

# CONDICIONES GENERALES

**ORGANIZACIÓN:** La organización técnica de estos viajes "a for fait" ha sido realizada por la Agencia Mayorista VIAJES FISTERRA S.L. C.I.F. B-36.050.656 con domicilio en C/Luis Vidal Rocha nº3 Bajo A. 36960 - SANXENXO - PONTEVEDRA.

**PRECIOS:** Los precios de este programa son totales (IVA incluido) y están sujetos a la posibilidad de ser modificados a consecuencia de las tarifas de transportes y alojamientos y por cambios sustanciales producidos por razón de las fluctuaciones del tipo de cambio de las monedas. En todo caso cuando la repercusión supere el 15% del precio establecido, el cliente podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos con excepción de los gastos de gestión y anulación si los hubiere. Todos los precios publicados en este programa, salvo indicación expresa, son válidos para estancias mínimas de 7 noches. Para estancias inferiores se deberá recomfirmar el precio. El precio pagado se corresponderá con el billete, no pudiendo figurar en el mismo la mención "precio concertado", no siendo válido un bono sin valor. Todos los precios y descripciones publicadas son venta al público, salvo error tipográfico, y sujetos a disponibilidad de capacidad. **INSCRIPCIONES:** En el momento de la reserva se debe depositar el 40% del precio total de la misma, no considerándose comprometida en firme mientras no se efectúe el correspondiente depósito. De no ser abonado el saldo restante con una antelación de 7 días a la fecha del comienzo del viaje, VIAJES FISTERRA podrá considerar la plaza como anulada. La única interpretación auténtica de los servicios comprendidos en el viaje será la que ofrezca la Agencia Organizadora, lo que significa que el usuario, en caso de tener alguna duda, habrá de consultar a la misma antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general, ha de seguirse un criterio de estricta literalidad, significando que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el viaje, no estará incluido en éste. Todos los viajes en autobús están sujetos a un mínimo de participantes (30 pers. aprox.), que en caso de no alcanzarlos se comunicará a los interesados 10 días antes del inicio del viaje. **DESCUENTO NIÑOS:** En cada caso, vienen reflejados en los cuadros correspondientes a los precios de los establecimientos. Los descuentos de niños, 3ª y 4ª persona se entienden compartiendo la habitación con dos adultos. **Bebés:** Cuando se confirme un bebé con alojamiento gratuito, el cliente deberá abonar siempre los gastos de cualquier servicio extra en el hotel, tales como comida, cuna, etc...

**DESCUENTO 3er. PAX:** En los establecimientos donde se especifique, se entienden únicamente sobre los servicios hoteleros. **RÉGIMEN ALIMENTICIO:** S.A - sólo alojamiento. AD - alojamiento y desayuno. MP - media pensión. PC - pensión completa. TI - todo incluido. Estos regímenes no incluye agua y vino en comidas, excepto régimen Todo Incluido. **CAMAS SUPLETORIAS:** Las habitaciones que se confirmen como triples, cuádruples y quíntuples, y que figuren en bono como tales serán siempre habitaciones dobles con 1 o 2 camas supletorias.

**CARÁCTER UNITARIO DE LA PRESTACIÓN:** El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada "Vacación" o "Circuito", constituye un servicio completo (combinado o "a for fait") de carácter unitario e indivisible, y que no cabe fraccionar a efectos de utilización parcial o de disminución de precio. La renuncia o no utilización, por parte del cliente, de cualquier o cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso ni devolución alguna.

**ALTERACIONES:** En el supuesto de que por causas imputables a VIAJES FISTERRA existiese imposibilidad de prestar los servicios en las condiciones concertadas, VIAJES FISTERRA propondrá al cliente la sustitución de éste por otro de similares características, sin que suponga aumento del precio para el cliente.

**PRECIOS TRANSPORTE:** Los precios publicados se entenderán como finales, incluyendo paquete de servicio, noche en habitación múltiple y asistencia. VIAJES FISTERRA se reserva el derecho, de acuerdo con la legislación vigente, de alterar el orden de recorrido del viaje; modificar la hora de salida; utilizar taxis, microbuses y otros autobuses para reunir a todos los pasajeros en un punto común de la ruta; cambiar los números de asiento que provisionalmente hayan sido otorgados en el momento de la confirmación de la reserva o sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otros de similar categoría sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna, y si solamente a la recuperación de las cantidades abonadas en su viaje si no estuviera de acuerdo con las alteraciones, no haciendo uso de los citados servicios. 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. 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.

