

## CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LA WEB SITE:

**VIAJES JAIPUR, S.L.**, con domicilio social en Passeig de Sant Joan, 135, Barcelona, Agencia de Viajes minorista GC1177, y CIF B63597942, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al Folio 51 del Tomo 36883 general, Hoja núm. 290.304, Teléfono de contacto 93 363 29 81, Fax. Núm. 93 363 00 52 y dirección de correo electrónico info@jaipur.es, titular de la web www.jaipur.es, ofrece la utilización de este sitio web a los usuarios, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el usuario de las presentes Condiciones Generales.

A los efectos oportunos se hace constar que, por razón de territorialidad, la competencia en materia turística corresponde a la Comunidad Autónoma de Cataluña, al tener la empresa su domicilio social en la misma, teniendo en ella centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio.

Por la utilización de este portal se entiende que el Usuario acepta expresamente la adhesión, plena y sin reservas, a todas y cada una de las Condiciones Generales de Viajes Jaipur, en la versión publicada y vigente en el mismo momento en que el Usuario acceda a este portal.

El Usuario declara que es mayor de edad (es decir, tiene, al menos, 18 años) y dispone de la capacidad legal necesaria para adquirir los servicios ofrecidos a través del web de Viajes Marsans de conformidad con las presentes Condiciones Generales, que comprende y entiende en su totalidad. En caso de contratación por parte de un menor de edad Viajes Marsans, no será en ningún caso responsable debiendo asumir el propio menor, padres o tutores los gastos que ello pudiera ocasionar.

## CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVES DE LA WEB SITE DE VIAJES JAIPUR

La venta al Usuario de los servicios turísticos que se ofrecen a través del sitio web se llevará a cabo por **VIAJES JAIPUR, S.L.**

Viajes Jaipur, S.L. ofrece a sus usuarios la posibilidad de utilizar esta herramienta para acceder a información sobre vuelos, vacaciones, hoteles, horarios y precios que a través de una determinada integración al Sistema de Distribución Global (GDS) así como a tarifas negociadas en base de datos propia ofrece los resultados requeridos de búsqueda.

La realización por el usuario de reservas o compras de productos o servicios de aquellos proveedores u organizadores de viajes combinados que el Usuario elija, quedará sujeta a los términos y condiciones específicos que tales proveedores u organizadores de viajes combinados establezcan para cada caso. Los billetes emitidos en favor del Usuario contendrán avisos importantes incluyendo, entre otros, información para pasajeros internacionales acerca de las limitaciones de responsabilidad y avisos sobre limitaciones de responsabilidad en materia de equipajes. El Usuario consiente en aceptar y respetar los términos y condiciones de compra que se establezcan por cualquier proveedor u organizador con el que el Usuario elija contratar, incluyendo, con carácter enunciativo y no limitativo, el pago de cualesquiera importes devengados y el cumplimiento de cualesquiera normas y restricciones acerca de la disponibilidad de tarifas, productos o servicios.

Los proveedores de productos o servicios y los organizadores de viajes combinados, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables frente al Usuario del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa en vigor y de los términos y condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se contraten, sin que VIAJES JAIPUR, S.L. asuma obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste directamente.

### FORMA

### DE

### PAGO

El usuario se compromete a abonar los servicios o productos contratados mediante alguno de los siguientes medios de pago habilitados por VIAJES JAIPUR:

- Tarjetas, tanto en pagos vía web como en las oficinas de VIAJES JAIPUR, S.L., Tarjetas de Débito: Visa Electrón y Maestro. Tarjetas de Crédito: Visa y Master Card.
- Pago en efectivo, en el establecimiento de **VIAJES JAIPUR, S.L.**
- Pago por transferencia en el plazo de 24 horas desde la solicitud de los servicios al número que facilite VIAJES JAIPUR al usuario.

