



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por **TAWY TOURS** – C.I.F. B-57673683 con domicilio social en la Calle Gran Vía, 57-5ºJ – C.P. 28013 – (Madrid) C.I.C.M.A 2511.

Forman parte íntegra del presente contrato de Viaje Combinado el programa –oferta contenido en el folleto emitido por la agencia, así como la documentación y bonos anexos. Las características de este contrato son las que se describen en dicha documentación, y contendrán el destino del viaje, períodos del mismo y fechas de salida y regreso, medios, características y categoría de los transportes, número de comidas, categoría de los alojamientos, lugar y clasificación oficial.

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-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes a todos los contratos de viajes, y obligan a las partes, con las condiciones particulares que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

2. Precio.

2.1. El precio del Viaje Combinado incluye.

- a) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirla.
- b) El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.
- c) La tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos –Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.
- d) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
- e) 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.

2.2. El precio del Viaje Combinado no incluye.

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, tasas hoteleras, certificados de vacunación, "extras" tales como 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 incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

2.3. 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.

2.4 Propinas.

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

2.5 Revisión de precios.

Los precios del viaje combinado están calculados con base en el cambio de moneda, tarifas de transporte, combustible y tasas vigentes en la fecha de edición de cada programa u oferta.

La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 20 días previos a la salida. El incremento de los precios solo será posible 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

3. Modificación del contrato.

En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos en las prestaciones del viaje combinado, (modificar de manera significativa y notoria algún elemento del viaje) lo pondrá inmediatamente en conocimiento del viajero. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El viajero deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el viajero no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que se opta por la resolución del contrato.

4. Cancelación del viaje por la agencia.

En los supuestos en que el viajero, de acuerdo con el apartado anterior, resuelva el contrato, o en caso de que la agencia cancele el viaje sin mediar causa de fuerza mayor, el viajero podrá optar entre el reembolso de las cantidades abonadas, o la realización de otro viaje siempre que la agencia pueda proponérselo, y en caso de ser de inferior calidad, la agencia deberá rembolsar la diferencia de precio entre uno y otro viaje. En caso de ser de calidad superior, el viajero deberá abonar la diferencia entre el viaje inicialmente contratado y el efectivamente realizado.

En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al viajero y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato.

El organizador y, en su caso, los minoristas podrán 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:

- a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el folleto o contrato y el organizador o, en su caso, el minorista notificará al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 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,

- b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

5. Desistimiento por parte del viajero

El viajero podrá desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida siempre que lo comunique por escrito a la agencia. En tal caso, y a excepción de si el desistimiento se produce por un caso de fuerza mayor, el viajero deberá abonar además de los gastos de gestión y anulación que produzca dicho desistimiento (ya sean causados por los prestadores de servicios al no devolver las cantidades abonadas o por cualquier otro motivo) una penalización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:

- a) El 15 % del precio del viaje, si se produce con una antelación de más de 10 y menos de 15 días.

- b) El 20 % del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 10 y 3 días.

- c) El 30 % del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores al inicio del viaje.

En caso de que el viaje combinado esté sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de gestión, los gastos de anulación y las penalizaciones serán los que indique de modo explícito el folleto para ese viaje o los acordados de modo particular en el documento contractual.

En caso de que el viajero no comunique su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presente en el tiempo y lugar previstos para la salida, perderá el derecho a la devolución de todas y cada una de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar cualquier cantidad que estuvieran pendientes de pago.

No obstante, lo dispuesto en el apartado 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.

En el caso de los contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

6. Cesión de la reserva.

El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto y en el contrato para realizar el viaje combinado.

La cesión deberá ser comunicada por escrito a la agencia con una antelación mínima de 15 días antes de la salida.

En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio, así como de los costes adicionales derivados de la cesión.

7. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios

La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación de viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del viajero medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

Si el viajero acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

8. Obligaciones del viajero durante el viaje

El viajero deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al viajero un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del viajero.

En el caso de cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios, el viajero se obliga a comunicarlo al prestador de servicios de que se trate y a la Agencia, de manera fehaciente y a la mayor brevedad posible «in situ» o en el caso de no ser posible, en las 48 horas siguientes. El plazo de prescripción de las acciones será el establecido en el art. 164 De La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

9. Responsabilidad de la agencia en caso de incumplimiento

La agencia organizadora del viaje responderá, frente al viajero, de la ejecución deficiente del viaje combinado. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al viajero.
- b) 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.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever, ni superar.

En todo caso, la organizadora no responde de la ejecución deficiente, o no ejecución, de las prestaciones contratadas en caso de que dicho incumplimiento se deba a las circunstancias especiales del país de destino, ya sea por motivos políticos, sanitarios, meteorológicos, y que el viajero afirma conocer mediante la firma del presente documento.

En todo caso, el viajero está obligado a tomar 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 deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del viajero.

Tampoco responde en caso de que el viajero no pueda efectuar todo o parte del viaje por falta de la documentación necesaria para la realización del mismo, y de la que afirma haber sido informado por la agencia.

10. 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. Las restricciones de equipaje vendrán determinadas por las normas de cada transportista y en el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes.

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.

11. 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 visado 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.

12. Protección de datos personales

TAWY TOURS le informa que según lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679) y en ejecución del contrato de viajes combinados la finalidad de la recogida de los datos personales es el mantenimiento de la relación contractual, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios, así como el envío de información técnica y operativa relacionada con el contrato, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente. En este sentido, le informamos que sus datos personales junto con el resultado de posibles encuestas de satisfacción serán usados para evaluar su opinión con el único objeto de mejorar los servicios por nosotros prestados y así adecuar y diseñar nuestras ofertas comerciales.

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es, en relación con las finalidades anteriormente mencionadas, el cumplimiento de las obligaciones legales a la relación contractual. En el caso de recoger datos de salud la finalidad de su recogida será prestar los servicios de restauración y asistencia en viaje, en caso de ser requeridos y/o de urgencia que, de conforme, a su expresa petición se acuerden más eficazmente a sus circunstancias personales y de salud. No se cederán datos de salud a terceros, salvo por obligación legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo.

Para la gestión de las finalidades inherentes al desarrollo y cumplimiento del objeto del presente contrato, les informamos que sus datos de carácter personal serán comunicados a los diferentes proveedores de los productos y servicios quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del mismo y todo ello, en virtud de los contratos celebrados con los terceros anteriormente.

En el momento de realizar la reserva, y en ejecución del contrato, también se registrarán los datos personales de otros viajeros que integren su localizador de reserva. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes. Los datos personales de niños y adolescentes (menores de 13 años) se recopilan, almacenan y utilizan solo para fines de ejecución del contrato.

En el momento, en el que se proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel del aquí descrito, se proporcionará, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente de forma pueda expresar su consentimiento expreso e inequívoco. No se cederán datos a terceros salvo si usted ha dado su consentimiento expreso e inequívoco previamente, o por obligación o decisión legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo.

Por último, le informamos que tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como el ejercicio de otros derechos que le asisten mediante escrito dirigido al DPD del grupo en dpd@tawytours.com.

13. Acciones judiciales.

Para cualquier reclamación que surja por incumplimiento del presente contrato, Ambas partes, renuncian a cualquier otro foro que les fuera de aplicación, sometiéndose expresamente a los Juzgados y Tribunales de Madrid.