

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. Regulación jurídica

Las presentes condiciones generales se rigen por el Real Decreto legislativo 1/2007, Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, y por las demás normas vigentes y completaría, incluidas las europeas.

2. Organización técnica

La organización de los viajes combinados propuestos en la web www.menatravel.org ha sido realizada por MENA TRAVEL SL, CIF: B47615554, dirección: C/ Oración, 5 5ªA – Valladolid, C.P.: 47010, título-licencia: CICL Mm 47-58

3. Contratación del viaje

El organizador formulará una oferta al viajero que se recogerá en un folleto o presupuesto, bien en soporte físico o digital duradero. Antes de la aceptación por parte del viajero, se le hará entrega de la información precontractual. Tras el mandato, el viajero efectuará un depósito y el organizador realizará las gestiones oportunas para obtener de cada proveedor la confirmación de los servicios de viaje solicitados. En caso de imposibilidad de confirmación de alguno de estos servicios por falta de disponibilidad, se ofrecerá otro de características similares, indicando el nuevo precio, si lo hubiere, que el cliente podrá aceptar o rechazar. Si el cliente rechazara dicho cambio, se reembolsará el importe depositado.

4. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia minorista y/o del organizador tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

5. Precio

El precio del viaje combinado incluye todos los servicios especificados en el contrato y todos los impuestos. En caso de que existieran gastos adicionales a pagar en destino por parte del viajero, éstos se harían constar el contrato. En ningún caso se incluyen visados, tasas de entrada y salida ni certificados de vacunación.

6. Revisión del precio

El precio del viaje podrá ser revisado, tanto al alza como a la baja, en los supuestos contemplados por la normativa vigente. El incremento de los precios establecidos en el contrato sólo se podrá efectuar en caso de incremento de:

1. el precio del transporte de pasajeros o de otras fuentes de energía.
2. el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios incluidos en el contrato exigidos por terceros, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque y desembarque en puertos y aeropuertos.
3. los tipos de cambio de divisas aplicable al viaje.

En cualquier caso, si el aumento del precio excediese el 8% del precio total del viaje, el viajero podrá aceptarlo o resolver el contrato sin pagar penalización.

El posible incremento deberá justificarse al viajero a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado.

Con el pacto del incremento, se estipula igualmente el derecho a una reducción del precio al viajero correspondiente a los 3 puntos de esta cláusula, que se produzcan en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

En caso de que se produzca la disminución del precio, el organizador y minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos del reembolso debido al viajero entregándole justificante de ello al viajero si así lo solicitase.

7. Forma de pago

Para poder formalizar su reserva el cliente deberá realizar un depósito del 40% del importe total del viaje, siempre y cuando la reserva se realice al menos 20 días naturales antes del inicio del viaje. El pago del importe restante deberá realizarse como muy tarde 20 días antes del inicio del viaje.

En caso de reservar con menos de 20 días de anterioridad respecto al inicio del viaje, deberá abonarse el importe total del viaje.

8. Resolución del contrato, cancelación y desistimiento del viaje

El viajero podrá resolver el contrato antes del inicio del viaje combinado, pudiendo el organizador y/o el minorista exigir una penalización consistente en el equivalente al precio del viaje contratado menos el ahorro de los costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

En cualquier caso, el viajero deberá abonar los gastos de gestión, que quedan fijados en una cantidad igual al 15% del precio total del viaje combinado.

Si el cliente lo solicita se le facilitará justificante del importe de la penalización.

9. Cancelación del viaje por el organizador

El organizador podrá cancelar el viaje contratado sin que el viajero tenga derecho a indemnización alguna en los siguientes casos:

- a) si el número de personas inscritas para el viaje es inferior al mínimo previsto, que queda establecido en 1 participante, y se notifica dicha cancelación al viajero con una antelación mínima de 20 días naturales respecto al inicio del viaje.
- b) cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que comprometan significativamente la ejecución del viaje combinado o el transporte de pasajeros, y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje.