Si tu compra supera los 600€, por tu seguridad, necesitamos que nos envíes copia de la tarjeta de crédito por las dos caras y de tu documento de identidad NIF/NIE o pasaporte al número 93 363 00 52.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que VIAJES JAIPUR, S.L. realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito suministrada por el Usuario, o se reciba el importe de dicha compra en efectivo o justificante de la transferencia, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de VIAJES JAIPUR, S.L.

El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente de autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el cliente debe saber que **VIAJES JAIPUR, S.L.** no efectuará la reserva efectuada.

Los precios indicados "on line" tienen incluidas las tasas de aeropuerto. No incluyen los gastos de visados, ni las tasas de salida de un territorio, que deberán ser abonados directamente en destino. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del billete, serán repercutidas al cliente.

## **CONTRATACION DE BILLETES AÉREOS:**

Para la solicitud y compra de un billete de avión, el usuario podrá utilizar las siguientes opciones:

- Compra en el establecimiento de VIAJES JAIPUR, S.L.

## **CARGOS DE GESTIÓN Y EMISIÓN:**

Los importes correspondientes a los cargos de gestión y emisión de billetes aéreos no son reembolsables en ningún caso y son independientes de la tarifa seleccionada por el comprador.

Cuando la forma de pago solicitada sea la de "retirada en oficina de Viajes Jaipur" se cobrarán tres euros más en concepto de gastos de gestión.

El precio final a pagar por cada billete incluye la tarifa del trayecto o trayectos, las tasas aeroportuarias, recargo por combustible, de seguridad y un cargo en concepto de emisión de los billetes. En función de cómo se emite el billete reservado, se cargará al cómputo total de la reserva (Tarifa+Tasas) un cargo de emisión, que no será reembolsable una vez emitido el billete, y cuyo importe se expresa a continuación:

Según si la emisión del billete es en papel o bien es billete electrónico se aplicarán unas cantidades u otras: para los vuelos tanto domésticos como europeos o intercontinentales por su emisión en billete electrónico se cobrará doce euros, si es billete en papel se cobrarán quince euros.

## **BILLETES DE TARIFA REDUCIDA**

Salvo indicación en contra, los billetes de tarifas especiales no permiten cambios ni cancelaciones. Ello significa que no se permite utilizar el billete de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo sin haber utilizado con anterioridad la ida.

## **RESPONSABILIDAD DE VIAJES JAIPUR, S.L.**

La aceptación por parte del Usuario de la siguiente limitación de responsabilidad es elemento esencial para que **VIAJES JAIPUR, S.L.** realice la emisión y envío de billetes aéreos: En los servicios de emisión y envío de billetes aéreos comprados a través de la web la máxima responsabilidad asumida por **VIAJES JAIPUR, S.L.** por la realización y gestión de envíos de billetes aéreos y/o por la realización de reservas, incluyendo el suministro de determinadas tarifas **NO PODRÁ SER NUNCA SUPERIOR AL IMPORTE DEL BILLETE OFRECIDO MAS UN 20%** (incluyendo los gastos de gestión y envío, que en su caso, se cargasen al Usuario). **ADEMÁS, EN NINGUN CASO, VIAJES JAIPUR, S.L. PODRÁ SER RESPONSABLE POR EL LUCRO CESANTE DERIVADO DE UNA NEGLIGENCIA EN UNA TRANSACCION.**

Por consiguiente, si **VIAJES JAIPUR, S.L.** incurriera en algún error, o negligencia, en la realización de las actividades antes mencionadas, su responsabilidad se limitará a la cantidad antedicha.

En la reserva de billetes aéreos a través de Internet, la relación contractual se establece directamente entre el proveedor y el cliente final. Viajes Jaipur efectúa la reserva a petición del cliente y percibe la contraprestación económica por su actividad profesional, pero cualquier incidencia en relación al transporte concerniente a dicha reserva (cambios en el horario, retraso en los vuelos, pérdida de equipaje...) será responsabilidad única y exclusiva de la compañía aérea contratante.

