

## CONDICIONES GENERALES

Estas Condiciones Generales solo tienen carácter informativo y en ningún caso sustituyen o complementan al contrato de Viajes Combinado. Aquí se recogen los aspectos básicos sobre los que se sustenta el presente viaje combinado de acuerdo a la normativa legal vigente; estando las especificidades concretas de cada viaje recogidas tanto, en el precontrato que deberá obtener antes de quedar obligado por contrato alguno, como en el Contrato General de Viaje Combinado que obligatoriamente deberán firmar las partes. El Contrato de viaje combinado se firmará en el mismo momento de la reserva en firme del viaje acordado, obligando a ambas partes.

### REGULACIÓN JURÍDICA

Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. Libro Cuarto -Viajes Combinados, así como el RD-ley 23/2018 de 21 de noviembre.

### ORGANIZACIÓN TÉCNICA

**MuévetePorCanarias**, CIF A-35004670 domicilio social en C/ Pintor Juan Guillermo, nº 10., 35011 de Las Palmas de Gran Canaria. Título Licencia I-AV- 0000022.47

### PRECIO

El precio del viaje combinado incluye exclusivamente lo reflejado en el apartado INCLUYE de cada programa, quedando claramente excluido cualquier tipo de prestación no mencionada como incluida y que no estén recogidas tanto, en el precontrato como en el contrato.

No se incluyen entre otros: extras como cafés o licores, ni lavado, planchado, llamadas u otros servicios hoteleros opcionales, ni vinos, refrescos o aguas minerales aun en los supuestos de pensión alimenticia, salvo que así se exprese en el apartado INCLUYE del programa y en el contrato.

Este precio se podrá revisar hasta 20 días antes de la salida si lo que varía tiene que ver con:

-Precio del transporte motivado por el combustible u otro tipo de energía

-Impuestos y tasas.

Si la variación es superior al 8% el viajero podrá cancelar sin gastos o aceptar el nuevo precio.

### PAGOS Y REEMBOLSOS

En el acto de la confirmación de la reserva, **la mayorista podrá requerir un anticipo**, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique además del importe anticipado por el viajero, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse según las condiciones del viaje que ha adquirido.

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

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato, el organizador se vea imposibilitado de prestar alguno de los servicios solicitados por los clientes (incluido el precio), **se comunicará a través de la agencia minorista**. El viajero podrá renunciar al viaje recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiera.

Todos los reembolsos que sean precedentes por cualquier concepto, se formalizaran siempre a través de la agencia detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

### ANULACIONES, CESIONES Y CANCELACIÓN DE VIAJE

Si la anulación se produce por causa de fuerza mayor comunicada en las 24 h siguientes al suceso, previo a la salida del viaje, habrá que presentar la documentación original y de entidad acreditada que se precise, para su aceptación como causa justificada, tomando como criterios de referencia los establecidos en la póliza de Anulación ofrecida para su contratación voluntaria. En estos casos, se cobrarán los gastos de anulación que puedan existir, y, si existe seguro de anulación incluido, se incluirán los porcentajes de penalización previstos por el R.D.L. 1/2007 y R.D.L. 23/2018, comprometiéndose el cliente a facilitar los documentos requeridos por la entidad aseguradora a fin de recuperar el importe correspondiente.

Las anulaciones deben realizarse por correo certificado, correo electrónico o comunicación personal con los agentes de atención de las oficinas, entregando necesaria y debidamente cumplimentado el DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO, que le entregará una copia con la fecha en que se reciba por el personal de la agencia.

El Viajero podrá ceder su plaza a un tercero, si el cedente lo solicita por escrito con al menos 7 días naturales de antelación a la fecha de inicio del viaje y el cesionario cumple sus mismos requisitos. Ambos responderán solidariamente del pago y gastos adicionales justificados por la cesión.

**MuévetePorCanarias** se reserva el derecho de cancelar el viaje si este, estando sujeto a formación de grupo, el número de participantes es menor de 10 plazas, en cuyo caso se avisará de acuerdo con lo establecido por la ley (el periodo se determina en función del tiempo de duración del viaje), reembolsando únicamente los importes pagados.

### ALTERACIONES Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

**MuévetePorCanarias** facilitará todos los servicios que correspondan según lo estipulado en el contrato de viaje combinado, de acuerdo a los siguientes extremos:

a) Si se modifica significativamente algún elemento esencial del viaje, se comunicará inmediatamente (No son significativos los cambios horarios realizados por las compañías de transportes manteniendo las fechas, la sustitución de una ruta o visita por otra de igual importancia o ciertas variaciones en el desarrollo y duración de las excursiones o visitas).

En tal caso, el cliente podrá aceptarlo con las modificaciones introducidas o rechazarlo sin penalización alguna en el plazo de 3 días, dándose por rechazado si no hay respuesta en dicho plazo.

b) Si la Agencia cancela el viaje una vez firmado, el consumidor tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas y a la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, y que equivaldrá al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

c) Si el cliente da por resuelto el contrato una vez firmado, tiene derecho a la devolución de las cantidades abonadas, pero deberá indemnizar a la mayorista en las cuantías y porcentajes que a continuación se indican:

-**Gastos de gestión:** 50 €

-**Gastos de anulación:**

-**Servicios aéreos**, según condiciones estipuladas por la compañía aérea, serán del 100% una vez emitidos los billetes.

-**Alojamientos**, los gastos de cancelación dependerán en todo momento de la temporada y ocupación del alojamiento, y por ende, están sujetos a los que para cada caso nos pase el proveedor del servicio y que pueden llegar a ser del 100% del importe contratado.

