

CONDICIONES GENERALES Y NOTAS DE INTERÉS

ORGANIZACIÓN

1ª) Los viajes ofertados son un producto de la agencia de viajes "MAYORISTA DE VIAJES S.A.", que organiza los mismos bajo la marca comercial SPECIAL TOURS, con Título de Licencia Cisma 633M, domicilio en Pozuelo de Alarcón (Madrid), calle Virgilio 25 y CIF:A-80609910.

En los teléfonos 902 76 06 55 o 91 758 14 11 y por email dirigido a Inconicialcliente@specialtours.com, así como en nuestro domicilio antes indicado, pueden obtener más información sobre nuestros servicios así como exponer sus sugerencias, quejas o reclamaciones.

VIGENCIA

2ª) Los viajes ofertados programa EUROPA son válidos para las fechas de salida que constan en cada itinerario, todas ellas referidas al período comprendido entre los meses de abril 2016 y marzo 2017, reservándose la Agencia de Viajes Organizadora la posibilidad de realizar cambios en la información de los viajes contenidos en el folleto y sus precios antes de la celebración del contrato. Las variaciones que se produzcan y/o erratas que se detecten tras la publicación de este folleto aparecerán publicadas en la página web www.specialtours.com, la cual es propiedad de la Organizadora y se actualizará regularmente y sin previo aviso.

CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO

3ª) La contratación de los viajes ofertados se realizará a través de una agencia de viajes minorista autorizada, para lo cual el usuario tendrá que realizar una previa solicitud de reserva condicionada a la confirmación de la misma, en base a la disponibilidad de plazas para las fechas solicitadas, lo que podrá precisar que la Organizadora tenga que recabar a los prestadores de los servicios que integren el viaje combinado la reserva y confirmación de los mismos.

Aquellas personas que quieran viajar sin acompañantes necesariamente tendrán que contratar el alojamiento en habitación individual, con abono del correspondiente suplemento, mientras que los menores de edad no podrán viajar solos, teniendo que ir necesariamente acompañados de un adulto que sea responsable del mismo. Las personas con discapacidad o movilidad reducida para poder contratar un viaje precisarán contratarlo conjuntamente con otra persona que le acompañe responsable y capaz de facilitarle la asistencia precisa que necesite teniendo en cuenta que los autocares y microbuses no se encuentran adaptados para personas con movilidad reducida, siendo necesario que dichas personas con discapacidad o movilidad reducida informen previamente de ello a la Agencia de Viajes Organizadora, a fin de poder valorar antes la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

4ª) Al solicitar el viaje el consumidor deberá de abonar una entrega a cuenta del 40% del precio del total de los servicios solicitados, y la diferencia restante una vez hayan sido confirmados por escrito los servicios por el Organizador, teniendo que ser cobrados todos los importes por la agencia de viajes minorista por cuenta de la agencia Organizadora, con expedición del correspondiente recibo en el que se especifique además del importe anticipado por el consumidor el viaje combinado solicitado/contratado.

El precio total del viaje se establecerá de acuerdo con las fechas y lugares de salida, incrementados con suplementos, tasas y servicios opcionales publicados, o en su caso que se puedan establecer por servicios no publicados y/o de clase superior que se quiera contratar.

Al precio final del viaje se sumará las tasas de aeropuerto y tasas de combustible aéreo que sean aplicables en el momento de la emisión de los billetes aéreos, cuyo importe no puede ser cuantificado en el momento de la edición del folleto por sufrir continuas modificaciones. Las tasas de aeropuerto pueden variar según la fecha del viaje, el cambio de divisa del país en el que se encuentre el aeropuerto en el que se apliquen las tasas, las rutas y las paradas que se efectúen. Y las tasas de carburante, aunque no tienen la naturaleza de tasa, y que también se denominan YQ, son importes adicionales que las compañías aéreas utilizan y mantienen fuera de la tarifa del billete para regular la fluctuación del precio del petróleo, y que por ello sufren con frecuencia modificaciones sin previo aviso.

Adicionalmente en determinadas fechas del año y eventos especiales, tales como fin de año, fiestas o ferias pueden ser objeto de un suplemento que no es posible cuantificar en la fecha de edición del folleto por cuanto los prestadores de los servicios no facilitan su importe hasta el momento de solicitar la reserva.

5ª) La agencia minorista hará entregará al consumidor de los bonos de viaje o en su caso los títulos y demás documentos necesarios, en el momento de que sean abonado el importe total de los servicios, y además tendrá que suscribir con el consumidor el contrato de viaje combinado por los servicios contratados, que requerirá la aceptación de las presentes condiciones generales; siendo los servicios que se contraten los que resulten de la información proporcionada en el programa, modificadas en su caso con los cambios en dicha información que se hubieran comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, así como de las especificaciones que se hayan proporcionado al confirmar la reserva. Tras la formalización del contrato solo se podrá modificar el mismo previo acuerdo con los consumidores o cuando la Organizadora realice algunos cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y no sean significativos, además de los casos previstos por la normativa que sea de aplicación.

