

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1.Regulación jurídica aplicable.

Las presentes condiciones generales están sujetas a la normativa turística autonómica vigente en el lugar de celebración del Contrato y, en defecto de ésta, a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 y en la Ley estatal de condiciones generales de contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril).

La reserva de cualquiera de los viajes incluidos en el presente catálogo o en ofertas o apéndices complementarios al mismo, supone la aceptación total de las presentes condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato.

Las presentes condiciones generales obligan a las partes, juntamente con aquellas condiciones particulares que consten en la documentación facilitada por la mayorista.

El contrato de viaje combinado se regirá por las cláusulas contenidas en el mismo, por la ficha técnica del viaje que detalla su contenido definitivo, y por las presentes condiciones generales.

2.Organización

La realización técnica de los viajes comprendidos en este folleto / oferta ha sido realizada por MAULOPE AVENTUR , S.L., AVENTUR VIAJES con domicilio en c/ Ancianitat, nº 112, Bº 1ª – 08225 Terrassa (Barcelona) España, CIF: B-65075467, GC233MD, teléfono: +34 933808480 y correo electrónico: info@aventurviajes.com

3.Inscripciones y reembolsos.

*Cuando el consumidor solicite la inscripción en una determinada reserva, la agencia vendedora se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la misma con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

*En el momento de la solicitud de la reserva, Aventur Viajes,S.L., a través de la agencia vendedora, podrá reclamar al consumidor el anticipo de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, los gastos de gestión de Aventur Viajes, S.L., (50 € por persona), así como los gastos de gestión de la agencia vendedora.

.*Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el anticipo de una cantidad económica para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, los gastos de gestión de Aventur Viajes, S.L., (50 € por persona), así como los gastos de gestión de la agencia vendedora.

*En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado, si ello es posible, podrá ofrecer al consumidor la realización otro viaje, ya sea de análoga o distinta naturaleza. Salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que la agencia mantiene esa nueva oferta durante 24 horas. En estos casos, la reserva se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

*Una vez confirmada la reserva por parte de la agencia, el consumidor deberá abonar un depósito correspondiente al 40% del precio del viaje o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije. En caso de no abonar dicho importe en el plazo requerido por la agencia, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado 12.

* El pago del resto del precio se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 7 días antes de la salida.

De no procederse al pago del precio total en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado 12.

4. Precio

Los precios de los viajes combinado son calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de la edición del programa / folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

El precio puede ser revisado hasta 20 días naturales antes de la fecha de la salida en el caso que haya variaciones en el coste de los transportes (incluido el precio del carburante), en las tasas o impuestos referentes a determinados servicios (como los de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) y en los tipos de cambio aplicados al viaje.

Cuando la agencia de viajes se vea obligada a modificar de forma significativa y al alza el precio del viaje combinado por motivos distintos a los expresados en el párrafo anterior, lo notificará al consumidor a la mayor brevedad (por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada), a fin de que pueda optar por aceptar el suplemento o bien desistir de la reserva o del contrato (si éste se ha formalizado).

5. Prestaciones

1. Las prestaciones y servicios que integran el viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva por parte de la agencia vendedora.

2. No obstante, la agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la confirmación de la reserva. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

6. Alojamiento

Salvo que se indique otra cosa en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia vendedora ha de velar por la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

7. Transporte

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia vendedora o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo la antelación mínima es de dos horas sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicarán las consecuencias previstas en el apartado 12 para la falta de presentación a la salida.

8. Equipaje.

AVENTUR VIAJES, S.L. no se responsabiliza de las incidencias relacionadas con los equipajes y efectos personales de sus clientes. Su transporte correrá por cuenta y riesgo del viajero.

Se recomienda a todos los clientes que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de sus equipajes.

Los establecimientos de alojamiento turístico, de conformidad con su normativa específica, serán responsables de cualquier incidente relacionado con el equipaje y objetos personales que acontezca durante el periodo de alojamiento en los mismos.

En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el único contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún retraso, extravío o daño en su equipaje, se recomienda presentar en el acto (antes de salir del aeropuerto o puerto), la oportuna reclamación ante la compañía de transportes.

9. Otros servicios

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

10. Modificación del contrato

Por el consumidor: Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y AVENTUR VIAJES, S.L. puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como unos gastos de gestión por modificación de la reserva que no podrá exceder del 3% del precio del viaje.

