

CONDICIONES GENERALES

LEGISLACIÓN APLICABLE:

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 (BOE núm 287), de 30 de Noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el Decreto el Decreto 176/1997, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, en la Comunidad Autónoma de Canarias y las demás disposiciones vigentes que fueran de aplicación. El Contrato, es instituido por las presentes cláusulas contenidas en estas Condiciones Generales, publicadas en el folleto-oferta (y a las cuales pueden referirse otras publicaciones complementarias), que contemplan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenirla. Es un Contrato de Viajes Combinados y se considerará perfeccionado en virtud de la Ley del art. 1.258 y siguientes de C.C., en el momento en que el Organizador entregue los bonos y/o billetes correspondientes a los servicios incluidos en el viaje, que constituye la formalización documental del mismo.

El hecho de adquirir, o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados en el folleto-oferta o en sus apéndices complementarios, significa la expresa aceptación por parte del Consumidor – Usuario de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al Contrato de Viajes Combinado, sin que sea precisa la transcripción escrita individualizada del mismo.

Las partes contratantes, se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria, para la resolución de todas sus diferencias y/o reclamaciones, con renuncia de cualquier otro fuero.

ORGANIZACIÓN TÉCNICA:

La organización técnica de todos los Viajes contenidos en el Folleto – Oferta, ha sido realizada por **Menan Tours**, CIF. B- 80956477, Título Licencia CIC 893, con domicilio en la calle Galicia, 36, 35007, Las Palmas de Gran Canaria.

SERVICIOS OFERTADOS:

Para cada viaje ofertado, la agencia de viajes organizadora, facilitará un Programa detallado, si el viaje se ajusta a un diseño habitual o un presupuesto, si se organiza a petición del cliente. Cualquiera de estos dos documentos constituye la oferta de viaje mencionada por la Ley e incluirá la información en cuanto a precios, itinerarios, servicios, condiciones especiales, etc. No se detalla en la oferta lo que se define en estas Condiciones Generales como de aplicación general.

La oferta es vinculante para el Organizador, a menos que comunique los cambios en la misma, antes de la celebración del Contrato, o que las modificaciones se introduzcan posteriormente, de común acuerdo entre las partes. El Organizador se compromete a facilitar la totalidad de los servicios contratados, con las características estipuladas y responderá, ante el Consumidor, de los daños sufridos por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

PRECIOS:

Los precios estimados en el Folleto – Oferta o en sus apéndices, han sido calculados de acuerdo con los conceptos en vigor a fecha 01 Abril 2.010, y que son: costes de los medios de transportes utilizados, tasas e impuestos de los propios servicios, de puertos embarques y otros. Si variarán las mencionadas bases de cálculos, repercutirán en los precios, tanto al alza como a la baja, siempre y cuando se haga con un mínimo de 20 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. Si el consumidor decidiera cancelar el viaje a causa de una revisión de precios, el organizador reembolsará todas las cantidades entregadas a cuenta, sin estar obligado al pago de indemnización por rescisión de Contrato.

Todos los precios que figuren en el folleto / oferta, son por persona, en base a habitación doble, salvo indicación expresa de lo contrario.

Si en el momento de gestionar la petición de reserva no hubiera espacio barco, o en la clase correspondiente a la tarifa utilizada para el cálculo, el Organizador ofrecerá la posibilidad de utilizar otra clase o compañía aérea, con el suplemento de costo correspondiente.

DESESTIMIENTO, CANCELACIONES Y CESIONES:

El Consumidor tiene derecho a desistir en cualquier momento, debiendo notificarlo por escrito al Organizador, y a que se le reembolsen las cantidades entregadas, estando obligado a satisfacer gastos de cancelación, salvo que el desistimiento tenga lugar por causa de fuerza mayor (art. 9.4), considerando como tal la muerte de familiares en primer grado, accidente o enfermedad grave con internamiento en clínica, del propio consumidor o familiares en primer grado, con presentación de los correspondientes certificados oficiales.

Estos gastos están formados por tres conceptos diferentes:

- a) Gastos de gestión de la anulación.
- b) Gastos de gestión que cobren los proveedores del Organizador, y que está obligado a justificar.
- c) Billetes de avión, no reembolsables por sus condiciones de emisión.
- d) Penalizaciones, consistentes en:
 - 10% del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje.
 - 25 % del importe total del viaje, entre los días 3 y 10.
 - 30 % del importe total del viaje, dentro de las 48 horas anteriores de la salida.
 - 100% del importe total del viaje, de no presentarse a la salida o cancelar el mismo día de la misma, estando obligado al pago del importe del mismo, abonando en su caso, las cantidades pendientes de pago.