6ª) Si el viaje no pudiera ser confirmado y el Organizador pudiera ofrecer al consumidor la realización de un viaje, bien sea análogo o diferente, se entenderá que mantiene esa oferta durante 72 horas salvo que se indique expresamente un plazo diferente. Si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido, la entrega a cuenta se aplicará al viaje ofrecido. En caso contrario, así como cuando el organizador no pudiera ofrecer ningún otro viaje, las cantidades entregadas a cuenta serán reembolsadas al consumidor de la misma manera como también se reintegrará al consumidor la suma entregada si el mismo desistiera de su solicitud, aunque en tal caso se deducirá de tal cuantía los importes que pudieran corresponder por gastos de gestión, anulación y penalización que pudiera corresponder. Confirmados los servicios, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, aplicándose lo establecido para el caso de desistir el consumidor de su solicitud, si no procediese al pago del precio total del viaje a más tardar 15 días antes de la salida, salvo en las reservas solicitadas y/o confirmadas dentro de dichos 15 días antes de la salida, en cuyo caso el consumidor estará obligado a realizar el pago del resto del precio en el mismo momento en el que los servicios le sean confirmados, teniendo en todo caso la Organizadora un plazo de hasta dos días laborales antes de la salida para poder confirmar los mismos.

REVISIÓN DEL PRECIO

7ª) El precio de los viajes han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes de carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto, teniendo en cuenta que en los circuitos europeos se ha aplicado los cambios de divisa de la moneda de cada país para el cálculo del precio de los servicios que en cada uno se oferten, salvo en Rusia, Polonia y Croacia, en los que se ha aplicado el euro, y en relación al coste de carburante del transporte se ha aplicado el contravalor del dólar. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio establecido en el contrato, tanto al alza como a la baja aunque una vez contratado el viaje no se revisará el precio en los veinte días anteriores a la fecha de salida.

DELIMITACIÓN SERVICIOS VIAJES COMBINADOS

8ª) Las prestaciones que incluye el viaje combinado que se contrate serán las que resulten de la información proporcionada en el folleto y programa, modificadas en su caso con los cambios en dicha información que se hubieran comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, así como de las indicaciones relativas a tales informaciones que se hayan realizado al confirmar la reserva, teniendo en cuenta que los servicios que se incluyen en los viajes combinados programados por la Organizadora se encuentran sometidos a las características a las que se hace referencia a continuación:

1. Los circuitos ofertados se realizarán de forma colectiva o en grupo y requerirán, salvo que en la oferta del viaje se indique algo diferente, un mínimo de 15 participantes, pudiendo ser cancelados por el Organizador aquellas salidas en las que no se alcance el número mínimo de participantes establecido previo aviso con una antelación mínima de 10 días, en cuyo caso los usuarios solo tendrán derecho al reembolso de las cantidades que hubiera abonado. En tales supuestos el Organizador procurará en la medida de sus posibilidades de ofrecer alguna alternativa, que podrá consistir en realizar el mismo viaje de forma privada con abono de un suplemento o bien ofrecer el mismo viaje con fecha de salida próxima o cualquier otro viaje similar.

2. El transporte terrestre incluido en los viajes colectivos se realizará durante el circuito en un vehículo adecuado al número de participantes en cada salida, normalmente en autocar o microbus discrecional de pasajeros, y sin asignación de plazas, mientras que los cruceros se prestarán por regla general en barcos tipo ferries, salvo que en la oferta se especifique algo diferente. Los billetes de tren o barco que se incluyan explícitamente en los viajes para las rutas especificadas son contratados en clase turista.

3. En el caso de que se haga mención explícita a que en el viaje combinado se incluye el transporte aéreo, el precio de tales viajes ha sido establecido, salvo que en la oferta se indique algo diferente, para realizar tanto la ida como la vuelta con la misma compañía aérea y con reserva de la plaza en la clase básica que las compañías aéreas tienen establecidas y que figuran publicadas en el folleto, consistentes en plazas limitadas por las compañías aéreas en clase turista para su venta por los organizadores de viajes combinados, con tarifas reducidas que se encuentran sometidas a condiciones especiales de contratación, con restricciones que no admiten reembolsos ni cambio alguno. Por ello, si en el momento de la reserva no existieran plazas en dicha clase se podrá facilitar las plazas en otra clase de mayor tarifa o con otra compañía diferente con abono de un suplemento no incluido en el programa, y que se informará en el momento de la confirmación del vuelo. Los servicios ofertados en los días que incluyen transporte de avión solo se encontrarán incluidos cuando lo permitan las horas de salida y llegada de los vuelos que se confirmen.

Los trayectos en avión podrán realizarse tanto en vuelos directos, con o sin escalas, como realizando conexión con otros vuelos en diferentes aeropuertos, con hora de salida de los vuelos que en cada momento tengan las compañías aéreas. En todo caso téngase en cuenta que las compañías aéreas tienen suscritos entre sí convenios para operar conjuntamente un vuelo, el avión podrá ser operado por otra compañía aérea distinta de la del vuelo que se confirme.

El precio del viaje no se incluye el transporte del equipaje en los trayectos de avión, el cual estará sometido a las condiciones que tenga establecido la compañía aérea para la clase aérea que se confirme, tanto en lo que se refiere al peso, número de piezas y sus medidas como al pago, en su caso, de la tarifas por el transporte del equipaje cuando la compañía aérea no lo proporcione de forma gratuita o en el caso de que su peso, piezas o medidas supere los límites que tenga la compañía para su transporte gratuito.

