

# CONDICIONES GENERALES GRANDES VIAJES RACC - EXPEDICIONES 2011/12

Las normas que se contienen en este documento obligan a las partes, y forman parte del contrato. La materia no regulada específicamente en las condiciones generales se regirá por el Reglamento de Agencias de Viajes (Decreto 168/1994, de 30 de mayo), por Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como por las normas que, subsidiariamente, sean de aplicación.

**ORGANIZACIÓN TÉCNICA:** La organización técnica, la formalización de reservas y la ejecución de los paquetes turísticos corresponde a RACCTravel, S.L., Código identificativo GC 275 MD, CIF B-65365975, con domicilio social en Barcelona, Avda. Diagonal, 687.

**VIGENCIA:** La programación de los Grandes Viajes RACC Expediciones tiene validez para las fechas de salida indicadas en cada itinerario, desde Abril 2011 a Marzo 2012, y es vinculante para la Agencia Organizadora durante este periodo. A pesar de todo, serán válidos los cambios en esta información cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la firma del contrato, o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

**PRECIOS:** Están basados en tarifas, coste de carburante, cambios de moneda, tasas e impuestos vigentes en la fecha de edición del programa y por tanto, están sujetos a variaciones, pudiendo ser revisados hasta 20 días antes de la salida del viaje. En algunos eventos especiales, fiestas locales o ferias, los precios publicados pueden estar sujetos a modificaciones.

Los precios han sido calculados para unas fechas concretas y número mínimo de participantes (indicado en cada itinerario). Cualquier cambio de estos parámetros influirá en el precio definitivo. En caso de no llegar al mínimo de participantes estipulado para cada itinerario, éste podrá ser cancelado informando a los participantes con 20 días de antelación a la fecha de salida, o bien se notificará el correspondiente suplemento y el cliente tendrá la opción de aceptarlo o desistir; en este último caso se reembolsarán las cantidades abonadas.

Los precios de los Grandes Viajes RACC Expediciones se basan en un bloque de plazas aéreas y de hoteles. Una vez dichas plazas se hayan agotado, y siempre y cuando no altere los servicios terrestres contratados, RACCTravel, S.L. se compromete a gestionar la nueva reserva con la misma compañía aérea/establecimiento o con otros alternativos, pudiendo dar lugar a un suplemento aéreo o de hotel y a un suplemento por traslado del aeropuerto al hotel en privado.

Salvo que se indique lo contrario, los precios base de los grupos son por persona mayor de edad en habitación doble standard y vuelos clase turista.

Dada la diversidad de tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, de la vía aérea, hoteles y fecha de salida, se recomienda consultar los precios. En general, estos serán siempre aplicables a un niño compartiendo la habitación con 2 adultos, sin cama extra.

**NUESTROS PRECIOS INCLUYEN:** 1- La pensión alimenticia especificada y alojamiento en los hoteles elegidos o categoría similar. 2- El transporte aéreo y por carretera. 3- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en los itinerarios correspondientes 4- Los impuestos indirectos IVA, etc. cuando éstos sean aplicables. El consumidor deberá consultar a RACCTravel S.L. antes del inicio del viaje, para evitar posteriores reclamaciones. Como norma general es necesario seguir un criterio estricto de literalidad que conduce a la conclusión que, aquello que no esté específicamente detallado como incluido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

**NUESTROS PRECIOS NO INCLUYEN:** Visados, tasas de estancia, tasas de aeropuerto, certificados de vacunación, y extras personales como bebidas (café, vinos, licores, aguas minerales, ...), regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, etc. y en general cualquier otro servicio que no figure expresamente detallado en el apartado "El viaje/precio incluye". Durante las comidas no se incluyen las bebidas (agua, vino, ...), salvo que se indique lo contrario.

En los programas que incluyen comidas, éstas tan sólo son aplicables desde el momento de la llegada al hotel hasta la salida. Las otras comidas que puedan coincidir con enlaces, tránsitos, aeropuertos, etc., no están incluidos y son de cuenta del cliente.

**NOTA SOBRE LOS ALOJAMIENTOS:** Hoteles: La calidad y el contenido de los servicios prestados por el hotel estarán determinados por la categoría turística oficial del país de destino y serán sometidos a control administrativo. De acuerdo con la legislación vigente (que establece sólo la existencia de habitaciones dobles), se permite que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama con el conocimiento y a petición de las personas que ocupan la habitación y siempre y cuando el establecimiento disponga de ellas. Según normativa internacional, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 16 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida, salvo que se indique lo contrario en cada paquete turístico.

