



CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. Regulación Jurídica Aplicable al Contrato de Viaje Combinado

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a los dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y Decreto 13/2011 de 25 de febrero, por el que establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de declaración responsable, y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística.

2. Solicitud y Reserva

2.1 Solicitud de Reserva

El consumidor que desee contratar un viaje combinado deberá efectuar una solicitud de reserva. Posteriormente a la solicitud, la agencia detallista o el organizador, se compromete a realizar las gestiones que sean necesarias para obtener la conformidad de dicha reserva, siempre con arreglo al número de plazas disponibles y el periodo para el que se ha solicitado.

En el momento en el que se efectúe la solicitud de reserva del viaje seleccionado, la agencia se reserva el derecho de reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, 50% del precio total del viaje. En el supuesto de que el consumidor opte por confirmar la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor decide retirar la solicitud de reserva antes de la confirmación de la misma, se le reintegrará el importe depositado, deduciendo, en su caso, los gastos de gestión equivalentes al 5% del valor del viaje.

Si la agencia no puede ofrecer el viaje combinado solicitado, podrá proponer al consumidor la realización de otro viaje de características análogas o similares. En caso de disconformidad del consumidor con la propuesta de la agencia, el importe entregado será devuelto íntegramente al solicitante de la reserva, sin que éste último pueda reclamar algún tipo de indemnización.

2.2 Confirmación de la Reserva

La perfección del contrato de viaje combinado, es decir, el momento en el que el mismo es vinculante para ambas partes contratantes, se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante, el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento.

3. Precio

3.1 Variación del Precio

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precios aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los 30 días anteriores a la fecha del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

3.2 El Precio del Viaje Combinado Incluye:

- El transporte, mediante el medio, características y categoría indicada en el programa contratado.
- Los traslados de entrada / salida cuando éstos estén incluidos en el programa contratado.
- Las tasas aéreas, de embarque, carburante y seguridad indicadas en el momento de la contratación del programa.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C., etc.) cuando éstos sean de aplicación.
- El alojamiento en los establecimientos que figuran en el programa contratado, en acomodación doble y habitación estándar (salvo indicación contraria).
- El régimen alimenticio que figura en el programa contratado.
- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado.
- Los gastos de gestión, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado.
- Las actividades y excursiones incluidas en el programa contratado, o contratadas en origen.
- Seguro básico de viaje (se recomienda ampliar las coberturas).
- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen expresamente en el programa contratado o que se hagan constar en el contrato de viaje combinado.

3.2.1 Ofertas Especiales

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas publicados.

3.3 El Precio del Viaje Combinado No Incluye:

- Visados / Carta de invitación, si fuese necesario. Tasas de entrada / salida.
- Variación de tasas de aeropuerto, embarque, carburante y seguridad.
- Cualquier otro medio de transporte del indicado en el programa contratado'.
- Suplemento por acomodación individual (salvo indicación contraria en el programa).
- Bebidas en general y durante las comidas (salvo indicación contraria en el programa).
- Suplementos aéreos, circuitos, cruceros, hoteles.... por temporada alta / extra.
- Posibles tasas o impuestos locales.
- Vacunas y/o certificados de vacunación, si fuese necesario.
- Gastos de anulación: Agencia + Proveedores de servicios.
- Seguros complementarios opcionales.
- Todo tipo de propinas. Gastos personales (teléfono, lavado de ropa, medicamentos, etc.).

3.3.1 Cruceros

En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no ésta incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

3.3.2 Excursiones o Visitas Facultativas

En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del viaje combinado. Su publicación en el programa tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de estimado.

4. Forma de Pago

En el momento de la perfección del contrato, el consumidor deberá abonar una cantidad que corresponda al 50% del importe total del viaje combinado. La agencia entregará el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante más el de la variación de tasas, si la hubiese, deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos 45 días antes de la fecha de salida.

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

5. Desistimiento del Consumidor, Cesiones y Cancelación del Viaje por no Alcanzar el Número mínimo de Viajeros

5.1 Desistimiento del consumidor

En todo momento el 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 anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- A. Los gastos de agencia por anulación: Mínimo 62,75 Euros + I.V.A, por pasajero.
- B. Los gastos de anulación de cada uno de los proveedores de servicios.
- C. Una penalización, consistente en el 10% del total del viaje si el desistimiento se produce antes de 90 días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 25% entre los días 89 y 61; el 50% entre los días 60 y 31 y el 100% entre los días 30 y 0 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.
- E. Los servicios contratados y anulados sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., no tienen derecho a devolución alguna.

5.2 Cesión del Viaje

El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio final de viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

5.3 Cancelación del viaje por no alcanzar el número de viajeros inscritos en el mínimo previsto.

En el caso que el Organizador condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de viajeros y por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso de total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado por escrito con un mínimo de 10 días de antelación a la fecha prevista del inicio del viaje.