4. La calidad y contenido de los servicios prestados por los establecimientos de alojamiento vendrá determinado por la categoría oficial del hotel, si la hubiera, asignada por el órgano competente de su país, o en su caso por asociaciones hoteleras y en defecto de ello por el propio establecimiento de alojamiento, ya que en muchos países no existe una categoría oficial. En su defecto el organizador ha establecido una categoría en estrellas que expresa a efectos orientativos una valoración u opinión subjetiva de los mismos.

5. El alojamiento en habitación doble será proporcionado en habitaciones dobles de tipo convencional o tipo combi en la zona de Escandinavia (indistintamente). Las habitaciones triples o cuádruples son, generalmente, dobles convencionales con cama supletoria, que pueden ser de tipo turbo, plegable, o en sofás-cama, motivo por el que se establece para las mismas un precio reducido. Dada la limitación de habitaciones triples, en caso de que algún hotel no disponga de habitaciones triples podrá asignar una habitación doble y otra individual, o una habitación de tipo superior, en cuyo caso el cliente deberá de abonar el correspondiente suplemento al hotel de forma directa. Los hoteles no suelen tener camas de matrimonio por lo que no se podrán confirmar reservas en tal sentido, de cuya disponibilidad solo podrá informar el establecimiento de alojamiento en el momento de la entrega de las llaves de la habitación.

Por regla general la habitación podrá ocuparse a partir de las 14.00 h. del día de llegada y se deben desalojar antes de las 12.00 h. del día de la salida, aunque tales horas pueden ser diferentes dependiendo de las normas o costumbres establecidas en cada país. En todo caso el horario de ocupación de las habitaciones no tiene relación con la hora en que ése prevista la llegada al hotel, la hora en que esté prevista la continuación del viaje o el horario de salida del vuelo, por lo que puede darse el caso de que aunque se llegue antes al hotel no se pueda facilitar la habitación hasta esa hora, o se tenga que dejar libre la habitación del hotel en la hora límite que tenga establecido el establecimiento de alojamiento, aunque en algunos casos estos permiten poder continuar con el uso de la habitación durante un período de tiempo pagando un suplemento, en cuyo caso quien tuviera interés en ello estaría obligado al abono por su cuenta del suplemento que le exigiera el establecimiento de alojamiento.

6. En los viajes colectivos o en grupo se oferta la posibilidad de proporcionar el alojamiento, según el tipo de producto elegido, indistintamente en diferentes establecimientos que figuran en la correspondiente relación, o alternativos que figuran publicados en nuestra página web www.specialtours.com, los cuales, en beneficio del consumidor y, para evitar pérdidas innecesarias de tiempo, podrán ser sustituidos por la Organizadora por otros de similar categoría y zona de los que se indica, motivo por el cual el nombre del establecimiento no será un elemento esencial del contrato y dicha indefinición no supondrá una modificación del mismo siempre que se realice en establecimientos de la categoría y características indicada en la relación de establecimientos de alojamiento. Tal posibilidad se contempla teniendo en cuenta el tipo de viaje combinado que se programa, consistente en circuitos en que se visita en grupo con una plaza a plaza que pueden ser solicitadas en muy distintas fechas. Cuando los días de alojamiento en alguna ciudad coincida con ferias, congresos y eventos especiales al cierre de la edición de este folleto no se puede garantizar, debido a la magnitud de estos congresos o acontecimientos y a los bloqueos hoteleros efectuados por parte de las entidades organizadoras, que el alojamiento en las ciudades y fechas que se detallan en nuestro "Calendario de Ferias y Eventos" coincidan con el hotel previsto o los alternativos mencionados, pudiendo darse el caso de que la estancia fuera en otras poblaciones. En nuestra página web www.specialtours.com se encuentra a su disposición el Calendario de Eventos para cada ciudad.

7. Las comidas que figuran incluidas en los viajes combinados se proporcionarán en establecimientos iguales o de distinto tipo, clase y ubicación de los establecimientos de alojamiento, y sin que en ningún caso incluyan bebidas ni dietas especiales. Por

regla general y salvo que se indique algo diferente en la oferta del viaje, los desayunos serán de tipo continental y las comidas, generalmente, consistirán en un menú prefijado con platos sencillos que ha sido contratado de forma grupal con un horario común para todos los integrantes del grupo y sin que exista diferencia en las comidas por el tipo de producto que se contrate. Algunos hoteles pueden exigir de forma obligatoria la contratación de Cenas de Gala de Nochebuena y Nochevieja. Este dato, junto con el suplemento correspondiente a este servicio, se informará en el momento de realizar la reserva en firme, por cuanto su importe no es posible cuantificar en la fecha de edición del folleto ya que los prestadores de los servicios no facilitan su importe hasta el momento de solicitar la reserva.

8. Los servicios que disponga los establecimientos de alojamiento, restaurantes y medios de transporte, tales como aire acondicionado y calefacción o ascensor en los hoteles, está sujeto a las idiosincrasias y costumbres de cada lugar, pudiendo diferir mucho con los hábitos del país de origen del usuario. Por ello algunos hoteles, incluso de 5 estrellas, podrían no tener disponible el aire acondicionado, o que las habitaciones no tengan un control individual para la climatización, y aun disponiendo de aire acondicionado es probable que no tenga gran potencia o se programe a una temperatura diferente de la que se pueda esperar por las costumbres del país de origen del consumidor.

