones por cuenta propia.

El viajero está obligado a tomar las medidas que sean necesarias y/o adecuadas para tratar de aminorar los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato para evitar que se agrave, informando al Organizador de forma inmediata a través de los medios de contacto 24 horas facilitados en la documentación del viaje. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del viajero.

6.1 Derecho de admisión

Es obligación del viajero velar y hacer posible el buen grado de convivencia y armonía durante los viajes en los que se comparten servicios con guías, conductores y otros viajeros, por lo que podrá ser excluido del grupo un viajero que perturbe tal convivencia.

6.2 Faltas de conformidad

Cuando una proporción sustancial de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, el Organizador o, en su caso, la agencia minorista, ofrecerá sin coste adicional alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje. Dichas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, se aplicará una reducción adecuada del precio. El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada. Si el viajero continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

6.3 Derecho de reducción del precio, indemnización y sus límites

Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza por no ser comparables a lo acordado en el viaje o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el viajero tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado. En estos dos últimos casos si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el Organizador y, en su caso, la agencia minorista, estarán también obligadas a ofrecer la repatriación al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

En circunstancias inevitables y extraordinarias, si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el Organizador o, en su caso, la agencia minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un periodo distinto. Esta limitación de costes 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 informadas por escrito al Organizador o, en su caso, a la agencia minorista, al menos 48 horas antes del inicio del viaje. 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.

Las indemnizaciones por daños y perjuicios que deba pagar el Organizador y en su caso el minorista se verán restringidas por aquellos límites aplicables a los prestadores de servicios de viaje incluidos en el viaje combinado.

Tratándose de daños no corporales las indemnizaciones tendrán un límite del triple del importe del precio total del viaje siempre que no medie dolo o negligencia en la producción del daño y deberán ser siempre acreditados por el viajero.

Las limitaciones anteriores no se aplicarán a los daños corporales.

El viajero tendrá derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley y a los siguientes Reglamentos

- a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
- b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004
- e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- f) Los convenios internacionales.

La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y de los anteriores reglamentos y en su caso los convenios internacionales de aplicación se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

7. Asistencia al viajero

El Organizador 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 que debe consistir en el suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular y en la asistencia para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, el Organizador o la agencia minorista podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

8. Equipajes

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del viajero los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero. Se recomienda a los viajeros 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 pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el viajero, y que se debe conservar en todo momento durante la duración del transporte. Las restricciones de equipaje vendrán determinadas por las normas de cada transportista. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el viajero deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

9. Desistimientos, cesiones y cancelaciones

9.1 Resolución por el viajero

El viajero podrá desistir del viaje y resolver el contrato en cualquier momento, siempre que lo notifique por escrito antes del inicio del primer servicio del viaje. El Organizador y la agencia minorista reembolsarán al viajero los importes abonados por el viaje, deduciendo las penalizaciones en las que se haya incurrido, cuyos importes y plazos serán informados en la confirmación y el contrato de viaje combinado. El importe final de la penalización se basa en la recuperación de costes de los proveedores y del uso alternativo de los servicios del viaje. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las intermediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, cuya prueba objetiva consistirá en la prohibición expresa de viajar del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

La penalización establecida se aplicará igualmente cuando el desistimiento se produzca por circunstancias personales del viajero, pues no se consideran circunstancias inevitables o extraordinarias a tal efecto.

El importe de la penalización se compondrá por los siguientes gastos:

- a) Gastos de gestión: 0 € en el caso de estancias o vuelo+hotel+seguro (y sus servicios adicionales).
60 € por persona en el caso de otros paquetes, a partir de las 24 horas laborables tras la confirmación del viaje.
- b) Gastos de proveedores cuyo valor depende de los días de antelación con que se comunica la cancelación del viaje al Organizador, como se informa en la confirmación del viaje.
- c) Gastos de penalización con los que se indemniza al Organizador, que dependen de los días de antelación con que se comunica la cancelación del viaje al Organizador, como sigue:
 - i. El 5% del valor total del viaje si el desistimiento se produce entre 15 y 11 días antes de la fecha de salida.
 - ii. El 15% del valor total del viaje si se produce entre 10 y 3 días antes de la fecha de salida.
 - iii. El 25% del valor total del viaje si se produce en las 48 horas anteriores a la fecha de salida.

9.2 Cancelación del viaje por el Organizador

Si el Organizador cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero. 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 el contrato (salvo indicación diferente, 20 pasajeros en el caso de viajes en grupo) y el Organizador notifica al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de: 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días; 48 horas en viajes de menos de 2 días.
- b) El organizador se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

El Organizador procederá al reembolso correspondiente a través de la agencia minorista, sin demora indebida y en el plazo máximo de 14 días naturales.

9.3 Cesión de la reserva

El viajero podrá ceder su reserva a una tercera persona para realizar el viaje combinado. La cesión deberá ser comunicada por escrito al Organizador con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes soportados a causa de la cesión. 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.