Por la agencia organizadora:

- a) Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos (es decir que no impidan la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales).
- b) Cuando el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa los elementos esenciales del contrato de viaje combinado después de perfeccionado éste y antes de la fecha salida del viaje, lo habrá de notificar por escrito al cliente lo antes posible para que este pueda optar entre rescindir la reserva o el contrato, con derecho al reembolso íntegro de las cantidades pagadas, o bien aceptar las consecuencias de la modificación del viaje inicial.
En el caso de que el cliente no comunique por escrito su decisión en los tres días hábiles siguientes a la notificación, se entenderá que opta por la rescisión de la reserva o del contrato.
En caso de que el cliente opte por la rescisión del contrato según los párrafos anteriores, o la agencia organizadora decida finalmente cancelar el viaje, el consumidor podrá optar entre el reembolso íntegro de las cantidades pagadas en el plazo de un mes, o bien, si la agencia organizadora puede ofrecerlo, a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido fuese de inferior calidad, la agencia organizadora reembolsará al cliente la diferencia de precio.

11. Cesión de la reserva

1. Si el consumidor desea o se ve obligado a ceder su reserva a una tercera persona, deberá consultar con anterioridad si esto es posible, ya que la mayoría de las líneas aéreas y hoteles no aceptan cambios de nombre. Si la cesión fuera posible, debería efectuarse a más tardar 15 días antes de la fecha de inicio del viaje
2. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la agencia del pago del resto del precio del viaje, así como de los gastos adicionales que pudiera haber causado la cesión.

12. Derecho de desistimiento del consumidor

1. Si el cliente desiste del viaje, después de la formalización, al menos, del depósito exigido para considerar firme la reserva, habrá de indemnizar a la agencia de viaje con el abono de los gastos de gestión (esta agencia cobra 50 € de gastos de gestión por persona), los gastos de anulación (ocasionados a los diferentes proveedores turísticos-mayoristas, compañías aéreas, etc.-) y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje si la anulación se produce entre los 15 y los 11 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje, en el 15% si se produce entre los 10 y 3 días naturales, en el 25% si se desiste en las 48 horas anteriores y en el 100% si no se presenta a la hora prevista para la salida.
2. El consumidor no tendrá que abonar penalización si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad grave y sobrevenida del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva que le impida participar en el viaje.
3. No obstante, aunque no se apliquen las anteriores penalizaciones (ya sea por producirse la cancelación con anterioridad a los 15 días de la salida –salvo condiciones especiales de contratación- o por causa de fuerza mayor) , en todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y de anulación que produzca su desistimiento.
4. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia mayorista.
5. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados, y las penalizaciones.
6. Si el viaje combinado estuviera 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/oferta para ese viaje o los acordados de modo particular en la documentación contractual que la Mayorista informará en el momento de la reserva y que adjuntará en la confirmación por escrito.

13. Cancelación del viaje por parte del organizador

En caso de que el organizador condicione la viabilidad de una oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se produzca la cancelación del viaje, el usuario tendrá derecho al total reembolso de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia lo haya notificado por escrito con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

Tampoco podrá reclamar indemnización alguna, cuando la cancelación del viaje por parte de la agencia se deba a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

14. Falta de presentación a la salida

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad grave y sobrevenida del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

15. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

16. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del 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 consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor 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.

17. Desistimiento del consumidor durante el viaje

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad grave y sobrevenida del consumidor que le impida continuar el viaje, la Agencia le prestará la necesaria asistencia y, en su caso, intentará gestionar ante los distintos proveedores la devolución del importe de los servicios no utilizados. Se advierte al cliente que no podemos garantizar ninguna devolución, pues la misma dependerá de las condiciones de cancelación de cada proveedor contratado. Se informa al cliente que el importe de los transportes (autocar, barco, avión, tren, etc.) no es reembolsable. Asimismo, se informa que en los meses de Agosto, así como en puentes y vacaciones de Navidad y Semana Santa, resulta prácticamente imposible recuperar importes de los distintos proveedores, pues los mismos suelen tener condiciones de cancelación más restrictivas que en otras épocas del año.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

18. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje

1. El consumidor 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.

2. 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 consumidor 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 consumidor.

