

Condiciones Generales

Para lo previsto en las presentes Condiciones Generales se estará 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.

ORGANIZACIÓN TÉCNICA:

La organización técnica de estos programas ha sido realizada por la agencia mayorista THE WHOLESALER, (RAZON SOCIAL CHEPEVIM S.L.), con CIF B-98598329, con Domicilio Social en Gran Vía Marqués del Turia 49 5º Pta 4 - 46005 – Valencia. Empresa inscrita en el Registro Mercantil de Valencia en el folio 153 del Tomo 9731, inscripción1, con hoja nº V-157399 y licencia de Agencia de Viajes CV-M1680-V.

DEFINICIONES

Viaje combinado: La combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

1. Transporte
2. Alojamiento
3. Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

Organizador: La persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista. Detallista: La persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador

1. REVISIÓN DE PRECIOS

Chepevim S.L. (en adelante El Organizador) se reserva el derecho a revisiones de los precios en el caso de variaciones desde el momento de la consulta o confirmación de la reserva en los tipos de cambio, las tarifas de transporte, el coste del carburante o las tasas de impuestos aplicables. Cualquier revisión en los precios se comunicará con más de 20 días de antelación a la ejecución del servicio. El precio, en general, no incluye cualquier otro servicio que no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo. En cualquier caso, y ante cualquier variación en los precios de los productos, siempre prevalecerán los precios publicados online en la página web del Organizador (www.twstours.com) sobre cualquier otra publicación.

2. GASTOS DE GESTIÓN Y CANCELACIÓN

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a El Organizador en las cuantías que a continuación se indican:

- En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de viajes combinados, y salvo que el desistimiento tenga lugar por causas de fuerza mayor: **la totalidad de los gastos de gestión (75€) + los de anulación**, si los hubiere. Además, una **penalización** consistente en el 5 por 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho

horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor o 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.

- En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

3. PAGO Y ADQUISICIONES DE BILLETES

En el proceso de Reserva y Compra Online, el cargo a su tarjeta de crédito/debito se efectuará automáticamente, momento a partir del cual se aplican todas las condiciones de la tarifa. En el caso de compra por otros procedimientos que no sean online, una vez que El Organizador haya recibido el pago o el justificante del mismo se aplicarán todas las condiciones de la tarifa. Para ambos casos, a partir de ese momento se procede al cobro, emisión y envío de la confirmación de la reserva y la documentación. Anteriormente habrá dado su conformidad expresa con respecto a las fechas, servicios, tarifa y condiciones de los mismos. El Organizador no se hace cargo en el caso de que no reciba el email de confirmación y la documentación por problemas en su cuenta de correo o en su servidor. Las reservas sólo serán vinculantes una vez aceptadas por El Organizador mediante la Confirmación de la Reserva. El usuario debe verificar la Confirmación y notificar, por email o fax, cualquier posible error, en caso contrario, a las 24 horas siguientes de la emisión de la confirmación realizada por El Organizador, se presumirá válida a todos los efectos con respecto a la reserva realizada, lo establecido en la confirmación emitida por El Organizador.

4. DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

En caso de extravío de la documentación del viaje por parte del cliente (bonos de hotel, bonos de tours, etc.) que ocasione pérdida de servicios, El Organizador no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extravíos.

5. ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE UN VIAJE

Una vez confirmada la reserva, El Organizador enviará al Detallista de manera automática un email con la confirmación de la reserva junto con los bonos. Posteriormente, unos días antes de la salida del tour reservado el Organizador enviará al Detallista la documentación práctica del viaje contratado así como los billetes aéreos. En el caso de existir documentación, que por sus características específicas no pudiera ser enviada vía email, está se enviaría de acuerdo a las condiciones particulares previamente acordadas.

6. PASAPORTES Y VISADOS

Los documentos tanto personales como familiares de todos los pasajeros (niños incluidos) deberán estar en regla y el cliente habrá de comprobar que el pasaporte, visado o documento nacional de identidad son los exigidos por la reglamentación del país que va a visitar. Serán por su cuenta la obtención del pasaporte o cualquier otro requisito exigido. Los ciudadanos de otras nacionalidades deberán consultar con las representaciones consulares u organismos competentes los requisitos de entrada a cada país. En caso de ser rechazada por alguna autoridad la documentación o sea denegada la entrada al país por no cumplir los requisitos o por no poseer la misma. El Organizador no será responsable de los gastos adicionales ni hará devolución del precio del viaje. 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.