6. Alteraciones

6.1. La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios que se relacionan en el

contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- A. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor.
- B. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la Agencia de viajes dentro de los 3 días siguientes a ser notificado.
- C. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo del epígrafe anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
- D. En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los 2 meses y 15 días inmediatamente anterior a la fecha prevista de realización del viaje; el 10% si se produce entre los 14 días y 3 días anteriores; y el 25% en el supuesto de que el incumplimiento citado se produce en las 48 horas anteriores.

6.2. No existirá obligación de indemnizar al consumidor en los siguientes supuestos:

- A. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- B. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.
- C. En 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.
- D. 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.
- E. En caso de reclamación, el detallista o en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.
- F. En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes.
- G. Si los traslados-asistencia del hotel / aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en el programa contratado, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación de la factura correspondiente.

7. Obligación del Consumidor de Comunicar Todo Incumplimiento en la Ejecución del Contrato

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato – preferentemente “in situ” o, en otro caso, a la mayor brevedad posible – por escrito o en cualquier forma en que quede constancia, al Organizador o detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia –Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de 45 días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

8. Prescripción de Acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, será de dos años, según queda establecido en el Artículo 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

9. Responsabilidades

9.1 General

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les 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, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Los Organizadores y Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 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, entendiendo por tales circunstancias ajenas a quién 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, el Organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los anteriores apartados b), c) y d) el Organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

9.2 Límites del Resarcimiento por Daños

En cuanto al límite de resarcimiento por daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, éstos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratados por la Agencia Organizadora directa o indirectamente, y ocurra un accidente, cualquier que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

9.3 Responsabilidad de las Aerolíneas

El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo podrá exigir directamente a la aerolínea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "overbooking", graves retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con la normativa comunitaria aplicable.

10. Delimitación de los Servicios del Viaje Combinado

10.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 2 a 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

10.2 Hoteles

10.2.1 General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiese, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el programa información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el Organizador. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa.

Como norma general y salvo que se expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 15h00 del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 10h00 del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

10.2.2 Otros Servicios

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12h00, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19h00, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función de participantes. Si en alguna salida

no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o van, que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en van o en vehículos todo-terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores del diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españolas, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

10.2.3 Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que la partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

10.3 Circuitos

En los circuitos comprendidos en el programa, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el programa o en otro de igual categoría y zona: el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, dicha indefinición no supondrá modificación del mismo.

10.4 Cruceros en Barcos / Trenes

El crucerista tiene la obligación de comunicar al Organizador, en el momento de la solicitud de reserva, las eventuales enfermedades o discapacidades, físicas o psíquicas, que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales. No se acepta ninguna reserva - salvo en aquellos buques especialmente equipados - para usuarios cuyas condiciones físicas o psíquicas hagan que su participación en el crucero sea imposible o peligrosa para ellos mismos o para los demás, o que exijan tipos de cuidados o asistencia que no se pueda garantizar a bordo del barco / tren.

Dado que en barco / tren no está equipado para la asistencia de embarazos y partos, no se aceptarán reservas de pasajeras que en la fecha de finalización del viaje se encuentren en la 24ª semana de embarazo o con un grado de gestación más avanzado. En el momento del embarque, las pasajeras embarazadas deberán aportar un certificado médico acreditativo del buen estado de salud de la pasajera y del bebé, en el que se especifique la fecha prevista para el alumbramiento y la idoneidad médica de la pasajera para participar en el viaje.

10.5 Condiciones Económicas Especiales para Niños

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación de viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, cuando al alojamiento, serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que conste en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

11. Pasaportes, Visados y Documentación

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos), deberán llevar 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 visados 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. Equipaje

A todos los efectos y 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.

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. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

13. Información Gráfica y Multimedia

Las imágenes, fotos, mapas, videos o cualquier otro material gráfico y/o multimedia que se reproducen en los programas están destinados únicamente a ofrecer una información de carácter orientativo a los consumidores. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, actividades, excursiones, etc., ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de la Agencia Organizadora.

14. Cláusula Arbitral

El Organizador manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los Tribunales de Arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.

15. Información que la Agencia Minorista Debe Facilitar al Consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, junto a otra serie de coberturas opcionales; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. A estos efectos se recomienda, no obstante, al consumidor consulte la web www.maec.es del Ministerio de Asuntos Exteriores de España donde encontrará toda la información actualizada.

16. Tratamiento de Datos Personales

Con la adhesión a las presentes condiciones generales y mediante la firma del contrato de viaje combinado, el usuario presta su consentimiento a que sus datos personales que se proporcionen pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, cuyo tratamiento es responsabilidad de la entidad Grandes Viajes por el Mundo, S.L. Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestarias de los citados servicios, así como poder llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto de los programas como a acciones ligadas a la actividad del Grupo "Grandes Viajes". Sus datos solo serán cedidos única y exclusivamente, a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ello con salvaguardia del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor.

El usuario podrá ejercer los derechos de acceso a sus datos, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento, por medio escrito acompañado de copia del Documento nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a: Grandes Viajes por el Mundo, S.L., con domicilio en Pasillo de Atocha-3 Bajo, 29005 Málaga (España).

(Última revisión de las Condiciones Generales: 17 de mayo de 2018).