**DOCUMENTACIÓN:** Todos los viajeros sin excepción (incluidos los niños), deberán llevar consigo su documentación personal en regla, ya sea el pasaporte, DNI, o visado especial, de acuerdo a los requisitos del país(es) que se visitan. Corresponde al viajero la obtención de visados consulares, certificados de vacunación o cualquier otro requisito necesario exigido. La agencia organizadora declina toda responsabilidad si las autoridades del país de destino denegaran la entrada del viajero por carecer de los requisitos formales exigidos o cualquier otro motivo (validez del pasaporte, visados, etc.) y serán por cuenta del viajero todos los gastos que se deriven. En estas circunstancias se aplicarán las condiciones establecidas para las anulaciones o desistimiento voluntario de los servicios.

Los viajeros que posean pasaporte/nacionalidad diferente a los de la Unión Europea deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidos todos los requisitos para poder entrar sin problemas al país de destino.

**ACEPTACIÓN / INSCRIPCIÓN:** El hecho de adquirir o tomar parte en uno de los viajes contenidos en el programa implica la plena aceptación, por parte del usuario, de todas y cada una de estas condiciones generales. De igual modo, se da por enterado de los documentos/requisitos para el viaje y de la implicación física del mismo.

Al inscribirse se debe facilitar todos los datos (personales) necesarios. Si dicha información resultase incorrecta o incompleta, ello podría redundar en una deficiencia del servicio y resultar en bonos de viaje, billetes de avión, etc. defectuosos de los que la agencia organizadora o detallista no podría considerarse responsable.

A la hora de la inscripción en un viaje será necesario depositar hasta un máximo de un 40% del importe total, y mínimo 7 días antes de la salida, contra la entrega de la documentación de viaje, deberá abonar el precio total. De no procederse al pago total en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole aplicados los gastos de cancelación.

La no utilización de alguno de los servicios incluidos o desistimiento voluntario a tomar parte de una actividad contratada para la totalidad del grupo, no da derecho a reembolso alguno.

Se debe consultar a la agencia en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales en el viaje, ya que generalmente no están admitidos en los hoteles y medios de transporte, y comunicar cualquier necesidad especial (minusvalías, etc.) para reservar los servicios adecuados.

**ALTERACIONES:** La agencia organizadora se reserva el derecho de alterar el orden del recorrido de cualquiera de los itinerarios incluidos en este catálogo, de modificar los hoteles previstos por otros de similar categoría, y en general, de modificar la información cuando se produzca una modificación imprevista en la normativa de los diferentes países en cuanto a la clasificación turística oficial de los alojamientos y en las condiciones aplicables en materia de pasaportes, visados y formalidades sanitarias. Dada la antelación con que se contratan determinados servicios (guias, museos, actividades especiales, etc.), estos quedan sujetos a variación sobre lo publicado, comunicándolo al consumidor.

Las modificaciones serán vinculantes para el usuario siempre que le hayan estado comunicadas antes de la firma del contrato, y si se produce después de haberse firmado si la hubiera aceptado de mutuo acuerdo con la agencia. Ante la comunicación de modificación el usuario podrá optar por resolver el contrato o bien aceptar las modificaciones, y deberá comunicarlo por escrito a la agencia.

En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar algún servicio previsto en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las pres-

taciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador, se considerará que acepta tácitamente dicha propuesta, sin derecho a compensación alguna.

**CANCELACIONES:** De conformidad con lo establecido en el art. 160b del Real Decreto Legislativo 1/2007 ponemos en su conocimiento que los paquetes turísticos de Grandes Viajes RACC Expediciones están sujetos a tarifas y condiciones especiales de contratación para cada viaje, calculándose los gastos de cancelación/anulación para cada caso concreto, y aplicables en función de la antelación a la salida del viaje en que se haya comunicado el desistimiento. La correspondiente escala de gastos será comunicada al usuario antes de inscribirse en el viaje.

**CANCELACION DEL VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR:** Se podrá cancelar el viaje sin derecho a indemnización, cuando la cancelación sea debida a que el número de personas inscritas sea inferior al publicado y exigido para llevar adelante cada viaje. En ese caso, la agencia lo comunicará por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada en folleto o en su defecto con una antelación mínima de 20 días a la fecha de salida. También por causas de fuerza mayor, entendiéndose como tales las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida (tales como guerras, catástrofes naturales, epidemias, estipulaciones legales o recomendaciones políticas, etc.), y siempre que se considere oportuno para salvaguardar la integridad física de las personas). En dicho caso, se tratará de ofrecer un programa alternativo o bien el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización.

