



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, la documentación del viaje (entendido como el contenido publicado en nuestra página web <https://www.bollerasviajeras.com>, el itinerario, programa / folleto o presentación son los documentos informativos al que éstas se incorporan. Este material es la descripción del viaje combinado contenida en la documentación del viaje (Información Precontractual y Servicios contratados) que constituye el objeto del contrato de viaje combinado y sus Anexos.

La información contenida en la página web, el itinerario, programa / folleto o presentación es vinculante para la Agencia Organizadora salvo que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al cliente antes de la celebración del contrato y/o previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

La información facilitada al viajero en la página web, el itinerario, programa / folleto o presentación relativa a las principales características de los servicios de viaje, el precio del viaje, las modalidades de pago o garantías financieras que deban aportarse, el número mínimo de personas necesario para la realización del viaje y el derecho del viajero a resolver el contrato antes del inicio del viaje a cambio de una penalización adecuada, formará parte integrante del contrato de viaje combinado, en el caso de confirmarse finalmente el mismo, y no se modificará, salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. “Bolleras viajeras” antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E. 30-11-07) y sus modificaciones, y demás disposiciones vigentes, incluidas aquellas contenidas en las Normas y Convenios Internacionales aplicables relativos al transporte de pasajeros.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas / oferta en vigor, y contenidos, en su caso, 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.

2. ORGANIZACIÓN

Tendrá la consideración de “Agencia organizadora del viaje” Marta Borrachero Villar NIF 50745645D (en adelante, la “agencia” o la “organizadora”). Se considera que el viaje combinado comenzará en la fecha y lugar en que se inicien los servicios prestados por la Organizadora. Los servicios de transporte aéreo, terrestre o marítimo, así como los servicios de alojamiento previos o posteriores al viaje que no sean contratados a la Organizadora no formarán parte del viaje combinado.

3. PRECIO

3.1. El precio del Viaje Combinado incluye todos los servicios y complementos que se especifiquen en la documentación del viaje y que expresamente consten en el contrato de viaje combinado, así como el Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A) o el Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C), etc.-, cuando estos sean aplicables.

3.2. Revisión de precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante u otras fuentes de energía, y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición de la documentación del viaje o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas.

Cualquier variación de Precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, después de la celebración en los importes estrictos de las variaciones aludidas:

Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán modificarse tanto al alza como a la baja, como consecuencia directa de cambios en:

- a) El precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía;
- b) El nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos; o,
- c) Los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

Del mismo modo, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado. En dicho supuesto, el organizador tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

Estas modificaciones relativas al precio serán notificadas al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de las mismas y con su cálculo en un soporte duradero, a más tardar 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado. Dicha variación de precio se calculará sumando/sustrayendo al precio del viaje combinado el incremento/disminución del coste que se haya producido. Si el aumento de precio

mencionado excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

3.3. Ofertas especiales

La Organizadora se reserva el derecho de ofertar un mismo viaje a precios inferiores a los publicados, sea por ofertas de última hora o por la causa que fuere. Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/folleto, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en el programa/oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino. Los descuentos y reducciones que pudieran ser puntualmente ofrecidos en campañas promocionales y/o en la documentación, están sujetos a disponibilidad de plazas.

3.4. Exclusiones

3.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluye Tasas, impuestos y /o cargos locales a pagar por el cliente en destino, tales como tasas turísticas, ecológicas, hoteleras, etc., visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, alimentación, actividades o excursiones realizadas en el tiempo libre y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente detallado en la documentación del viaje, en el contrato de viaje combinado. No se incluyen tampoco aquellos cargos adicionales que pueden ser cobrados por algunos alojamientos directamente en destino, en concepto de servicios adicionales puestos a disposición del viajero, incluso aunque éste no haga uso de ellos.

3.4.2. 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 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.

3.4.3. Viajes de nieve

En los viajes de nieve, salvo indicación expresa en contrario, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí ni la ropa térmica.

3.4.4. Propinas

En el precio del viaje no está incluida, salvo que se especifique lo contrario, una aportación complementaria que usualmente suele denominarse propina y que tiene como único destinatario al personal que preste cualquier servicio incluido en el viaje.

4. FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

En el momento de la solicitud de servicios, la Agencia podrá requerir un anticipo que no será superior al 40% del importe total del viaje (salvo que en alguna ocasión se especifique el pago anticipado de importes superiores), expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el programa solicitado. El importe restante, en su caso, deberá abonarse de acuerdo con el calendario de pagos establecido, y en todo caso, antes de la entrega del itinerario o documentación del viaje, que deberá realizarse con una antelación suficiente a 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 siguiente. La aceptación de reservas por parte de la Organizadora estará subordinada a la disponibilidad de plazas, y se entiende cumplimentada, con la consiguiente conclusión del contrato, en el momento o email de la confirmación por parte de la Organizadora.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Agencia, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor. Las primas de seguros y los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas, en su caso, no son reembolsables.

5. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE POR NO ALCANZAR EL NÚMERO DE PERSONAS INSCRITAS EL MÍNIMO PREVISTO O CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

5.1. En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato, en cuyo caso deberá indemnizar a la Agencia y/o Organizadora con las penalizaciones que a continuación se indican:

a) En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

b) Para el caso de los viajes combinados, los gastos de gestión más los gastos de anulación y 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. De no presentarse al viaje, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional

5.2. El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a dicho contrato comunicándolo previamente al organizador en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. La cedente y la cesionaria responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes de la cantidad pendiente del pago del precio del viaje así como de cualquier comisión o recargo y de los gastos

adicionales de la cesión. La organizadora informará a la cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por la agencia a causa de la cesión. La organizadora proporcionará a la cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

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

5.4. La organizadora podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación a la viajera sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado, o bien si el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y se notifica a la viajera la cancelación dentro de los siguientes plazos:

1.º Veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración.

2.º Siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración.

3.º Cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración.

6. ALTERACIONES

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

a) Fuera de los casos de modificación del precio regulados por la estipulación 3.2, el organizador se reserva el derecho a modificar unilateralmente cualesquiera otras cláusulas del presente contrato siempre que el cambio no sea sustancial y se informe de dicha modificación al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

b) Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales del viajero aceptados previamente o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con la estipulación 3, la viajera podrá, en un plazo razonable especificado por la organizadora, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

c) La viajera que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca la agencia, de ser posible de calidad equivalente o superior.

d) La organizadora deberá comunicar dicha modificación sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero junto con:

- 1) Su repercusión en el precio del viaje combinado cuando la modificación dé lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior.
- 2) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión.
- 3) La indicación de que en el supuesto de que la viajera no notifique su decisión en el plazo indicado en el párrafo anterior se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.
- 4) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

e) En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio sin pago de penalización en virtud de lo indicado en la letra b), o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, la organizadora reembolsará sin demora indebida todos los pagos realizados por la viajera o por una tercera en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. Será asimismo de aplicación lo previsto en la estipulación 9.

f) El Organizador tiene la facultad de asignar al pasajero un camarote / habitación distinto al previsto en el contrato, siempre y cuando tenga características similares. De producirse un cambio a un tipo de alojamiento de inferior precio, los pasajeros afectados por tal cambio únicamente tendrán derecho al reembolso de la diferencia de precio, según las tarifas aplicables. En el caso de Establecimientos Hoteleros, y en ausencia de clasificación oficial reconocida por las Autoridades Públicas competentes, dicha clasificación será establecida por el propio Organizador, en base a criterios razonables de evaluación de estándares de calidad.

7. OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

7.1. El viajero deberá informar a la agencia sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato a través de un medio perdurable.

8. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre (B.O.E. 30-11-07) y sus modificaciones, será de dos años, según queda establecido en el Artículo 169 del citado Real Decreto.

9. RESPONSABILIDAD

9.1. General

La agencia 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 deba ejecutar ella misma u otros prestadores, y con independencia del derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso, o frente a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

En el momento del primer pago a cuenta del viaje contratado, se le proporcionará al viajero, información y certificado de Garantía exigido por la normativa legal de viaje combinado.

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que la organizadora demuestre que la falta de conformidad es imputable al viajero o que la falta no corresponde a los servicios incluidos y detallados en el viaje.

El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada de la agencia por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si la agencia demuestra que la falta de conformidad es:

- a) Imputable al viajero
- b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable
- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias

9.2. Comunicación y obligación de prestar asistencia

El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado y la organizadora deberá proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

a) El suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular

b) La asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

La agencia podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido la organizadora.

9.3. Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del alcance y/o condiciones de pago de indemnizaciones por parte de los prestadores de servicios de viaje incluidos en el viaje combinado, se

estará a lo dispuesto en los convenios internacionales que vinculen a la Unión Europea, en particular la Convención de Atenas de 13 de diciembre de 1974, modificada por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1976, cuando sea aplicable, o bien la Convención de Bruselas de 23 de abril de 1970 y demás disposiciones legales vigentes. En su defecto, y con exclusión de los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia, la indemnización tendrá como límite el triple del precio total del viaje.

La indemnización o reducción del precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre (B.O.E. 30-11-07) y la concedida en virtud de los Reglamentos comunitarios 261/2004, 1371/2007, 392/2009, 1177/2010, 181/2001 o convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

10. DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO

10.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se recomienda que se efectúe con un mínimo de antelación de tres horas (plazo que podrá variar en virtud de las circunstancias concretas y país de destino) 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. En la contratación de servicios sueltos no realizados por la agencia se recomienda que el cliente reconfirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

10.2. Hoteles

10.2.1. 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. 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 o plegatín, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama o plegatín 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, o con otra denominación y ocupación para tres personas, 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 normal general, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 11 horas del día de salida, si bien este horario puede variar sensiblemente en función de la política interna de cada establecimiento.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento

reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, 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 la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento de hotel 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.

10.2.2. Otros Servicios

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

10.2.3. 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 serle 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 inmediatamente al desistimiento del servicio por parte de la consumidora 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.

10.3. 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.

