Condiciones Generales VIAJES DE AUTOR | VIAJARTE | VIAJES MUSICALES

Muy importante: no olvide solicitar en su Agencia de Viajes el preceptivo CONTRATO DE VIAJE COMBINADO. Proteja sus derechos como consumidor, previstos en la legislación turística.

INFORMACIÓN GENERAL A TENER EN CUENTA - MUY IMPORTANTE

• Fe de Erratas.- Las erratas o variaciones en los programas de este folleto serán publicadas en nuestra página web: www.mundoamigo.es
• Los vuelos están siempre sujetos a modificación de horarios. Todos los horarios indicados en este folleto son orientativos, pudiendo variar en función de las compañías aéreas, se ruega reconfirmación de vuelos y horarios al menos 72 horas antes de la fecha de salida.
• Algunos hoteles les podrán solicitar su tarjeta de crédito personal como garantía de solvencia en el caso de que consumiesen servicios extras. MUNDO AMIGO no se responsabiliza de los cargos que puedan efectuarse por parte de terceros a dichas tarjetas de crédito.
• El orden de visitas en los programas puede modificarse sin previo aviso, manteniéndose siempre el programa íntegro.
• MUNDO AMIGO no se responsabiliza de que durante la ejecución de los itinerarios en algunas ciudades por eventos especiales, fiestas locales, etc. se encuentren cerrados museos, monumentos o lugares de interés cultural.
• Por motivos de eventos especiales, en algunos casos el alojamiento podrá verse modificado tanto en su categoría como en población, lo cual siempre será comunicado al Cliente antes de la salida.
• Recomendamos a todos los viajeros llevar consigo la Tarjeta Sanitaria Europea siempre que el destino esté incluido en el listado de países en que es válida para asistencia médica.
• Es obligación del pasajero que toda su documentación se encuentre en vigor, como DNI o Pasaporte, visados, etc. De forma orientativa indicamos la documentación que se precisa para cada destino a visitar. Si bien dicha información puede verse variada o modificada por las leyes de cada país, por lo que es responsabilidad final del consumidor asegurarse de la documentación que necesita para entrar en otros países. Al mismo tiempo la información que damos de forma orientativa en cada destino es para ciudadanos de nacionalidad española. Otras nacionalidades deberán consultar con su Embajada o Consulado.
• Es muy importante que al realizar su reserva el nombre y primer apellido sean comunicados correctamente tal y como aparecen en su DNI o pasaporte . Cualquier problema ocasionado por este motivo será responsabilidad del pasajero, el cual debe revisar que todos los datos son correctos.
• Cualquier problema relacionado con los vuelos como: retrasos, pérdidas de equipaje, etc. es responsabilidad de las compañías aéreas, será imprescindible que hagan la denuncia en los mostradores de dichas compañías para su posterior reclamación.
• Las personas con discapacidad deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales y es posible que el mismo conlleve un suplemento de precio.
• Robos: MUNDO AMIGO no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.
• Olvidos en destino: MUNDO AMIGO no se hace responsable del olvido en destino por parte de los Clientes, de objetos personales.

CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa/oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado. La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/folleto es vinculante para el organizador o minorista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:
a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al viajero 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.

1.-Regulación Jurídica Aplicable

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto. Ley 23/2018 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados (BOE 27.12.2018) el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de Abril y la Ley 4/2022, de 25 de Febrero, en lo que modifique el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (BOE 287 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.
La incorporación al contrato de las condiciones generales debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en la regulación legal vigente, por lo que la Agencia Minorista se compromete a informar al viajero de su existencia y le hará entrega de un ejemplar con anterioridad a la conclusión del contrato de viaje combinado para que de esta forma las presentes formen parte del contrato de viaje combinado.
El documento contractual deberá a su vez hacer referencia a las condiciones generales incorporadas y será firmado por todas las partes contratantes.

2.-Organización

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por VIAJES MUNDO AMIGO S.A., C.I.F. A82234568, con domicilio en Calle Clavel, 5-28004 Madrid. CIC.MA. 1099.