**PRESENTACIÓN:** a) El cliente deberá presentarse en la terminal de salida con una antelación mínima de QUINCE MINUTOS a la hora del comienzo del viaje cuando se trate de viajes terrestres y NOVENTA MINUTOS cuando se trate de viajes aéreos. b) En el caso de no presentación a la salida del viaje -sin previa anulación ni aviso-, el cliente perderá el derecho a toda reclamación. El alojamiento en los hoteles el día de llegada estará disponible a partir de las 16.00 h.

**ABANDONO:** Si el cliente abandona el viaje una vez comenzado o dejase voluntariamente de utilizar algunos de los servicios correspondientes a su "Vacación" o "Circuito", no tendrá derecho a devolución ni reembolso alguno. Asimismo será inalterable la fecha de regreso (transporte) contratada, a excepción de prórroga a través de VIAJES FISTERRA.

**RECLAMACIONES Y REEMBOLSOS:** Para cuantas reclamaciones pudieran suscitarse en relación con la presente programación se consideraran competentes los Tribunales de Pontevedra. Cuando el cliente considere que no se le ha facilitado alguno de los servicios contratados, o que ha sido prestado defectuosamente, deberán proveerse del correspondiente justificante expedido por el prestatario del servicio o en su defecto contar con el reconocimiento del guía. Cuando el consumidor aprecie in situ la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, deberá notificarlo inmediatamente al prestatario de los mismos y en el plazo de 48 horas hábiles a la agencia organizadora, a fin de que ésta tome las medidas oportunas. La no realización de la comunicación a la agencia realizadora supondrá que será el consumidor quien deba aprobar el incumplimiento en la ejecución del contrato ante la dirección general de turismo competente o tribunal competente, ya que fuera de ese plazo a la agencia organizadora le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el cliente abandone antes de la fecha prevista, VIAJES FISTERRA, no se compromete a efectuar devolución alguna, salvo recibir escrito del hotel notificando la no facturación de los días no disfrutados, debidamente firmado y sellado. El consumidor solamente podrá reclamar indemnización a la agencia organizadora cuando se haya producido una mala o no ejecución de los servicios que conforman el viaje, o la cancelación motivada por circunstancias distintas a causas de fuerza mayor o alguna de las causas suficientes que a continuación se numeran: - Que las faltas observadas en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor. - Que las citadas faltas sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revista un carácter imprevisible o insuperable. - Que las citadas faltas se deban a acontecimientos que la agencia o el prestador de los servicios, poniendo toda la diligencia necesaria, no pudieran prevenir ni superar. - Que no se haya alcanzado el número suficiente de inscripciones especificado en las Condiciones del viaje, habiéndose notificado la anulación con más de nueve días de antelación a la salida del viaje.

**DESESTIMIENTOS:** (Ley 21/95). En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado tanto si se trata del precio total, como del depósito previsto en el artículo 24, pero deberá indemnizar a la agencia en las cantidades que a continuación se indican: - Los gastos de gestión: a) 12 € para reservas canceladas con más de 15 días. - Los gastos de anulación, si los hubiere. - Más una penalización, consistente en:

a) El 5% del importe total del viaje, si el desestimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje

b) El 15% entre los días 3 y 10.

c) El 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

d) De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada. - Reservas anticipadas: El 5% para todas las reservas canceladas con más de 15 días de antelación.

Por tratarse de los apartamentos de un producto sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas y que a continuación se detallan:

a) El 10% con más de 15 días.

b) El 25% entre 8 y 15 días.

c) El 50% entre 4 y 7 días.

d) El 100% 3 días antes de la entrada en los aptos.

**Renfe:** 15% desde el momento en que se confirma la reserva (incluso modificaciones). En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sometido a especiales, servicios prestados en Andorra o Francia, servicios de nieve, garantías totales o parciales, etc..., los gastos de anulación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes. Por parte de la agencia organizadora se podrá anular el viaje programado, siempre que el número de inscripciones sea inferior a 30 personas, sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna, siempre y cuando la anulación sea comunicada al mismo con un mínimo de 10 días de antelación, no teniendo más derecho que el reembolso del total del importe satisfecho. Los viajes combinados están sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, y por ello en los circuitos realizados en Francia, Portugal, Países Bajos, Barcelona, Valencia, Sevilla, Córdoba y Granada se establecerán los gastos de anulación por desestimiento total o parcial (modificaciones) como se detallan:

a) El 5% con más de 10 días y menos de 15 días de antelación.

b) El 15% entre los días 3 y 10.

c) El 100% dentro de las 48 hrs antes de la salida, o en caso de no presentarse a la hora prevista para la salida.