10.4. Condiciones económicas especiales para niños/as

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños/as, 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/a comparta la habitación con dos adultas.

10.5. Depósito de garantía o fianza solicitada para determinados servicios.

Determinados proveedores de servicios, como hoteles, apartamentos, cías. de alquiler de vehículos...pueden solicitar a la viajera, antes de la prestación del servicio y en destino, que aporte una garantía en previsión del posible consumo de extras o posibles daños.

11. PASAPORTES, VISADOS, VACUNACIONES Y DOCUMENTACIÓN

Todas las viajeras, sin excepción (menores incluidos/as), deberán llevar en regla su documentación personal correspondiente y la de los menores debidamente autorizados, según las leyes del país o países que se visitan. La viajera se compromete a facilitar a la agencia por escrito, y antes de la contratación del viaje, la información referente a todas las circunstancias personales que puedan afectar a este respecto, para poder facilitar la información de índole general correspondiente. Será por cuenta de la viajera, cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Es responsabilidad de cada viajera conocer los requisitos de entrada a cada país, incluidas las restricciones COVID, y realizar los formularios de ingreso y pruebas COVID.

En 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.

Los/as menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus madres, padres o tutores/as, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

Además, los pasajeros deberán cumplir las normas de prudencia y diligencia exigibles, las disposiciones indicadas por la Organizadora, y las normas y disposiciones administrativas y legales relativas al viaje; respondiendo frente a la Organizadora de los daños y perjuicios derivados de su incumplimiento, y de aquellos que origine a los medios de transporte, hoteles, sus instalaciones, mobiliario, enseres y a cualquier bien material o personal que se utilice en las actividades incluidas en el itinerario.

Igualmente la viajera responderá de los daños y perjuicios que ocasione a otras viajeras o a terceros.

Queda prohibido que la viajera porte mercancías, animales, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, sustancias tóxicas o peligrosas y en general todo aquello que pueda alterar la seguridad del viaje y sus viajeras. En todo caso la viajera está obligada a adoptar las medidas adecuadas y razonables 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 resulten de no haber adoptado dichas medidas serán por cuenta de la viajera. Para cualquier información específica al respecto, se recomienda la consulta al servicio de Recomendaciones de Viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores, a través de la página web <http://www.mae.es>; o bien para ciudadanos de otros estados deberán consultar a su embajada/consulado. Así como, respecto a las cuestiones sanitarias en la página web <https://www.mscbs.gob.es>.

12. TRAMITACION DE RECLAMACIONES

Se informa a la viajera, que en caso de querer presentar reclamación, puede dirigirse a la agencia de viajes donde formalizó su reserva. Asimismo, y en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 40 de la Ley 7/2017 por la que se regula la resolución alternativa de litigios de consumo, le informamos que Bolleras viajeras no se halla adherido a ningún organismo y/o entidad de resolución alternativa de los mismos. No obstante lo anterior, si usted no está de acuerdo con la solución adoptada por nosotras al respecto de su reclamación, podrá dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo de su CCAA y/o de su Ayuntamiento correspondientes, así como a la Dirección General de Turismo.

13. ACOMPAÑAMIENTO

Los viajes en grupo podrán ser con guía y acompañamiento, sólo con una de las dos o viajes en grupo por libre sin acompañamiento. En caso de ser un viaje con acompañamiento, éste se realizará solamente en las horas y actividades indicadas en el itinerario previamente, no incluyendo este servicio en las horas o días indicados como libres ni en los desayunos, comidas y cenas.

14. SEGURO

Se informa a la viajera de que existe la posibilidad de suscribir un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o gastos de asistencia, incluidos los de temas de salud relacionados con COVID, repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. Se informe también que las cancelaciones de viaje por positivo COVID solamente están cubiertas en caso de que la viajera contrate un seguro que incluya estas coberturas.

15. OTRAS INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS

1. 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 cliente deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

2. Fotografías y mapas

Las fotografías y mapas que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una mayor información a las viajeras. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, con posterioridad a la publicación de la documentación del viaje, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de la Organizadora.

3. Cambios de Dirección / Management

La Organizadora no se hace responsable de los cambios de Dirección de los hoteles contenidos en el catálogo posteriores a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de las instalaciones, etc..) que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

4. Vuelos en conexión

Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a la ciudad de salida del vuelo internacional, y como consecuencia de ello se originen gastos de pernoctación, los mismos correrán por cuenta del cliente. La organizadora no se responsabiliza de las incidencias derivadas de los vuelos en conexión adquiridos por el propio cliente al margen del viaje combinado contratado.

5. Circuitos

La Organizadora pone en conocimiento de la cliente, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona si no existe disponibilidad en los primeros o se procede a un cambio de itinerario que así lo exija. Igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa/oferta. Esta Identificación no supondrá modificación del contrato.

6. Documentaciones

En los viajes en grupo, por razones de organización y seguridad, en algunos casos el guía será el portador de la documentación acreditativa de las reservas de alojamiento, billetes aéreos y demás servicios a prestar. En los viajes individuales dicha documentación será entregada al cliente antes de la fecha de salida.