3.-Información Precontractual

Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, la Agencia Minorista entregará al viajero el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de las características e información del viaje de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
Las personas con discapacidad de movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán poner en conocimiento de la Agencia Minorista, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto, en su caso.
Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona con discapadiad 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.
La Agencia Organizadora y, en su caso, la Agencia Minorista, antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero de manera clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.
Los documentos se facilitan en castellano, no obstante si alguna de las partes solicita que se le aporte en otra lengua oficial del lugar donde se celebra el contrato se le facilitará.

4.-Precio

El precio final completo de cada viaje combinado ofrecido en este folleto figura en cada una de las modalidades de viajes que en él se presentan. Para facilitar al viajero la mayor información disponible cuando se edita este folleto, se hace constar:
- Al precio final del viaje se han de sumar, en su caso, el importe de tasas de aeropuertos y puertos para entrada y/o salida del país pagados en destino, así como el de los visados abonados en destino, en caso de ser estos necesarios. No se puede cuantificar ahora el importe de tales conceptos dado que no se nos facilita su importe exacto y que las autoridades locales pueden hacer variar en cualquier momento y sin previo aviso.
- Compañías aéreas. Estas, generalmente, cargan en el importe del pasaje lo que denominan "tasa de combustible" (YQ/YR) que, aunque no tiene tal naturaleza de tasa, sí repercute en el precio del viaje y viene representando aproximadamente un importante porcentaje sobre el precio de billete aéreo. Las compañías aéreas mantienen esta YQ/YR fuera de la tarifa.
4.1. El precio del viaje combinado incluye:
a) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirla.
b) El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.
c) La tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros excepto en los casos en que la normativa del país visitado exija pago directo por el viajero en destino, los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.
d) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.

e) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.

4.2. Revisión de precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante u otras formas de energía y tasas e impuestos (incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al viajero, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas. En el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato en los términos recogidos en la normativa sobre viajes combinados mencionada en el encabezamiento de estas condiciones. En caso de que el viajero exija una reducción del precio del viaje por variaciones a la baja, la Agencia Organizadora, deducirá al viajero de dicha reducción del precio los gastos administrativos de reembolso.

4.3. Exclusiones

4.3.1. El precio del Viaje Combinado no incluye: visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, y, en general, cualquier otro servicio facilitado en destino que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero al suscribirlo.

4.3.2. Propinas: dentro del precio del viaje combinado tampoco están incluidas las propinas.

5.-Solicitud de Presupuesto, Confirmación de Reservas, Forma de Pago y Reembolsos

Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, la Agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la Agencia, la suma entregada se imputará al precio del viaje. En el acto de confirmación de la reserva, la Agencia requerirá un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el viajero, el viaje combinado solicitado. La Agencia no será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos siete días antes de la fecha de la salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente. La Agencia Organizadora podrá realizar cambios en las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje, informando al viajero de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

6.-Desistimiento del Viajero, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto

El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje, si bien la Agencia Organizadora exigirá que pague unos gastos de gestión y una penalización, además de los gastos de cancelación en servicios sujetos a condiciones económicas especiales de contratación y anulación. En el contrato de viaje combinado que se facilitará al viajero se especifica una penalización basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. Por lo que en tales casos, la Agencia Organizadora a través de la Agencia Minorista reembolsará al viajero cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos los gastos de gestión, la penalización correspondiente y los gastos de cancelación en servicios sujetos a condiciones económicas especiales de contratación y anulación. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones 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, Unión Europea 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. Las circunstancias personales del viajero no son circunstancias inevitables ni extraordinarias a estos efectos. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas, en el folleto, programa u oferta de viaje combinado y en el contrato, para realizar el viaje combinado. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a la Agencia Organizadora o, en su caso, a la Agencia Minorista, 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. En los casos que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el viajero tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de 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 y 48 horas en viajes de menos de 2 días a la fecha prevista de inicio del viaje.

7.-Alteraciones

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, no obstante lo anterior:

7.1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera sustancial algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del viajero, a través del respectivo Minorista cumpliendo los siguientes requisitos:

7.1.1. La Organizadora facilitará un plazo razonable que estará en función del tiempo que reste hasta la salida y siempre dentro de las necesidades operativas de la Organizadora para que el viajero informe de su decisión.