**CAMBIO DE FECHAS:** Si el usuario deseara modificar su reserva de día de salida, esto supondrá el pago de los gastos de anulación correspondientes, contando con la necesaria aceptación del prestatario de los servicios. Responsabilidades excluidas: VIAJES FISTERRA, al igual que la agencia vendedora, que tiene carácter de mera intermediaria, no puede responsabilizarse -por quedar fuera de su actividad y de las previsiones que le son exigibles- de las deficiencias, incumplimiento e infracciones respecto a las responsabilidades directamente imputables a las empresas transportistas, hoteleras y similares prestadoras de servicios, o profesionales turísticos contratados; así como -igualmente- de los robos, daños o accidentes no asegurados que pudieran producirse tanto en las personas como en los objetos propiedad de los clientes. Caso de producirse las deficiencias, infracciones o incumplimiento aludidos en primer lugar, el cliente deberá proceder a efectuar la oportuna reclamación en forma oficial y directamente ante la empresa o persona infractora o directamente responsable. Las compañías aéreas, marítimas o terrestres que intervienen en estos viajes no podrán considerarse responsables de cualquier acto, o misión o irregularidad que acaezca al pasajero en el tiempo que este permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al comprador o viajero. En caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje, por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, VIAJES FISTERRA se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones. En cualquier caso, las incidencias económicas que resultasen serán de la exclusiva cuenta de los clientes, quedando VIAJES FISTERRA eximido de toda responsabilidad. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización no podrá ser superior al precio del viaje inicialmente contratado.

**TRANSPORTE:** Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la Agencia Organizadora, en caso de accidente cualquiera que sea el país donde se produzca el consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere al seguro del mismo de acuerdo al correspondiente de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serían pagadas a los interesados beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda de curso legal del mismo.

**EQUIPAJES.** El equipaje del viajero no es objeto del contrato del transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado, y que se transporta por el viajero por su cuenta y riesgo sin que la agencia organizadora venga obligada a responder contractualmente de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje. En caso de rotura o deterioro se precisará el justificante de los guías/conductores.

**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. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor, con sus condiciones específicas, no garantizándose, hasta el momento de su contratación, la posible realización de las mismas. **HOTELES.** Los establecimientos hoteles están obligados a facilitar la entrada en las habitaciones dependiendo de la legislación turística de cada comunidad autónoma o de cada país.

**APARTAMENTOS.** Las entradas se efectuarán entre las 17:00 y las 20:00 horas, en caso contrario, el cliente deberá confirmar su hora de llegada. Las salidas se efectuarán antes de las 10:00. En algunos apartamentos las entradas en domingo llevan un suplemento a pagar en destino. Cada apartamento deberá ser ocupado como máximo por el número de personas indicado en su capacidad. A la llegada deberá efectuarse un depósito que establecen directamente los apartamentos, reembolsable a la salida previa verificación e inventario de los mismos. En algunos apartamentos existe la posibilidad de camas o cunas supletorias, las que en su caso se solicitarán por los clientes al formalizar la inscripción. Salvo expresa mención en contrario las camas y cunas supletorias no están incluidas en el precio del apartamento. Caso de cualquier anomalía o deficiencia en el apartamento deberá notificarse dentro de las 48 horas siguientes y en ningún caso se atenderán reclamaciones formuladas una vez terminado el periodo de estancia.

**DESCRIPCIONES.** Las descripciones de los establecimientos hoteleros han sido facilitadas por los mismos durante el año 2008, por lo que la existencia y las características de los mismos están sujetas a posibles variaciones durante la vigencia de la presente programación. **OFERTAS:** Obligatorio indicar en bono la oferta aplicada. Las ofertas nunca son acumulables entre sí, ni con otras publicadas ni por publicar (salvo indicación contraria). El hotel/apartamento podrá cortar ventas de las ofertas publicadas. Las ofertas están sujetas a un mínimo de estancia. Las reservas anticipadas deberán estar avaladas por un depósito en cada establecimiento. Confirmada la reserva, no se aceptarán cambios ni modificaciones y, en caso de haberlas, se considerará como una reserva nueva, no teniendo derecho a mantener la oferta. En caso de cancelación hay establecimientos que no devuelven el depósito. **ACEPTACIÓN DE ESTAS CONDICIONES.** El hecho de tomar parte de cualquier viaje o servicio turístico del presente programa, supone la total aceptación, por parte del viajero de todas y cada una de estas condiciones generales, y en su defecto las normas y condiciones establecidas en la Ley 21/95. La programación del presente folleto tiene validez desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009, siendo vinculante para la agencia organizadora durante ese periodo de tiempo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.