## CONDICIONES DEL CONTRATO

1- A los efectos del contrato: "billete" significa el billete de pasaje y talón de equipaje, del que forman parte las presentes condiciones y avisos; "transportista" significa todo transportista aéreo que transporte, o se compromete a transportar, al pasajero o su equipaje en virtud de este contrato, o realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo; "CONVENIO DE VARSOVIA" significa el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, o dicho Convenio tal como fue modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955, según sea el caso

2- El transporte realizado en virtud del contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

3- En tanto no se halle en contraposición con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a: 1) las disposiciones que figuran en el billete, 2) las tarifas aplicables, 3) las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte del contrato (y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista), excepto en el caso de transporte realizado entre un punto de los Estados Unidos o Canadá y cualquier punto fuera de dichos países, para el cual serán de aplicación las normas vigentes en dichos países.

4- El nombre del transportista puede aparecer abreviado en el billete, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, condiciones, reglamentos u horarios del transportista; la dirección del transportista es la del aeropuerto de salida que figura en el billete frente a la primera abreviatura del nombre del transportista; las escalas convenientes son aquellos puntos que se indican en dicho billete o que figuren en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero; el transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

5- El transportista que emite un billete para transporte por las líneas de otro transportista, actúa sólo como agente de éste.

6- Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad del transportista se aplicará y beneficiará a sus agentes, empleados y representantes, y a cualquier persona cuya aeronave utilice el transportista para el transporte, y a sus agentes, empleados y representantes.

7- El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. En el caso de daños al equipaje, en transporte internacional, deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje. Véanse los manuales o condiciones aplicables para el transporte no internacional.

Por regla general, las compañías aéreas permiten facturar sin coste adicional una pieza de equipaje de 20 Kg. En clase turista y 30 Kg. En clase preferente. Por regla general se permite la entrada de una pieza de equipaje de mano cuyo peso no exceda de 10 Kg. Y dimensión (alto+largo+ancho) no exceda de 115 cm. Tenga en cuenta que los artículos peligrosos no serán aceptados (como por ejemplo materiales explosivos, corrosivos o venenosos), y que determinados artículos no están sujetos a la consideración de equipaje y serán tratados de manera distinta y deben ser comunicados con antelación (la propia aerolínea podrá establecer las condiciones y un cargo adicional. Por ejemplo: animales de compañía, equipos deportivos, musicales, armas de fuego, etc.) Tenga en cuenta, además, que no se permitirán determinados artículos en el equipaje de mano (como por ejemplo tijeras, cortaúñas, cuchillos, maquinillas de afeitar, etc.).

8- El billete es válido por un año desde la fecha de emisión, a menos que se estipule otra cosa en el propio billete, en los manuales de tarifas de transportista, en las condiciones de transporte o en los reglamentos aplicables. La tarifa para el transporte realizado en virtud del contrato está sujeta a modificación antes de iniciarse el viaje. El transportista puede negarse a efectuar el transporte si la tarifa aplicable no ha sido pagada.

9- El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y al equipaje con diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte de este contrato. En caso de necesidad y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Los horarios están sujetos a modificación sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces.

10- El pasajero deberá cumplir los requisitos gubernamentales del viaje y presentar los documentos de salida, entrada y demás exigidos, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista o, si no se hubiera fijado ninguna, con la antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida. Se recomienda presentarse con al menos 60 minutos de antelación en el caso de vuelos nacionales y de 150 minutos en el caso de vuelos internacionales, sobre todo en el caso de que el vuelo tenga por destino o haga escala en algún aeropuerto de Estados Unidos.

11- Ningún agente, empleado o representante del transportista tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las disposiciones del contrato.

12- El pasajero debe reconfirmar con la aerolínea, al menos con 48 horas de antelación a la salida del vuelo, los horarios, dado que en algún caso la aerolínea puede modificar los mismos.

NOTA: En transporte doméstico español la responsabilidad del transportista queda limitada de acuerdo con la Ley de Navegación Aérea de 21 de julio de 1960 y R. Decreto 2333/1983, de 4 de Agosto.