9. Los traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto se proporcionarán de forma colectiva en el mismo medio de transporte para los consumidores que viajen con la Organizadora en el mismo vuelo, o en otros vuelos que no difieran su hora prevista de llegada en más de una hora, incluso si se alojan en hoteles diferentes, por lo que atendiendo a ello, podrá existir un tiempo de espera en el traslado. En función del número de usuarios el traslado se proporcionará en autocar o microbus privado, coche privado o eventualmente en taxi. Todos los traslados están basados en la participación mínima de dos personas llegando o saliendo juntas en un mismo aeropuerto principal (está a su disposición en nuestra página web www.specialtours.com el listado completo de aeropuertos principales de cada ciudad), puerto, estación o cualquier otro lugar donde se preste este servicio. En el supuesto que los vuelos no sean contratados con el organizador, para la prestación del servicio del traslado es fundamental que se facilite al Organizador la información de los vuelos al menos 5 días hábiles antes del inicio de los servicios.

En los casos en que no se contrate el día de llegada o salida sobre la fecha publicada los traslados solo se encontrarán incluidos previa petición por parte del usuario en el momento de la solicitud de los servicios con abono por su parte de un suplemento, a determinar en cada caso.

Es responsabilidad de los usuarios realizar las gestiones necesarias con las compañías aéreas para la reconfirmación de sus reservas y asientos y en el supuesto que se produzca un cambio en los horarios de los vuelos los mismos se obligan a informar a la Organizadora con la mayor prontitud y celeridad de dicha circunstancia para que se le pueda prestar de forma adecuada los traslados y demás servicios que se hubieran contratado, disponiendo para ello de un teléfono de Atención al Cliente 24 horas que, entre otros, figura en la cláusula 12ª de estas condiciones generales.

La persona que realice el traslado normalmente estará esperando al consumidor fuera de la zona restringida del aeropuerto. Si tras la llegada del vuelo algún consumidor retrasara su salida de dicha zona restringida por cualquier problema y estuviera interesado en que se le facilite el traslado tendrá que advertir inmediatamente de su retraso a la persona encargada de realizar dicho traslado, bien directamente a través de alguno de los afectados o bien contactando por teléfono con el Servicio de Atención al Cliente 24 horas (ver cláusula 12ª). En caso contrario la persona encargada del traslado tras un tiempo prudencial de espera podrá abandonar el aeropuerto al desconocer el motivo de la no presentación, con la pérdida consiguiente del traslado.

10. En los viajes en autocar se transportará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 20 kilos por persona, salvo en determinadas programas en que la limitación puede ser diferente, en cuyo caso ésta circunstancia se indicará en cada itinerario. El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita y el interés general de los pasajeros, su confort y la seguridad del transporte, que será determinado en destino por el guía/co-ro, chófer o persona responsable, en cuyo caso habrá que abonar al guía o chófer del autocar la tarifa correspondiente por exceso de equipaje. Es responsabilidad exclusiva del viajero la eficacia y fiabilidad de los mecanismos de cierre de dicha pieza.

A su vez los usuarios deberán de pagar directamente a las compañías aéreas las tarifas que tengan establecidas cada una de las mismas para el transporte de equipaje, teniendo en cuenta que los vuelos llevan incluidos por regla general el transporte gratuito en bodega de una maleta por persona cuyo peso no exceda de 20 kilos en tramos de medio radio, aunque existen determinadas compañías que aplican criterios diferentes, como otros límites mayores o menores de peso y número de bultos, e incluso que no incluyen de forma general el transporte gratuito de equipaje como KLM, en cuyo caso los usuarios deberán de pagar directamente a la compañía al facturar el equipaje el precio o tarifa que proceda para el transporte del equipaje en el avión.

El equipaje y demás objetos personales que el consumidor lleve consigo y conserve bajo su custodia serán de su exclusiva cuenta y riesgo ante daños o pérdidas que pudiesen sufrir durante el viaje. Será por cuenta del consumidor cualquier tipo de manipulación de carga y descarga del equipaje al no estar incluido servicio de maletero alguno en los viajes ofertados, salvo que en la oferta se indique expresamente que se encuentre incluido servicio de maleteros, en cuyo caso dicho servicio será prestado únicamente a la entrada y salida de los hoteles y es aconsejable que los usuarios estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga y manejo de sus equipajes. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío o cualquier deficiencia el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación al prestador del servicio. En el caso de pérdida o extravío de alguna pieza de equipaje o demás enseres, será responsabilidad única y exclusiva del pasajero informar de inmediato a las autoridades competentes del país donde ha acontecido el hecho, mediante denuncia policial cuando proceda y en todos los casos con presentación obligatoria e in-situ de una reclamación formal por escrito cumplimentando la correspondiente Hoja de Reclamación frente a los prestarios finales (compañías aéreas, hoteles que presten servicio de maleteros o custodia de equipajes, restaurantes, cruceros, etc.). El pasajero igualmente declara conocer las cuantías, limitaciones y coberturas por el riesgo de robo que incluye el Seguro Básico de Asistencia incluido en el precio de venta, todo ello sin perjuicio de que poder suscribir otros seguros o ampliar las coberturas a su riesgo y las pertenencias que porte con antelación a su viaje.

11. Los cruceros se proporcionarán normalmente en ferris, y si incluye alojamiento en los mismos, se proporcionará en camarotes inferiores, todo ello salvo que en la oferta se especifique algo diferente.