10. Responsabilidad

Los organizadores y las agencias minoristas de viaje responderán de manera solidaria frente al viajero por el correcto cumplimiento de los servicios del viaje incluido en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores, así como de prestar asistencia si el viajero se haya en dificultades.

El Organizador y en su caso, la agencia minorista, será responsable por las consecuencias derivadas de los errores técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como los errores cometidos durante el proceso de reserva cuando hayan aceptado gestionar la organización de un viaje combinado.

El Organizador y en su caso, la agencia minorista, no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero ni cuando se produzcan situaciones inevitables y extraordinarias.

11. Prescripción de acciones

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la normativa específica sobre viajes combinados y demás disposiciones vigentes y concordantes será de dos años, según queda establecido en el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007.

12. Pasaportes, visados y documentación

Todos los viajeros, sin excepción (menores incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Es recomendable conocer la necesidad de vigencia de este documento identificativo en destino, pues por norma general los países requieren que el pasaporte de los visitantes tenga al menos 6 meses de vigencia desde la entrada al país. Será por cuenta de estos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, autorización paternal de un menor, certificados de vacunación, etc. En el caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de un visado por causa particular del viajero, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, el Organizador declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los viajeros, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de documentación antes de iniciar el viaje, a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

Se recomienda la consulta de las Recomendaciones de Viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores (www.mae.es) y que los ciudadanos de otras nacionalidades consulten a su embajada o consulado. También se recomienda consultar las cuestiones sanitarias recomendadas a los viajeros en general y las específicas del destino en el Ministerio de Sanidad (<https://www.mscbs.gob.es>).

13. Seguros

Todos los viajeros de Central de Viajes que reserven dos o más servicios a este organizador dispondrán del Seguro Básico de Inclusión incluido en su paquete de viaje.

En el caso de la reserva de un único servicio o de desear contratar coberturas adicionales a las incluidas en el paquete por defecto, pueden consultar los seguros opcionales que oferta la agencia.

14. Información que la agencia minorista debe facilitar al viajero

En el momento de formalizar el contrato del viaje combinado, el viajero debe recibir de la agencia minorista la información sobre la documentación necesaria para realizar el viaje elegido. Deberá asesorar sobre la opción de la suscripción facultativa de un seguro de viaje que cubra los posibles gastos de cancelación y/o un seguro de asistencia en viaje que cubra los gastos médicos y de repatriación. Por último, debe informar de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, según se solicita en el RD Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre.

15. Vigencia

La vigencia de los programas/folletos es hasta marzo de 2022.

La fecha de edición del programa/folleto es 01 de mayo de 2021.

ANEXO I- FORMULARIO

FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del 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.

De igual manera, si Usted celebra un contrato con la empresa antes de que se cumplan veinticuatro horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa mayorista, el servicio de viaje ofrecido por la agencia constituirá un viaje combinado en el sentido del 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

Por lo tanto, Usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. Central de Viajes será responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, CENTRAL DE VIAJES está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia. Principales derechos en virtud del 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:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y la agencia minorista deberá proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o la minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador incurra en insolvencia el nombre de la entidad garante es AXA SEGUROS GENERALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS con domicilio en Monseñor Palmer 1, 07014 Palma de Mallorca, con teléfono 902 40 40 84, nº póliza 7751-82605514 siendo la autoridad competente Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, calle Alcalá, 26 2ª planta, CP 28014 – Madrid, Fax: 917206697, Tlf: 912767187, correo electrónico: destinos.turisticos@madrid.org. Se adjunta certificado a los referidos efectos.



CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCIÓN

AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS, certifica tener suscrito con ENCUESTRA TU VIAJE S.L. (B86791860) el contrato de seguro de caución nº **82605514** con efecto 09/08/2023 y vencimiento 09/08/2024 con carácter anual renovable, cubriendo como garantía individual las obligaciones recogidas en el *DECRETO 151/2018, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid. Artículo Único, dictado por la Comunidad Autónoma de Madrid (BOCM Pág. 12 Núm. 25)*, para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a las personas contratantes de un viaje combinado. Especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por las personas viajeras o por una tercera persona en su nombre, en la medida en que no se hubieran prestado los servicios correspondientes y, en caso de que se incluya el transporte de la repatriación efectiva de aquellas, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.

Los asegurados afectados en caso de insolvencia, podrán contactar directamente con AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS a través de :

1. Los tfnos: 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44.
2. Un e-mail al Dpto de Siniestros a la dirección: aperturas.empresas@axa.es
3. Presentando su reclamación directamente en alguna de las oficinas de AXA.

El presente Certificado da fe, única y exclusivamente, de la existencia del contrato de seguro citado sin ninguna otra implicación jurídica respecto a sus cláusulas, términos y condiciones. Las garantías, límites, sublímites y franquicia/s del contrato citado serán de aplicación en un supuesto siniestro, siempre y cuando no exista exclusión alguna aplicable al mismo y la prima se encuentre satisfecha.

Madrid, a 23 de octubre de 2023

POR LA COMPAÑÍA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. P. García', written over a faint rectangular stamp.