## **RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN RELACION CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE.**

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

### **Indemnización en caso de muerte o lesión.**

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 1000.000 DEG (aproximadamente EU 123.000), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

### **Anticipos.**

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar en el plazo de quince días, desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16000 DEG (aproximadamente EUR 20.000).

### **Retraso en la llegada del pasajero a su destino.**

En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4150 DEG (aproximadamente EUR 5.100).

### **Retrasos del equipaje.**

En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1000 DEG (aproximadamente EUR 1.230).

### **Destrucción, pérdidas o daños del equipaje.**

La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdidas o daños del equipaje hasta la cantidad de 1000 DEG /aproximadamente EUR 1.230). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo es responsable de los daños causados por su culpa.

### **Limites más elevados para el equipaje.**

El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

### **Reclamaciones sobre el equipaje.**

Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en el caso de retraso, de veintidós días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

### **Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva.**

Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

### **Plazos de reclamación.**

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años, a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

### **Fundamento de la información.**

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) N° 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002 y por la legislación nacional de los Estados miembros.

Este aviso, requerido por el Reglamento de la Unión Europea (EC) 889/2002, no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del Reglamento ni las del Convenio de Montreal.

### **DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y ANULACIÓN DEL VUELO.**

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- Con salida de un aeropuerto de la UE o
- Con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

### **Denegación de embarque.**

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 EUR para vuelos de menos de 1500 km.
- 400 EUR para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1500 y 3500 km.
- 600 EUR para los vuelos de más de 3500 Km., efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 ó 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- Darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final y
- Ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medio de comunicación.

### **Anulación de vuelos.**

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final, y
- ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamientos en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación y le ofrezca transporte alternativo en un horario próximo al previsto inicialmente.

La compensación o las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

### **GRANDES RETRASOS**

#### **Asistencia inmediata.**

Si Vd. efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- con salida de un aeropuerto de la UE o
  - con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria, y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso
  - de 2 horas o más para los vuelos de menos de 1500km,
  - de 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1500 y 3500km.,
  - de 4 horas o más para los vuelos de más de 3500 km. efectuados fuera de la UE, esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamientos en un hotel cuando sea preciso( incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.
- Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede). Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

## **RECLAMACIONES POSTERIORES.**

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede Vd. reclamar hasta 4150 DEG de los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su fije, o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

## **CONTRATACIÓN DE VIAJES COMBINADOS**

La contratación de VIAJES COMBINADOS está sujeta a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, de Viajes Combinados y a las condiciones específicas acordadas con los usuarios en función de la agencia mayorista que organice el viaje combinado.

Cuando sea **VIAJES JAIPUR, S.L.** la organizadora del viaje combinado elegido por el cliente, regirán las siguientes,

## **CONDICIONES GENERALES.**

### **Legislación aplicable y aceptación de las condiciones generales**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y demás disposiciones vigentes. Las presentes Condiciones Generales forman parte de todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/ofertas contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje.

### **Inscripciones y reembolsos.**

En el acto de la inscripción, y sin perjuicio del anticipo que autoriza el Artículo 3 de la Ley de Viajes Combinados, la Agencia requerirá al menos un depósito del 40% del importe total del viaje, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El importe restante deberá abonarse 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 consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado de anulaciones.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

### **Precio**

#### **El precio del Viaje combinado incluye.**

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el contrato y según sus especificaciones.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figure en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos ?Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto (I.G.I.C.), etc...-, cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

Solo se considerarán incluidos en el precio del contrato los servicios expresamente detallados en el folleto, programación y documentación del viaje. Cualquier otro servicio será abonado antes del inicio del viaje. Como

norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

### **Revisión de precios.**

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha 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 consumidor, 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.

### **Exclusiones.**

El precio del viaje combinado no incluye: Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, ?extras? tales como llamadas telefónicas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales ?ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio 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 consumidor al suscribirlo.