12. Visitas y excursiones indicadas en cada itinerario con guías locales de habla hispana o en casos eventuales multilingües, incluyendo las entradas que en cada caso se indiquen en la oferta del viaje. En algunos itinerarios las visitas no están previstas con guía de habla hispana, indicándose en cada caso.

13. Otros servicios: los que figuren incluidos en el programa con sus modificaciones, incluidas las que se deriven del horario de los vuelos que se confirmen. En concreto, en los vuelos cuya hora de llegada al punto de destino se realice después de las 12:00 horas, se proporcionará el traslado cuando esté incluido tras lo cual el siguiente servicio será el alojamiento aunque en la oferta incluyera otros servicios, si bien, en el caso de que el vuelo llegue al destino antes de las 19:00 horas también se proporcionará la cena en el supuesto de que estuviera incluida en la oferta.

14. Los precios de los viajes se han calculado en base a tarifas especiales para todos y cada uno de los servicios que comprenden, estando sometidos todos los servicios a condiciones económicas especiales de contratación.

EXCLUSIONES

9ª) En el precio del viaje combinado no se incluye ningún tipo de bebidas, tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales o cualquier otra clase, ni siquiera en los viajes denominados "Todo Incluido" ni en los supuestos de pensión completa o media pensión, al igual como tampoco regimenes alimenticios especiales en hoteles y restaurantes, ni servicios extras como maleteros, lavado y planchado de ropa, minibar, teléfono, ni ningún otro servicio de hotel opcional, de la misma manera como en el precio no se

encuentra incluido entradas a museos, centros turísticos o espectáculos públicos, ni visados y/o tasas fronterizas de entrada y salida, certificados de vacunación ni, en general, cualquier servicio que no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entregue al consumidor al suscribirlo. Es habitual que los hoteles soliciten tarjeta de crédito o fianza para poder hacer uso de determinados servicios, como teléfono, minibar, etc.

10ª) Las visitas que figuran en los programas como opcionales no se encuentran incluidas en el precio y no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter orientativo, y requerirán un mínimo de 20 personas para su realización, debiendo ser solicitadas previamente por quién tenga interés en realizarlas, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

11ª) Tampoco se encuentran incluidas dentro del precio del viaje combinado las propias, que en un gran número de países se espera y es práctica habitual. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida salvo en los cruceros fluviales en Europa una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe varía en función de la duración del crucero y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a su finalización.

ASISTENCIA EN VIAJE

12ª) El Organizador pone a disposición de los consumidores el teléfono +34. 649 440 697, de asistencia las 24 horas todos los días de la semana, para uso exclusivo durante el viaje, desde el que se podrá ayudar al consumidor en caso de dificultades.

13ª) En aquellos circuitos en autocar que sean realizados con un mínimo de 20 personas el Organizador proporcionará además la asistencia de un guía-acompañante durante el viaje en destino, excepto el primer y último día del itinerario, días intermedios que incluyan transporte aéreo o días extras, días del viaje en trayectos en barco, cobertura que podrá ser proporcionada por el Organizador facultativamente cuando no se cumplan tales requisitos, todo ello salvo que en el programa del viaje se indique algo diferente. La asistencia del guía acompañante en los circuitos europeos -sin incluir Grecia ni Turquía- será hablando en español, al igual como por regla general en los demás destinos en los que no obstante se podrá facilitar dicha asistencia de forma multilingüe.

14ª) Los viajes ofertados en el folleto Circuitos Europa incluyen un seguro de asistencia en viaje contratado con la compañía de seguros ASTES a través de la póliza 1304 con las prestaciones, garantías, extensión y condiciones que figuran en dichas pólizas. En el folleto figura un resumen de las garantías de ambas pólizas, estando a disposición de los usuarios dichas pólizas en dichas compañías de seguros y en nuestra página web www.specialtours.com.

ANULACIONES

15ª) En todo momento, el consumidor o usuario podrá desistirse de los servicios contratados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero abonará al Organizador los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiera, y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje o servicio si el desistimiento se produce con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los 10 y 3 días y el 25 % si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor está obligado al pago del importe total del viaje o servicio, todo ello salvo que las partes puedan establecer en cada caso y de común acuerdo otras condiciones. Para la determinación de los gastos de gestión se establece a tanto alzado la cantidad de 3 euros por servicio, sin perjuicio de los gastos de gestión correspondientes de la Agencia de Viajes Minorista.

En cuanto a los gastos de anulación relativos a los servicios incluidos, se informa al consumidor que, al estar sometidos los mismos a condiciones económicas especiales de contratación, su cancelación generará gastos de anulación por los importes que facturen los transportistas, operadores, hoteles y demás prestadores de servicios, los cuales tendrán que ser abonados por los usuarios que desistan de los servicios que haya solicitado o contratado.

En particular en aquellos circuitos que incluyan transporte aéreo, tanto por las tarifas especiales de los aviones de línea regular, como flete de aviones en el caso de los vuelos especiales o charter, los gastos de anulación en todo caso comprenderán, al menos, el importe de los billetes aéreos, cuyo importe no supera el 40% del importe total del viaje, por lo que se establece dicho límite en la repercusión de los gastos de anulación de los billetes aéreos, siempre que los mismos sean superiores. En otros transportes como cruceros, ferri y tren los gastos de anulación ascenderán al importe del billete, mientras que en algunos itinerarios los gastos de anulación podrán variar en función de la temporada o fecha concreta de la solicitud. Información más concreta y actualizada se podrá obtener en nuestra página web www.specialtours.com, en el apartado GASTOS DE CANCELACIÓN dentro de cada itinerario. Adicionalmente esa información estará detallada, precisa y a su disposición al solicitar la reserva.