7.1.2. Si el viajero no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá como que acepta la modificación sustancial y que, por lo tanto, no opta por resolver el contrato sin penalización alguna;

7.1.3. Si la Agencia puede ofrecerlo, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio: el viajero podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si el viajero opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca la Agencia Organizadora o la Agencia Minorista. Dicho viaje sustitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior. Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción adecuada del precio. En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, reembolsarán todos los pagos realizados en concepto del viaje. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia Minorista, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

7.2 En el caso de que una vez iniciado el viaje la Organizadora compruebe que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, la Agencia Organizadora 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.

7.3. Cuando una proporción sustancial de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, ofrecerán sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista 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.

7.4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, una reducción del precio.

7.5. 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, la Agencia Organizadora 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.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto. A estos efectos, la Organizadora incluye en su seguro de asistencia en viaje la cobertura de los reseñados gastos de alojamiento por el período máximo legal establecido.
La limitación de costes establecida en el apartado anterior 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 participadas a la Agencia Organizadora 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.
7.6. La Agencia Organizadora 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:
7.6.1. Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular.
7.6.2. Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la Agencia Organizadora o Minorista facturará un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la Agencia.

8.-Cancelación de viaje por el Organizador antes de la salida del viaje

Si la Agencia Organizadora o, en su caso, la Agencia Minorista, cancelan el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero. La Agencia no será responsable de pagar ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la Agencia Organizadora, o en su caso, la Agencia Minorista, notifican 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 y 48 horas en viajes de menos de 2 días.
Si el Organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, se notificará la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

9.-Obligación del viajero de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato y deber de colaborar en el normal desarrollo del viaje

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a la Agencia Organizadora o, en su caso, a la Agencia Minorista, inmediatamente, in situ, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite Agencia Organizadora, la Minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como las reglamentaciones que son de general aplicación a los viajeros de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

10.-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.

11.-Responsabilidad

11.1. General. La Agencia Organizadora y la Agencia Minorista responderán cada uno en función de sus obligaciones en la gestión del viaje frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. La Agencia Organizadora y la Agencia Minorista responderán frente al viajero tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.
11.1.1. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones
a) El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada, en su caso, por la falta de conformidad salvo que la falta de conformidad sea imputable al propio viajero.
b) El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del Organizador o, en su caso, del Minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de falta de conformidad con el servicio en función del contrato.
c) El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el Organizador o, en su caso, el Minorista, demuestran que la falta de conformidad es:
i) Imputable al viajero;
ii) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
iii) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
d) Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a las Agencias Organizadoras y Agencias Minoristas.
e) Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales:
i) no se podrán limitar contractualmente las indemnizaciones que en su caso pueda corresponder pagar a la Agencia por daños corporales o por perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia; y
ii) el resto de las indemnizaciones que pudieran tener que pagar las Agencias quedarán limitadas, en su caso, por la capacidad moderadora de las Altas Instancias Judiciales.
11.1.2. Límites al resarcimiento por daños.
La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 166.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán, en su caso, una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización. Cuando el viaje se efectúe en autocares, furgonetas de pasajeros, limusinas y similares contratados por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.
Las reclamaciones deberán efectuarse al organizador y al minorista del viaje combinado, advirtiéndosele expresamente que el plazo de prescripción es de dos años. La ley 7/2017 de 2 de noviembre por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, que establece la posibilidad de sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo. No estando ni el organizador ni el minorista adheridas a ninguna plataforma. Una vez recibida reclamación del viajero al organizador y/o minorista, deberán de forma inmediata tras su recepción, actuar diligentemente tramitando la gestión de la reclamación, así como informar de la evolución de la reclamación al viajero.

12.-Delimitación de los servicios del viaje combinado

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al viajero en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.
12.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto. En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indiquen en la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.
12.2. Hoteles
12.2.1. General. Sobre la calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel en aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal clasificación tan solo responde a una valoración realizada por el Organizador. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el viajero vaya a utilizar. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas

establecidas en cada país y alojamiento. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Dada la vigente legislación al respecto (que establece solo la existencia de habitaciones individuales y dobles, permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al viajero al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Las habitaciones triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añaden una o dos camas, que suelen ser sofá-cama o plegatín, excepto, en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes. En algunos casos las habitaciones triples son pequeñas con poco espacio para el equipaje.