El contratante principal o beneficiarios podrán ceder su reserva a cualquier persona que reúna las condiciones requeridas para la participación en el viaje, si esta cesión se comunica por escrito al Organizador con más de 15 días de antelación a la fecha de salida. El contratante cedente y el cesionario, responderán solidariamente del pago del saldo del precio, así como los gastos adicionales justificados que pudiera causar dicha cesión. Cuando existan obstáculos insalvables (tarifas aéreas o de otra índole) que no acepten cambios de nombres (visados, billetes de avión / barco, etc.), el Organizador puede oponerse a la cesión.

Si iniciado el viaje, el Consumidor decidiera abandonarlo sin que el Organizador haya introducido variaciones sustanciales en el mismo, renuncia expresamente a cualquier reembolso por servicios no recibidos.

ALTERACIONES:

Caso de que el Organizador se viera obligado a modificar elementos esenciales del contrato, lo comunicará al Contratante principal a la mayor brevedad posible. El consumidor podrá optar por rescindir el contrato sin penalización, o aceptar las modificaciones, suscribiendo un anexo al contrato, donde se reflejarán las modificaciones y su posible repercusión en el precio. El Consumidor se obliga a comunicar su decisión al Organizador en un plazo máximo de 3 días, pasado los cuales se entenderá que opta por la rescisión.

En el caso de que después de la salida del viaje, el Organizador compruebe que no se puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuidad del mismo, sin suplemento de precio para el contratante – usuario, y en su caso, abonará a este último, al regreso de su viaje, el importe de la diferencia (si la hubiera), entre las prestaciones previstas y las realmente suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

En caso de que las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables, o bien el Consumidor no las aceptase, por motivos válidos y razonables, el Organizador suministrará al consumidor, en caso necesario y sin suplemento de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje, para que pueda regresar al punto de salida o a cualquier otro que hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda. No será responsabilidad del Organizador que el medio no exista o no esté disponible de inmediato.

En caso de que en algún establecimiento no se facilite habitación triple, a pesar de haber sido contratada, el contratante será alojado en habitación doble o individual, sin pagar ningún suplemento por ello, pero no reclamará indemnización por el cambio de ocupación, considerándola una mejora en su categoría. Para el caso de que los clientes, y a solicitud de los mismos, se alojen en habitación triple, no habrá, en principio ningún tipo de descuento, aplicándole el precio base por persona. Un alojamiento triple es una habitación doble con una cama adicional, pudiendo ser un sofá cama o similar.

RESPONSABILIDAD:

El Organizador responderá frente al Consumidor, en función de las obligaciones que le correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, sin perjuicio del derecho del Organizador a actuar contra dichos prestadores de servicios, y siempre dentro de los límites establecidos en las Condiciones Generales y en la legislación aplicable.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra una de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor – usuarios.
 - Que dichos defectos sean imputables a un tercero, ajeno al suministro de las prestaciones previstas por el contrato, y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
 - Que los defectos aludidos sean debidos a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales, imprevisibles o irrevocables, cuyas consecuencias no habían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- El resarcimiento de los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los Convenios Internacionales reguladores de dichas prestaciones. Por lo que se refiere a los daños, que no sean corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado. En ningún caso, el Organizador se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes o pérdida de conexiones o de días u otros, que se originen a consecuencia de retrasos en horas de salidas o regresos de los medios de transportes previstos en el viaje combinado, por causas meteorológicas, técnicas, huelgas y otras de fuerza mayor.
- En su contrato con aviones, trenes o barcos y aeropuertos, el billete de pasaje constituye el único contrato jurídicamente vinculante, entre la compañía aérea, marítima, de ferrocarriles y otras y el Consumidor-Usuario, comprador del viaje combinado y/o pasajero.

Las compañías aéreas, marítimas y terrestres que intervienen en la realización de los viajes ofertados en este folleto, no se considerarán responsables de ninguno de los actos, omisiones o irregularidades, que puedan acaecer al viajero durante el tiempo que éste permanezca fuera de los respectivos medios de transportes.