Además se tendrán que abonar el 100% del importe de los visados que se tramiten a través del Organizador, aunque el usuario no los utilice, independientemente del motivo de ello.

16ª) No obstante la cláusula anterior, en el supuesto que el consumidor contrate y abone en el momento en que realice la solicitud de los servicios el suplemento opcional de gastos de anulación, si desistiera del viaje antes del inicio del mismo por enfermedad grave, accidente grave o llamada inesperada para intervención quirúrgica del propio usuario, su cónyuge o pareja de hecho, o de un ascendiente o descendiente tanto del consumidor como de su cónyuge, además de si se produce el fallecimiento de cualquiera de los mismos o de un familiar de hasta tercer grado, así como en caso de despido laboral del usuario que contrate dicho suplemento o su convocatoria para el cumplimiento inexcusable de deberes públicos, o por acontecimiento de un asunto grave que afecte a la propiedad del consumidor o local profesional y haga imprescindible su presencia, no se cobrará en ningún de dichos casos importe alguno al que hace referencia la cláusula anterior salvo el propio suplemento de gastos de anulación, siempre y cuando tales circunstancias se produzcan de forma sobrevenida después de la contratación de dicho suplemento y se desista del viaje en cuanto las mismas se produzcan. Ello será también de aplicación al acompañante, cuando este hecho le obligue a viajar sólo, siempre que hubiera contratado dicho suplemento y anule a la vez el viaje. Dicho suplemento no podrá ser contratado en los itinerarios con destino Islandia y Groenlandia ni en los viajes ofertados en el folleto Grandes Viajes, en el que podrán contratar un seguro opcional que, entre otros, incluye la cobertura de gastos de anulación.

17ª) En el supuesto que el usuario desista por causa de fuerza mayor, así cuando concurran alguna de las demás circunstancias contempladas en la cláusula 16ª, se deberá justificar de forma fehaciente en un plazo máximo de 72 hrs. la causa aducida. Dicha justificación fehaciente, en caso de enfermedad grave del usuario que vaya a realizar el viaje, o de alguno de los familiares a los que se refiere la cláusula 16ª, deberá ser acreditada con original de certificado médico oficial, expedido por el médico de la Seguridad Social que tenga certificado el enfermo, en el que conste el diagnóstico, la fecha de la primera asistencia, si es o no de naturaleza crónica y cuantos datos sean precisos, además de adjuntar en su caso certificado de ingreso o asistencia en hospitales o centros médicos de urgencia. Cuando el enfermo sea el usuario también se deberá de especificar en el certificado si la enfermedad aducida impide realizar el viaje; todo ello sin perjuicio de que pueda ser solicitado cuantos otros documentos se consideren precisos para, en su caso, poder determinar la causa de fuerza mayor o que concurre alguna de las demás circunstancias a las que se refiere la cláusula 16ª.

Para otros supuestos mediante la documentación adecuada que lo justifique, además de acreditar en su caso el parentesco y/o resto de condiciones exigidas en la cláusula 16ª.

18ª) Si el desistimiento del viaje fuera parcial por no afectar a todos los consumidores para los que se hubiera contratado el viaje, ello supondrá la modificación del contrato con pérdida de los descuentos o precios que se les hubiera aplicado por razón de compartir habitación y aplicación del precio según el tipo de habitación que se fuera a utilizar tras el desistimiento.

MODIFICACIONES

19ª) La Agencia Organizadora facilitará a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas. Tras la formalización del contrato sólo se podrá modificar el mismo previo acuerdo con los consumidores o cuando la Organizadora realice algunos cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y no sean significativos.

20ª) En el supuesto que, antes de la salida del viaje, el Organizador se viera obligado a modificar de forma significativa algún elemento esencial del contrato lo pondrá en conocimiento del consumidor a través de la Agencia de Viajes Minorista. Se considerará que los cambios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según las características del mismo. En tal supuesto, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor debe comunicar la decisión que adopte a la Agencia de Viajes Minorista o en su caso a la Organizadora, dentro de los tres días siguientes de ser notificado de la modificación, salvo que expresamente se establezca un plazo superior. En el supuesto que el consumidor no comunique su decisión en dicho plazo, se entenderá que opta por la resolución del contrato y de aceptar la oferta los importes abonados se aplicarán al viaje ofrecido.

Si el consumidor opta por resolver el contrato tendrá derecho 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 la Organizadora pueda proponérselo. Si el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, la Organizadora o la Agencia de Viajes Minorista deberá reembolsar al consumidor cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviera confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato. En los anteriores supuestos, la Organizadora o la Agencia de Viajes Minorista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento de contrato, que será del 5% del precio total del viaje contratado si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los cinco días y tres días anteriores y el 25% si el incumplimiento se produce en las cuarenta y ocho horas anteriores.