En dichos supuestos, el viajero tiene derecho a que se le reembolse la totalidad de los pagos, sin compensación adicional. El reembolso, cuando proceda, se realizará sin demora y en un plazo no superior a 14 días naturales después de la notificación.

10. Cesión de la reserva

El viajero podrá ceder su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo, siempre y cuando lo comunique en soporte duradero al organizador o en su caso al minorista con una antelación de al menos siete días naturales respecto al inicio del viaje.

Cedente y cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. Los costes no podrán superar los costes efectivamente soportados por el organizador y/o el minorista a causa de la cesión, quienes proporcionarán al cedente los justificantes de los cargos derivados de la cesión.

11. Modificación del contrato

Si antes del inicio del viaje el organizador modificase algún servicio turístico significativo del referido viaje, el viajero podrá resolver dicho contrato antes del inicio del mismo, sin pago de penalización, o no aceptar en su caso un viaje combinado sustitutivo, debiendo realizar el minorista el reembolso en un plazo no superior a 14 días naturales desde la fecha de resolución del contrato.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, no pueda cumplir con necesidades especiales del viajero que haya podido aceptar previamente, o proponga aumentar el precio del viaje en más de un ocho por ciento, deberá ponerlo en conocimiento del viajero y sin demora en soporte duradero. En el supuesto de que el viajero no conteste en un plazo razonable, las propuestas del organizador se entenderán no aceptadas.

12. Falta de conformidad del viajero durante la ejecución del viaje, responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de rescancimiento

El organizador y el minorista responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato.

Si el viajero no está conforme de cualquier falta que observe durante la ejecución del viaje debe informar al organizador o al minorista sin demora indebida.

Si cualquiera de los servicios no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador, y en su caso el minorista, deben subsanar la falta de conformidad si no resulta imposible y si no entraña un coste desproporcionado. Si no fuera posible, el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio y a indemnización.

Si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable, el viajero puede hacerlo en primera persona y solicitar el reembolso de los gastos necesarios para ello.

Si no se puede prestar alguno de los servicios del viaje se ofrecerán al viajero fórmulas alternativas, a ser posible de calidad equivalente o superior a las contratadas, para continuar el viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. En caso de que las propuestas formuladas sean de menor calidad a las contratadas se le aplicará al viajero una reducción adecuada del precio. El viajero sólo puede rechazar las alternativas propuestas si no son semejantes a lo contratado o si la reducción del precio es inadecuada.

Cuando exista una falta de conformidad por parte del viajero y el organizador o el minorista no lo hayan subsanado en un plazo razonable, este puede poner fin al contrato sin pagar penalización y tendrá derecho tanto a una reducción del precio como a una indemnización por daños y perjuicios. Además, si el viaje incluye el transporte, el viajero tiene derecho a que sea repatriado en un transporte equivalente sin dilaciones y sin costes adicionales. En caso de que no se le pueda proporcionar dicho transporte por circunstancias inevitables y extraordinarias, se le proporcionará alojamiento por un periodo no superior a tres noches sin coste adicional alguno.

A las personas con discapacidad o movilidad reducida, acompañantes, mujeres embarazadas, menores no acompañados y persona con necesidad de asistencia médica específica no se le aplicarán la limitación de costes, siempre y cuando se haya puesto estas circunstancias en conocimiento del organizador o minorista al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

13. Incumplimientos y régimen de responsabilidades

El contratante principal o viajero podrá exigir las responsabilidades a que hubiere lugar en el plazo de dos años en caso de incumplimiento en la ejecución del contrato de viaje combinado. Todo incumplimiento en la ejecución de dicho contrato debe ser comunicada por escrito por el viajero al minorista y/o al organizador y, si procede, a la Administración Turística. El organizador y, en su caso, el minorista, responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

El artículo 162 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de Consumidores y Usuarios establece que el viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

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 imputable al viajero, imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o está debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.