19. Distribución de la responsabilidad

1. La agencia organizadora y la agencia detallista responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado.

2. La agencia organizadora y la agencia detallista responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

3. La agencia organizadora, por ser la que planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. La agencia detallista, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por una agencia organizadora, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

20. Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- 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, entendiéndose 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 detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

21. Deber del consumidor de aminorar los daños

En todo caso, el consumidor 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 consumidor.

22. Deber de asistencia de la agencia

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

23. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. El cliente tiene la obligación de llevar consigo siempre el documento nacional de identidad y también, en caso de que se exija, el pasaporte en los ejemplares originales y vigentes.

La agencia minorista vendedora tiene el deber de informar sobre los documentos especiales (como visados, certificaciones médicas de vacunación o sanidad, etc.) que exige el lugar de destino del viaje para la entrada en el país, y el cliente asume expresamente tanto su tramitación (excepto en caso de otro acuerdo con la agencia) como las consecuencias derivadas de no llevarlos o del hecho de que no sean válidos o vigentes.

Los clientes extranjeros se han de asegurar que cumplen las exigencias en materia de visados a fin de entrar, salir y circular sin problemas por el país de destino, y asumen las consecuencias de su incumplimiento.

Los menores de 18 años tienen que llevar un documento que les autorice a hacer el viaje, firmado por los dos padres, por el padre que tenga la guarda y custodia (en casos de matrimonios separados o divorciados) o por el tutor.

Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de cuenta del cliente, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

2. Si la agencia acepta el encargo del consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

24. Responsabilidad en relación a incidentes en el transporte aéreo

Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros, afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/2004, 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.

En caso de cancelación de vuelo, también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

25. Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado

1. Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso.

En estos casos, la agencia deberá indicar al consumidor el carácter facultativo de la prestación y que no forma parte del viaje combinado.

26. Reclamaciones En caso de que el cliente presente una reclamación, la agencia organizadora o la agencia vendedora, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje, dispondrán del plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación para dar una respuesta al cliente.

El cliente también podrá solicitar a las administraciones competentes que intervengan como mediadoras del conflicto. La sumisión a la mediación es voluntaria para la agencia de viajes, por lo cual ésta valorará caso por caso si acepta o no la mediación propuesta por la administración a solicitud del consumidor. Si el conflicto no se resuelve por ninguna de estas vías, el consumidor tendría la posibilidad de acudir a la vía arbitral o judicial. Se advierte al consumidor que nuestra agencia no está adherida al sistema arbitral de consumo. En caso de que el cliente decidiera acudir a la vía judicial, se advierte que el plazo de prescripción de las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado es de dos años desde el día en que finalizó o tendría que haber finalizado el viaje.

27. Seguro de asistencia en viaje incluido

Cada viaje de este folleto/oferta incluye las garantías de la póliza número 000219100 contratada con **ARAG ASSISTANCE**, que cubre entre otros, y para los viajeros que no excedan de 30 días, los riesgos incluidos en su póliza. (Ver póliza completa en: www.aventurviajes.com)

28. Seguro opcional de viaje / gastos de cancelación:

Existe la posibilidad de contratar un seguro opcional con **EUROPEA DE SEGUROS** que cubre los gastos de anulación de viaje (consultadnos cláusulas)

29. Notificación de siniestros: Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de las prestaciones garantizadas, el Asegurado solicitará por teléfono a la compañía aseguradora la asistencia correspondiente.

30. Firma del Contrato de Viaje Combinado

La Agencia minorista/detallista /vendedora del viaje debe hacer entrega obligatoriamente a los clientes del contrato de viaje combinado, así como de las condiciones generales de venta aquí detalladas o aquellas otras de las que le informe la agencia de viajes mayorista. La Mayorista no se hace responsable del incumplimiento de esta obligación por parte de la minorista vendedora.

31. Gastos de Gestión de la minorista por solicitud de reserva.

La Agencia Minorista especificará al Consumidor los Gastos de Gestión por su cometido.

32 Condiciones particulares: La información que se detalla es de carácter general excepto que se indique otra cosa en el programa o se hayan redactado condiciones particulares que las modifiquen.

El programa tiene validez desde elal..... del 20....., salvo en aquellos programas/ofertas que se indiquen otras fechas. En los casos donde se especifique fecha de salida o en los cuadros de precios cuya última fecha indicada sea anterior al....., se deberá solicitar actualización del precio del viaje.

La Mayorista

La Detallista

El Cliente