No existirá obligación de indemnizar cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas sea inferior al exigido y así se comunique por escrito en la fecha fijada a tal fin en el contrato o cuando se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas circunstancias no habrían podido evitarse a pesar de actuar con la diligencia debida.

21ª) En el caso que después de la salida del viaje, la Organizadora 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, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si las soluciones adoptadas por la Organizadora fueran invariables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, se facilitará a éste sin suplemento en el precio el regreso al lugar de salida en un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje o cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

22ª) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares la Organizadora no pudiera proporcionarlos, normalmente por causas ajenas a quien vaya a prestar el servicio del traslado y no imputables a la Organizadora, ésta última reembolsará al consumidor si ello no fuera imputable al usuario el importe de transporte alternativo utilizado por el mismo para el desplazamiento siempre que el mismo hubiera contactado previamente con la Organizadora a través de su teléfono de asistencia 24 horas (ver cláusula 12ª) y previa presentación del recibo o factura correspondiente.

DEBER DE COLABORACIÓN DEL CONSUMIDOR DURANTE EL VIAJE

23ª) El consumidor deberá atenderse a las indicaciones que se le facilite para la adecuada ejecución del viaje, así como a las regulaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular guardará el debido respeto y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo de la prestación de los servicios, especialmente siendo puntual en los horarios del viaje para evitar pérdidas innecesarias de tiempo al resto de personas del grupo y/o la pérdida de los servicios contratados por la no presentación a la hora establecida. La infracción grave de estos deberes faculta a la Organizadora para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la Organizadora proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La Organizadora tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

24ª) Cuando el consumidor compruebe que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al prestador del servicio de que se trate, a la Organizadora a través de su teléfono de asistencia 24 horas (ver cláusula 12ª) y en su caso, a la Agencia de Viajes Minorista. La comunicación deberá ser por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, la Organizadora o la Agencia de Viajes Minorista deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

En todo caso, el consumidor tendrá la obligación de adoptar cuantas medidas adecuadas y razonables sean posibles para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

En caso de que se produzca algún daño, y muy particularmente en el supuesto de accidente de uno de los medios de transporte del viaje, el consumidor también deberá de presentar, cualquiera sea el país en que se produzca, la correspondiente reclamación contra la entidad transportista y/o que hubiera producido el daño, a fin de salvaguardar en su caso la indemnización del seguro de la misma.

RESPONSABILIDADES E INFORMACION ADICIONAL

25ª) La Agencia de Viajes Organizadora y la minorista por cuya mediación sea vendido el viaje responderán frente al consumidor, 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 así como de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. 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 la normativa vigente que resulte de aplicación sobre la materia.

Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén sujetas a limitación de responsabilidad por convenios internacionales, las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos hasta como máximo el doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse. No regirá la limitación establecida en este apartado si la agencia o los prestadores de servicios han provocado intencionalmente los daños o han actuado de modo temerario a sabiendas de que probablemente se producirán.

Las responsabilidades por daños cesarán cuando concurran alguna de las circunstancias siguientes: a) que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor, b) que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable, c) que se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida o, d) que se deban a un acontecimiento que la Agencia de Viajes Minorista o la Organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia debida, no podía prevenir ni superar.

No obstante, en el supuesto de exclusión de responsabilidad por darse alguna de dichas circunstancias, excepto cuando los defectos observados en la ejecución del con-

trato sean imputables al consumidor, la Organizadora y la agencia de viajes minorista que sean parte en el contrato estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

26ª) En ningún caso será responsabilidad del organizador todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado, tales como billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero al lugar de salida, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios no incluidos, incluso si el viaje fuera cancelado por razones no imputables al organizador por las causas previstas en el último párrafo de la cláusula 19ª.

27ª) El consumidor deberá recibir de la Agencia viajes minorista con tiempo suficiente la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación, y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

Además la agencia de viajes minorista tendrá que suscribir por escrito el contrato de viaje combinado con el usuario, comunicar a éste por escrito cualquier cambio en la información ofertada o contratada, y cobrarle, en nombre de MAYORISTA DE VIAJES, S.A., tanto la entrega a cuenta como el precio total de los servicios contratados.

28ª) Si el consumidor abandonara el viaje por causas no imputables a la Organizadora supondrá la pérdida de todo derecho o de cualquier tipo de indemnización. Iniciado el viaje no se realizarán reembolsos por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero, salvo en casos de fuerza mayor, en cuyo supuesto se reembolsarán los servicios no facturados por los proveedores.

29ª) Las acciones derivadas de los derechos que emanan del contrato prescribirán por el transcurso de dos años.

DOCUMENTACIÓN

30ª) Todos los consumidores sin excepción, incluidos menores de edad, deberán llevar su documentación personal y familiar correspondiente en regla, sea el DNI como pasaporte cuya validez de ambos documentos cubra toda la estancia prevista en el extranjero, y en su caso visados y certificados de vacunación, en aquellos países que resulten preceptivo. Importante resaltar que algunos países exigen que la validez del D.N.I. y/o el pasaporte tengan al menos 6 meses más de la fecha de entrada. La Agencia minorista, en su ámbito de gestión, informará de los requisitos necesarios que se exijan a los ciudadanos de la Unión Europea. En la hipótesis de que fuera rechazada la concesión de visados por causas particulares del usuario, o fuera denegada la entrada al algún usuario en el país por carecer de alguno de los requisitos que se exijan o por defecto en la documentación exigida, la Agencia Organizadora no será responsable de ello, en cuyo caso será por cuenta del consumidor cualquier gasto que se pueda originar, y se aplicará las condiciones establecidas para anulación o desistimiento voluntario del servicio.