12.2. Otros servicios

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica. En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o furgoneta de pasajeros, que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. Las dietas especiales, así como menús adaptados a intolerancias alimenticias solo se garantizan si han sido pactadas por las partes y aceptadas por la Organizadora como condiciones especiales, debiendo tener presente que se trata de menús turísticos elaborados para grupos.

12.3. La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el programa/folleto, el servicio de alojamiento se prestará en algunos de los establecimientos relacionados en el mismo o en otros de igual categoría y zona, e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa/oferta.

13.-Pasaportes, visados y documentación

13.1. La Agencia Minorista tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de Pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los visados, y responderá de la corrección de la información que facilite, incluso a los ciudadanos no pertenecientes a la U.E. Todos los viajeros, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el Pasaporte o DNI, según las leyes del país o países que se visitarán. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, Pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares 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, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación, 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, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visado a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Si la Agencia acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

13.2. Algunos países exigen que el Pasaporte de los viajeros tenga un plazo de validez de hasta 9 meses a partir de la fecha de salida de estos países, independientemente de que se exija o no el visado de entrada. Adicionalmente, algunos países exigen que el Pasaporte cuente con al menos 2 páginas enfrentadas completamente en blanco (sin sello alguno). Es por ello por lo que recomendamos muy encarecidamente que si su Pasaporte está próximo a caducar o lo va a hacer antes del plazo de 9 meses, o no cuenta con al menos 2 páginas enfrentadas completamente en blanco (sin sello alguno) se provea de un nuevo Pasaporte antes del inicio del viaje para evitar problemas importantes que le podrían sobrevenir durante el mismo, y de los cuales, ni de sus secuelas o consecuencias puede la Agencia Organizadora hacerse responsable. El viajero declara conocer perfectamente las condiciones particulares y las condiciones generales y estar de acuerdo con todas ellas. El viajero ha sido advertido adecuadamente de los potenciales riesgos del viaje, en su caso, en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. En cualquier caso debe consultarse siempre antes de viajar la página web www.maec.es del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, sección Recomendaciones de Viaje.

13.3. Los menores que viajen fuera de España deberán llevar la siguiente documentación de viaje ordinaria:

13.3.1. Todos los menores españoles deberán llevar su DNI en vigor para viajar fuera del territorio nacional, y dentro de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y la Confederación Helvética, o su Pasaporte en vigor si viajan fuera de dichos territorios (terceros Estados).

13.3.2. En el caso de los menores extranjeros que se encuentren en España para su salida del territorio nacional deberán portar el Pasaporte de su respectivo Estado o Documento de Viaje válido en vigor.

Los menores de 18 años españoles que vayan a viajar al extranjero, no acompañados de cualquiera de sus representantes legales (progenitores o tutor/es), precisarán además del DNI o Pasaporte en vigor, de una declaración firmada de permiso de viaje fuera del territorio nacional.

En el caso de los menores extranjeros que residan en España, sus representantes legales o éstos, en virtud de lo que disponga su respectiva normativa nacional, deberán acudir a sus autoridades consulares para cumplimentar la documentación que proceda conforme a su legislación nacional.

14.-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 pasajero. 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.

15.-Información que la Agencia Minorista debe facilitar al viajero

Se informa al viajero que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Minorista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como el asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. Rogamos consulten el extracto de la póliza contratada a este efecto.

16.-Vigencia

La vigencia del programa/folleto será desde la publicación del viaje.

17.-Garantías

La Organizadora declara haber constituido y tener en vigor una garantía financiera frente a insolvencia en los términos legales establecidos por la Administración competente que incluye la repatriación de los viajeros en el ámbito de los viajes combinados. La garantía es efectiva para cumplir los costes previsibles de manera razonable.

18.- Seguros facultativos

Los seguros facultativos solicitados al reservar el viaje se darán de alta ante la compañía aseguradora el día en que Viajes Mundo Amigo garantice la salida. La cobertura surtirá efecto desde ese día, sin carácter retroactivo.