### **Excursiones o visitas facultativas.**

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

### **Viajes de nieve.**

En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

### **Propinas.**

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje 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 la finalización del viaje.

### **Desistimiento del consumidor, Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.**

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- 1) Los gastos de gestión más los gastos de anulación, si los hubiere.
- 2) Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.



Se entenderán como causas de fuerza mayor, que eximirán al consumidor de su responsabilidad, el fallecimiento, enfermedad grave o accidente del usuario, cónyuge, hijos padres o hermanos. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

Las condiciones fijadas para los gastos de anulación serán plenamente aplicables con independencia que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del consumidor.

El consumidor de viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con quince días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de 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 usuario 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 diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

#### **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, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- a) 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, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.
- b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).
- En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista 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 obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- d) En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 por cien 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 por cien si se produce entre los quince días y tres días anteriores, y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.
- e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e

imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.  
Cuando la cancelación del viaje se deba a causa suficiente.

f) En el caso de que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

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

h) En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

i) 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 previstos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

j) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

#### **Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia Organizadora o Detallista no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

#### **Prescripción de acciones.**

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley 21/95, de 6 de Julio, reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según queda establecido en el Artículo 13 de la citada Ley.

#### **Responsabilidad.**

##### **General.**

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de

haber actuado con la diligencia debida. 4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el Detallista o, en su caso, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar. No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

#### **Límites del resarcimiento por daños.**

En cuanto al límite del resarcimiento por daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causa de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe en autocares, "vans", limusinas y similares contratados por la agencia organizadora directa o indirectamente y ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor 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.

#### **Delimitación de los servicios del viaje combinado.**

**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 hora y media sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

#### **Hoteles**

##### **General**

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el folleto/programa 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 calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo 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 consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada a hotel o apartamento reservado en fecha su horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado a admisión de animales y se pretenda viajes con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

### **Otros Servicios.**

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12:00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19:00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento. Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un sólo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica. En los circuitos, los autocares pueden variar 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 "van", 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. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos todo terreno, característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

### **Servicios Suplementarios.**

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serles prestados. En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

### **Apartamentos.**

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños, cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de suscribirse in situ el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo ajustado a la vigente L.A.U., del que, en el caso de que fuera posible y así lo hubiera solicitado por escrito el consumidor a la Agencia, podrá obtener una copia con anterioridad al inicio del viaje. Este contrato debe ser firmado por el consumidor, quién abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder a los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

### **Condiciones económicas especiales para niños.**

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos. En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

### **Circuitos.**

La Agencia organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto/programa, el servicio de alojamiento se prestará en alguno 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 algunas de las opciones descritas asimismo en el programa/oferta. Esta indefinición no supone modificación del contrato.

## **Pasaportes, visados y documentación.**

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. 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 usuario, 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 consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, 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 visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

## **Equipajes.**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial 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 consumidor 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.

## **Información al consumidor:**

Para los casos en los que el viaje combinado no incluya seguro en el precio, se informa al consumidor sobre la posibilidad de 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.

El consumidor podrá informarse de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado accediendo a la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores (<http://www.mae.es>), lo que se indica en cumplimiento de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios

## **CONTRATACIÓN HOTELES**

### **ORGANIZACIÓN TÉCNICA**

**VIAJES JAIPUR, S.L.**, con domicilio social en Passeig de Sant Joan, 135, Barcelona, Agencia de Viajes minorista GC1177, y CIF B63597942, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al Folio 51 del Tomo 36883 general, Hoja núm. 290.304, Teléfono de contacto 93 363 29 81, Fax. Núm. 93 363 00 52 y dirección de correo electrónico [info@jaipur.es](mailto:info@jaipur.es), titular de la web [www.jaipur.es](http://www.jaipur.es), ofrece la utilización de este sitio web a los usuarios, condicionado a la aceptación sin modificaciones por el usuario de las presentes Condiciones Generales.