7. EQUIPAJES

En cuanto al transporte de equipaje se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserve consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial del equipaje son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. En el transporte de equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia.

8. DÍAS FESTIVOS

En las fiestas propias de cada país y ciudad cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc. varíen sus horarios habituales e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso; del mismo modo esos días festivos se puede alterar el tránsito de las vías y prolongar la duración de los traslados. En caso de calles cortadas al tránsito que impidan la llegada al hotel, el traslado del equipaje desde el punto de parada correrá a cargo del cliente.

9. OFERTAS

En ningún caso las ofertas publicadas en este folleto o página web son acumulables entre sí, ni con otras publicaciones.

10. ROBOS

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

11. PROGRAMA Y OFERTA DE VIAJES COMBINADOS

El Detallista es el responsable de poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- Duración, itinerario y calendario de viaje.
- Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.

- El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Así mismo se especifican las siguientes condiciones aplicables a todos los circuitos que EL ORGANIZADOR tiene a la venta:

- Según la fecha de salida el orden de las visitas indicado en el programa puede verse alterado, pero no afectará al contenido del programa
- Los horarios de vuelos, incluso una vez confirmados, están sujetos a modificaciones. En caso de cambios el cliente será informado con la mayor antelación posible.
- Las tasas de aeropuerto son aproximadas, pueden variar hasta el momento de la emisión de los billetes.
- Los hoteles publicados son los previstos o similares. En caso de producirse algún cambio serán hoteles de la misma categoría que los publicados.
- El Organizador no se responsabiliza y no se hace cargo de las conexiones de vuelos de otras ciudades de origen de los vuelos contratados.

12. CARÁCTER VINCULANTE DEL PROGRAMA OFERTA

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para El Organizador y el Detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. 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.
2. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

14. FORMA Y CONTENIDO DEL CONTRATO

1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- El destino o los destinos del viaje.
- En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en

caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.

- El itinerario.
- Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

2. El consumidor y usuario será informado por el Detallista, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

15. CESIÓN DE LA RESERVA

1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

16. INFORMACIÓN SOBRE EL VIAJE CONTRATADO

1. Los detallistas deberán facilitar por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

- Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.

- El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
- Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia in situ durante el viaje.
- Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

2. La información prevista en el apartado anterior será facilitada por El Organizador al Detallista en un plazo aproximado de 10 días antes de la fecha de salida del tour contratado.

17. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. 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.
2. 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.
3. El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación del contrato.
4. 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.

18. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR CAUSA IMPUTABLE AL ORGANIZADOR O CANCELACIÓN DEL VIAJE

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del capítulo “Modificación del contrato”, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no 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 o el detallista deberán reembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas por la ley. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.
2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. 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 en ningún supuesto podrá ser inferior al 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 realización del viaje; el 10 % si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 % en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

4. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. 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, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en 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.

19. CONSECUENCIAS DE LA NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, 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 el consumidor y usuario continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

20. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DETALLISTA

La Agencia de Viajes Organizadora y La Detallista responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que le 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 el detallista 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.

Los organizadores y el detallista 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:

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 prever ni superar.
5. En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos anteriores, 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.
6. 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.
7. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 de este capítulo.

21. GARANTÍA DE LA RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL

La Agencia de Viajes Organizadora y La Detallista tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra. La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

1. Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y el detallista derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final.
2. Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes.

Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

22. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en este libro.

23. RÉGIMEN SANCIONADORA

Lo dispuesto en este Libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo.

24. PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS

Los productos publicados por el Organizador en su página web o a través de cualquier otro soporte tendrán validez salvo error tipográfico. En cualquier caso, y ante cualquier variación en los contenidos de los programas o en los precios de los productos, siempre prevalecerá la información publicada en la página web del Organizador (www.twstours.com) sobre cualquier otra publicación.