**CESIÓN DE LA RESERVA:** El usuario podrá ceder la reserva a un tercero con un mínimo de 20 días de antelación a la fecha prevista de salida, y ambos responderán solidariamente del pago del viaje y de los gastos adicionales de la cesión. No obstante esto, la agencia podrá oponerse a la cesión de la reserva cuando las características de los servicios a realizar por terceros prestatarios, el tipo de tarifas o del transporte contratado, obtención de visados u otros, hagan del todo imposible la cesión.

**EQUIPAJE:** El equipaje y otros efectos personales del viajero no son objeto del contrato de transporte, y por tanto el organizador no es responsable de su pérdida o daños que pueda sufrir durante el viaje. La agencia ofrece al viajero la posibilidad de contratar una póliza de seguro de equipaje.

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 estar 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 cias. 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 empresa de transporte.

**SEGUROS:** La agencia ofrece al viajero la posibilidad de contratar una póliza de seguro que cubra los gastos de cancelación del viaje ocasionados por el viajero, así como también, un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad.

**RESPONSABILIDAD:** La Agencia responderá en proporción a las obligaciones que le correspondan por su ámbito de gestión, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, y de los daños sufridos por el consumidor, siempre dentro de los límites establecidos en aquellas condiciones generales y a la legislación aplicable. El rescate por daños corporales se limitará de acuerdo con los convenios internacionales reguladores de las prestaciones de servicios; y por daños no corporales, el rescate no podrá ser superior al importe total del viaje inicialmente contratado. La agencia no se responsabiliza cuando las faltas producidas sean imputables al usuario o a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones contratadas y cuando sean imprevisibles e insuperables, o sean motivadas por un supuesto de fuerza mayor o a un hecho que la agencia de viajes organizadora o vendedora final del viaje o los terceros prestatarios de servicios, poniendo toda la diligencia necesaria no hubieran podido prevenir ni evitar. En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen como consecuencia de retrasos en salidas o llegadas de los medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor.

Cuando la falta de conexión en los vuelos, aún a causa de cambios de horarios de las compañías aéreas participantes, obligue a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que se deriven de este hecho, tanto de alojamiento como de comidas y transportes, serán por cuenta del transportista aéreo causante del overbooking, cancelación o retraso, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Cuando el viaje se haga con autocares propios o alquilados por la Agencia Organizadora, en caso de accidente, sea cual sea el país donde se produzcan, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera del estado donde se haya matriculado el vehículo. Las compañías aéreas, marítimas y terrestres que intervengan en la realización de Grandes Viajes RACC Expediciones no se consideran responsables de ninguno de los actos, omisiones o irregularidades que puedan suceder en el viaje durante el tiempo en que éste quede fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituye el único lazo que une a la compañía transportista con el consumidor o viajero.

La presentación en el aeropuerto el día de salida será según las indicaciones recibidas. De no presentarse a la hora prevista conllevará la pérdida del viaje sin derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

En los viajes en grupo, el jefe del viaje/guía, está autorizado a modificar el programa si a su juicio ello redundaría en la seguridad y/o beneficio de la calidad del programa. El viajero está obligado a cumplir las instrucciones de quienes estén al mando del viaje, siendo 100% responsable de cualquier daño en caso de comportamiento impropio.

**RECLAMACIONES:** El usuario deberá informar "in situ" de cualquier anomalía o incumplimiento en la ejecución del contrato, con la finalidad de tomar acción inmediata. En caso de imposibilidad, deberá comunicarlo inmediatamente al prestatador del servicio y con un límite máximo de 48 horas a la agencia, de cualquier incidencia acaecida durante el viaje para resolverlas. La no realización de esta comunicación a la agencia supondrá que sea el usuario quien tenga que probar el incumplimiento de la ejecución del contrato ante la Administración y/o Tribunal competente dado que transcurrido dicho plazo resultaría imposible a la agencia organizadora conseguir una resolución satisfactoria y constatar la veracidad de la reclamación.

Las reclamaciones que el usuario quiera presentar deberán estar documentadas con comprobantes y facturas, y deberán dirigirse a la agencia de viajes donde efectuó su reserva dentro de un plazo máximo de 30 días después del regreso. La agencia organizadora del viaje, que actúa como intermediaria en la venta y reserva ante el consumidor, trasladará las quejas a los proveedores.

Las expectativas no satisfechas del viajero no podrán utilizarse como fundamento para reclamar, si la totalidad del programa y servicios han sido proporcionados.

**PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA:** Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

Fecha edición: Marzo 2011