Cuando el viaje se efectúe en vehículos propios o alquilados por el Organizador, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzcan, el viajero se somete expresamente a la legislación en material de accidentes de la nación en la que se halle matriculado el vehículo o embarcación.

RECLAMACIONES:

Cuando el Consumidor-Usuario aprecie "in situ" cualquier incumplimiento o mala ejecución de algún servicio de los incluidos en el viaje combinado objeto del contrato, debe notificarlo inmediatamente y por escrito, y pidiendo acuse de recibo, al prestador final de servicio (hotel, transportista..), en el mismo lugar en que se produzca el presunto incumplimiento, así como en el plazo de 48 horas hábiles al Organizador, para que estos tomen las medidas urgentes tendentes a la resolución del fallo de que se trate, en cumplimiento de lo previsto en el art. 10 de la Ley. La no realización de este trámite necesario, supondrá que sea el propio Consumidor-Usuario quien tenga que probar, de manera fehaciente y documentada, tal presunto incumplimiento, en caso de entablar una reclamación y/o presentar una denuncia por cualquier vía contra el Organizador. El plazo para poder presentar reclamaciones por acciones derivadas de los derechos reconocidos por Ley, será el mismo que se contiene en el art. 13 de la misma. No obstante, y por motivos lógicos de practicidad, eficacia y rapidez en la resolución de los casos aconsejamos fijar el plazo en 30 días a partir de la fecha de finalización del viaje, mismo plazo que el Organizador, en reciprocidad, establece para contestar a las mismas. A toda reclamación que se presente, deberán acompañar los testimonios de la/las denuncias presentadas "in situ" antes los prestatarios, además del contrato de viaje que se estableció en su día. La interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado, no exime del pago total del precio de dicho viaje.

REEMBOLSO:

Caso de que proceda el reembolso de alguna cantidad, sea por desistimiento del consumidor o por alteración de los servicios introducida por el Organizador, no se hará efectivo hasta que los proveedores que tuvieran que determinar la cuantía de los gastos de anulación o la diferencia entre los servicios ofertados y lo recibidos, no hayan concretado el importe por escrito. 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.

DOCUMENTACIÓN:

La emisión de la documentación necesaria para la realización del programa contratado (billetes de barco, bonos de servicios, certificado de seguro, etc.), será entregado al contratante, en el plazo acordado. Si el contratante solicita que esta documentación le sea remitida por correo o mensajería, el Organizador queda eximido de responsabilidad en caso de extravío.

Todos los viajeros, sin excepción, (incluso bebés y menores) deberán llevar su documentación en regla, D.N.I., compañías transportistas o al hotel, en el momento de observar cualquier deficiencia, daño o desaparición de sus enseres.

PRESENTACIÓN A LA SALIDA:

El Contratante se obliga a presentarse en el muelle con un mínimo de 90 minutos antes de la salida. Se hace mención expresa de que es responsabilidad del contratante prever el tiempo necesario para llegar al muelle, teniendo en cuenta posibles demoras debidas a tráfico, siendo de su entera responsabilidad los perjuicios que pudieran ocasionar la presentación con retraso.

HOTELES:

En caso de no poderse facilitar los hoteles previstos y publicados, la responsabilidad del Organizador se limita a alojar a los viajeros en establecimientos de la misma categoría o de categoría superior. El Organizador no se puede responsabilizar de la atención que los empleados del hotel dispensen a los clientes. El horario adecuado para las entradas y salidas en las habitaciones, en general, y según normativas internacionales, las habitaciones podrán ser ocupadas a las 16:00 y deberán ser abandonadas a las 12:00, salvo indicación expresa de lo contrario.

SEGUROS:

Todos los viajes llevan incluido un seguro de viaje. En cada oferta se menciona la compañía y el número de póliza de seguro incluido. Las coberturas se desarrollan en hoja aparte, que se adjuntará al contrato.

Dado que las coberturas de cualquier seguro son limitadas, el Organizador hace constar expresamente que no es responsable subsidiario de la compañía aseguradora.

VIGENCIA:

La programación del presente folleto – oferta, tiene una validez desde el 01 Mayo del 2.010, hasta el 31 de Octubre de 2.010, salvo indicación expresa de otras fechas o períodos, siendo vinculante para el Organizador durante este período. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información, tanto en las características de los servicios incluidos, como en los precios de los mismos, cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, o se haya acordado modificaciones entre las partes contratantes.