En el supuesto de que un menor viaje al extranjero sin alguno de sus padres o tutor, si el país permitiera la entrada con DNI, y el menor hace uso de él, deberá llevar una autorización del padre o la madre (o del tutor), y si viaja con éstos, acreditación de la relación de parentesco. La autorización por regla general se puede obtener en cualquier Comisaría de Policía o puesto de la Guardia Civil. Si los menores no tienen DNI, o si éste no es un documento válido para entrar en el país, deberán ser titulares, en todo caso, de un pasaporte. Los menores de edad, siempre que sean titulares de un pasaporte individual, normalmente no precisan de autorización, aunque en algunos países como Croacia exigen una autorización especial a los menores aunque viajen con pasaporte. El libro de familia en ningún caso es documento válido para entrar en un país.

En la página web www.exteriores.gob.es encontrará toda la información de la documentación que se precisa en cada país así como recomendaciones de viaje, incluidas aquellas a efectos de posibles riesgos o peligrosidad.

PRESENTACIÓN A LA SALIDA DE LOS VUELOS

31ª) En el caso de que el viaje incluya transporte aéreo, el usuario deberá estar en el aeropuerto correspondiente al menos 2 horas antes de la salida del vuelo, a fin de que previa presentación del billete, o datos necesarios en caso de billete electrónico, le sea entregada la tarjeta de embarque, sin que se entienda hasta ese momento que la compañía aérea le haya aceptado como pasajero y tenga plaza en el avión, aun teniendo billete válido y confirmada la reserva. Además los usuarios se obligan a reconfirmar antes de la salida del vuelo el horario del mismo, toda vez que las compañías aéreas en ocasiones realizan cambios no previstos.

PROTECCION DE DATOS

32ª) De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LOPD"), y en Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD (en adelante, "RLOPD"), le informamos de que los datos que Ud. nos facilite (p.ej. nombre y apellidos, fecha de nacimiento, número de pasaporte) (en adelante, los "Datos Personales"), se incorporarán a un fichero titularidad de MAYORISTA DE VIAJES, S.A. (en adelante, "SPECIAL TOURS") domiciliada en la Calle Virgilio, 25 B, 28023 de Pozuelo de Alarcón (Madrid) para fines de gestión administrativa, gestión del cumplimiento de las obligaciones legales, facilitar la tramitación de sus peticiones, control de calidad, así como para el resto de actividades necesarias para el mantenimiento del contrato de viaje combinado y prestación de otros servicios contratados.

SPECIAL TOURS asume toda la responsabilidad en relación a su correcto tratamiento y garantiza que se han tomado todas las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos, ambas en referencia a los aspectos técnicos y organizativos.

Igualmente, Ud. conoce y acepta que los datos recogidos podrán ser facilitados eventualmente a proveedores de servicios externos para poder prestarle los servicios contratados (p.ej., compañías de transporte, establecimientos de alojamiento, excursiones guiadas, compañías aseguradoras, etc.) y a todos los demás sujetos a los que sea necesaria su comunicación para ejecutar el contrato de viaje combinado o servicio adquirido, tales como entidades financieras. Algunos de estos proveedores pueden estar situados en España o en el extranjero, incluyendo en países que no ofrecen un nivel de protección de datos equivalente al existente en el Espacio Económico Europeo (en adelante, "EEE"). En el caso que muestre alguna oposición a dicha cesión de sus datos a empresas situadas en países fuera del EEE, podrá, en el plazo de treinta (30) días hábiles desde la aceptación de esta Política de Privacidad, ponerlo en nuestro conocimiento a través del correo electrónico comercial@specialtours.com. Tenga en cuenta que, en caso de que se oponga a este tratamiento, alguno de los servicios contratados con SPECIAL TOURS puede verse impedido en su realización.

Dado la estructura interna al que pertenece SPECIAL TOURS, Ud. conoce y acepta que SPECIAL TOURS podrá requerir poner los Datos Personales o parte de ellos a disposición de las compañías del grupo del que forma parte SPECIAL TOURS, para las finalidades anteriormente mencionadas. Estas entidades podrán estar localizadas en el EEE o en otros países, algunos de los cuales pueden no ofrecer un nivel de protección equivalente al que exista al que existe en el EEE. En concreto las sociedades pertenecientes al grupo del que forma parte SPECIAL TOURS son las que figuran en la página web www.specialtours.com. Ud. deberá revisar la referida página web con regularidad. En el caso que muestre alguna oposición a dicha cesión de sus datos, podrá, en el plazo de treinta (30) días hábiles desde la aceptación de esta Política de Privacidad, ponerlo en nuestro conocimiento a través del correo electrónico comercial@specialtours.com.

Finalmente, de conformidad con la normativa aplicable, SPECIAL TOURS podrá poner los Datos a disposición de las autoridades competentes con fines preventivos, de lucha contra el terrorismo o de otros delitos graves. Algunas de estas entidades o autoridades pueden estar situadas en España o en el extranjero e incluso en países de tránsito, incluyendo en países que no ofrecen un nivel de protección de datos equivalente al existente en el EEE.