## **RESERVAS**

Las reservas solo pueden ser efectuadas por Agente de Viaje por Internet, las reservas realizadas por la web serán confirmadas por la propia página web de [Viajesjaipur.com](http://Viajesjaipur.com) junto con el proveedor del hotel que corresponda. En la confirmación de la reserva constará:

- Datos generales de la reserva.
- Importe a cobrar al cliente usuario.

## DOCUMENTO DE PRESENTACIÓN

A la confirmación de la reserva se adjuntará BONO de presentación, el cual se imprimirá desde la página de confirmación de Viajesjaipur.com o bien en el email de confirmación que también llegará al cliente para su presentación en el establecimiento hotelero, junto con un ejemplar de las presentes condiciones generales.

## PRECIOS

Los precios que se indican en Viajesjaipur.com, son Precios Venta al Público I.V.A. incluido. Los precios indicados son por persona y noche a excepción de los apartamentos, que serán por unidad y noche, salvo indicación contraria. Los precios publicados en Viajesjaipur.com, son susceptibles de sufrir variaciones por los siguientes motivos:

- a) Hoteles en España: En fechas que coincidan con Ferias, Eventos especiales y condiciones particulares de cada establecimiento. Estas serán comunicadas en el momento de confirmar la reserva por escrito.
- b) Hoteles fuera de España: Regirán igualmente las condiciones del punto anterior.
- c) Por la fluctuación de las divisas respecto al cambio aplicado en la fecha de puesta a disposición de las Agencias de Viajes de los precios. Cualquier incremento en los precios como resultado de fluctuaciones de divisas en reservas ya confirmadas, solo se aplicará cuando esta exceda de un 3%.

## EL PRECIO INCLUYE

Servicio en régimen de alojamiento, a excepción de los hoteles en los que se indique específicamente la inclusión de otros servicios.

## EL PRECIO NO INCLUYE

Cualquier servicio no especificado además de extras tales como, llamadas telefónicas, servicios de lavandería, minibar, parking, etc....

## NIÑOS

Las condiciones especiales para niños son pactadas con cada establecimiento y no obedecen a un único criterio, por tanto, como cada establecimiento aplica distintas reducciones o condiciones especiales, rogamos que al realizar su reserva consulte sobre este punto y se le informará en cada caso. Siempre deberán entenderse aplicables estas gratuidades o descuentos cuando los niños compartan habitación con 2 adultos, y en régimen de sólo alojamiento. CUNAS: En el caso de necesitar este servicio, indíquese al hacer su reserva, puesto que los hoteles disponen de un stock limitado de unidades, y deberá pagarse directamente en el hotel, como si de un extra se tratase.

## TERCERA PERSONA

Consulte el suplemento a aplicar para una cama supletoria ocupada por un adulto, ya que dependiendo de cada hotel este suplemento varía. Hay hoteles que disponen de pocas camas supletorias por lo que resulta aconsejable asegurarse la disponibilidad al efectuar la reserva.

## PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan.

## **INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL CONSUMIDOR**

La Agencia de Viajes informará al consumidor de que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la propia Agencia de Viajes la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, visados y demás documentación precisa para viajar al destino, 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; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

La Agencia de Viajes informará al usuario de que, a todos los efectos, y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el usuario conserva consigo su equipaje y demás enseres personales, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomendará a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

La Agencia de Viajes informará al usuario de que, 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, y de que, en el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor 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. La Agencia de Viajes informará al usuario del régimen y las consecuencias de la no presentación/ no show del usuario en el establecimiento, del régimen de cancelaciones y modificaciones, general y en fechas de feria y eventos especiales, así como de los posibles cambios de nombre o marca comercial de los hoteles, y de la posible existencia de tasas de estancia.

## **MODIFICACIONES DURANTE LA ESTANCIA**

En el caso en el que el cliente desee prolongar o disminuir su estancia en el establecimiento o modificar el número o tipo de habitaciones, deberá comunicárselo siempre a la Agencia de Viajes y ésta le indicará la tarifa a aplicar, una vez haya confirmado con el proveedor correspondiente.

## **FORMA DE PAGO**

El pago por el usuario deberá efectuarse siempre a través de la Agencia de Viajes, no al establecimiento hotelero, con la excepción de los servicios extras.

## **RESERVAS GARANTIZADAS**

Las reservas siempre están garantizadas, incluso llegando después de las 20 horas (hoteles de España y Andorra) ó 19 horas (hoteles resto países).

## **NO PRESENTACIÓN / NO SHOW**

La no presentación/no show del cliente en el Hotel sin aviso previo será tratada con rigor, dado que se produce cargo al proveedor hotelero por parte del establecimiento al no poder ocupar la/s habitación/es reservadas, y confirmadas. No se podrá reembolsar al cliente importe alguno por no presentación/no show sin consulta previa y la autorización expresa del proveedor hotelero que informará de los gastos generados que podrán oscilar entre el importe de la primera noche y el 100% del importe de la reserva.

## **CANCELACIONES Y MODIFICACIONES**

Todas las cancelaciones deberán ser tramitadas a través de la Agencia de Viajes peticionaria. Si la Agencia de Viajes u proveedor hotelero estuvieran cerrados por encontrarse fuera del horario laboral o en días festivos, el cliente notificará directamente al establecimiento hotelero la cancelación o modificación, tomando nota de la referencia de la misma; nombre de la persona que le atiende, fecha y hora, debiendo comunicarlo con la mayor brevedad a la Agencia de Viajes, para que le sea comunicado al proveedor hotelero.

Como norma general, las cancelaciones realizadas con una antelación de menos de 48 horas a la fecha de entrada del cliente generarán gastos, siendo su importe variable según el destino, fecha y establecimiento hotelero.

En el producto de nieve generarán gastos las cancelaciones con una antelación menor a las 72 horas. Excepciones: Durante periodos de Feria, Eventos especiales y condiciones particulares de la reserva, la fecha límite de cancelación puede variar.

Se entenderá también como cancelación la reducción en el número de habitaciones, noches o cambio del nombre del cliente. En cualquier caso la intención de los proveedores hoteleros es de no generar gastos a sus clientes, por ello se realizarán las tramitaciones necesarias para evitarlos.

Todo cambio o cancelación de una reserva supone una carga de 25 euros en concepto de gastos de gestión, aparte de la posible penalización que establezca el propio establecimiento.

### **FERIAS Y EVENTOS ESPECIALES**

En estos casos los hoteles pueden estar sujetos a suplementos o recargos, pudiendo variar considerablemente el precio, incluso superando las tarifas publicadas y también podrán estar sujetos a gastos de cancelación específicos que se determinarán en cada caso.

Ciertos establecimientos no aceptarán ninguna modificación ni cancelación total o parcial reservándose el derecho a no realizar devolución de importe alguno. Las fechas indicadas para las Ferias son susceptibles de variaciones. Rogamos consulten cada evento en particular a fin de reconfirmar fechas exactas. Los proveedores hoteleros y Marsans.com no se hacen responsables de las alteraciones de fechas que puedan producirse sin previo aviso.

### **IMPORTANTE**

En algunos países existe un impuesto municipal denominado "tasa de estancia" que deberá ser abonado directamente en el establecimiento. Las categorías que reflejan los hoteles o apartamentos, han sido proporcionadas por los propios establecimientos y siempre obedeciendo a las normativas específicas que rigen en cada país. Por tanto, puede resultar no ser similar en prestaciones y calidad un hotel de un país con respecto a los de otro país distinto, aún teniendo la misma categoría.

### **NOTA**

Durante el transcurso del año, algunos hoteles pueden cambiar su nombre o marca comercial, lo cual no podrá interpretarse como un cambio de hotel o modificación de la reserva.

### **ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES**

Toda reserva formalizada supone la aceptación expresa de estas Condiciones Generales por la Agencia de Viajes contratante y el cliente usuario.