-**Traslados**, 100% de gastos si se cancela con menos de 48 horas de antelación.

-**Indemnización**. Esta equivaldrá al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

a) No habrá incumplimiento, y por tanto no existirá indemnización, si se cancela por menor número que el cupo mínimo establecido y así se comunica al cliente dentro de los plazos establecidos por ley antes de la fecha de salida, o existen causas de fuerza mayor, ajenas, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no se hayan podido evitar aun actuando con diligencia.

e) Si durante el viaje no se pueden suministrar parte importante de los servicios previstos, se adoptarán soluciones para la continuación del viaje sin suplemento al cliente y, en su caso, abonándole la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. La continuación en el viaje implica la aceptación tácita de las soluciones ofrecidas.

f) Si fuesen inviables las soluciones para la continuación del viaje o el cliente no las acepta por motivos claramente razonables, se facilitará su regreso en igual o similar medio de transporte al usado en viaje, devolviendo la cantidad que proporcionalmente le corresponda.

g) En caso de reclamación, se ofrecerá con la mayor diligencia posible una solución adecuada.

h) No serán objeto de reembolso en ningún caso gastos o servicios no incluidos en el viaje.

i) El guía, por la seguridad del grupo, tendrá facultad para modificar el viaje si lo estima necesario, por causas meteorológicas o de cualquier otro tipo, buscando la alternativa más razonable a su criterio, sin que esta garantice la consecución de los mismos contenidos si están condicionados por dichas causas, no estando por tanto MuévetePorCanarias obligado a realizar reembolsos por ello.

j) Las condiciones climáticas adversas previas a la salida de un viaje o ruta de cualquier naturaleza, pueden no justificar su cancelación por ambas partes, bien por darse posibles cambios de condiciones en el lugar de desarrollo y el transcurso del mismo o bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por tanto no fuesen reembolsables.

## RECLAMACIONES

Cuando el viajero aprecie "in situ" cualquier incumplimiento o mala ejecución de algún servicio de los incluidos en el viaje combinado objeto del contrato, deberá notificarlo urgentemente al organizador, a fin de subsanarlo en el momento con el proveedor correspondiente, pidiendo acuse de recibo al prestador de dicho servicio (hotel, transportista), en el mismo lugar en que se produzca el presunto incumplimiento; y si no fuese viable en ese momento, lo antes posible y por escrito, así como en el plazo de 48 horas hábiles al organizador, para que se tomen las medidas urgentes tendentes a la resolución del fallo de que se trate.

El plazo para poder presentar las reclamaciones por acciones derivadas de los derechos reconocidos por Ley, es de dos años; no obstante, y por motivos lógicos de practicidad, eficacia y rapidez en la resolución de los casos, aconsejamos realizarla en el plazo de 30 días a partir de la fecha de finalización del viaje, mismo plazo que el organizador en reciprocidad, establece para contestar a las mismas. A toda reclamación que se presente, deberán acompañar los testimonios de la/las denuncias presentadas "in situ" ante los prestatarios, además del contrato de viaje que se estableció en su día. La interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado, no exime del pago total del precio de dicho viaje.

b) 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 de la citada ley.

## RESPONSABILIDADES

**MuévetePorCanarias** responderá, como organizador, del cumplimiento del contrato, independientemente de quienes deban ejecutar los distintos servicios. Dicha responsabilidad cesará si los defectos o incumplimientos son:

a) Imputables al consumidor.

b) Imputables a terceros, ajenos a la prestación del servicio contratado y con carácter imprevisible.

c) Por causa de fuerza mayor, anormal e imprevisible de consecuencias inevitables o algún acontecimiento que pese a haber puesto la diligencia necesaria, no se ha podido prever o superar.

**MuévetePorCanarias** como organizador prestará la asistencia necesaria al cliente en dificultades aún en los anteriores casos.

Los límites de resarcimiento por daños o mala ejecución estarán a lo dispuesto en los convenios internacionales sobre la materia.

**MuévetePorCanarias** no es responsable civil ni penalmente de incidentes o accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o dirigidas por nuestros guías.

## D.N.I.- DOCUMENTACIÓN

Todos los viajeros sin excepción, incluidos los menores de edad, deberán llevar la documentación personal y familiar correspondiente en regla, sea el DNI cuya validez cubra toda la estancia prevista, o pasaporte.

En el supuesto que un menor viaje sin alguno de sus padres o tutor, deberá llevar una autorización del padre o la madre (o tutor), y si viaja con estos, acreditación de la relación de parentesco. La autorización por regla general se puede obtener en cualquier Comisaría de Policía o puesto de la Guardia Civil.

Solicitamos especial atención en este aspecto a los viajeros que no pertenecen a la Unión Europea.

## DESARROLLO DE LOS VIAJES

Todos los viajes saldrán a la hora indicada en su Programa o Contrato, salvo cambios avisados convenientemente. La presentación por parte del viajero en el lugar de salida prevista con posterioridad a la hora programada se considerará "no presentación al viaje" o "desistimiento voluntario de un determinado servicio".

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, **MuévetePorCanarias** le informa que los datos personales que nos ha facilitado serán incorporados a un fichero titularidad de **MuévetePorCanarias**, con la finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados

Sus datos podrán ser cedidos únicamente a las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje para la correcta

prestación del servicio contratado.

Si la prestación del servicio implica la recogida y tratamiento de datos personales de menores de edad, el cliente, en calidad de padre o tutor del menor, presta su consentimiento expreso a dicho tratamiento.

Usted podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre sus datos, dirigiendo una notificación a [privacidad@mueveteporcanarias.es](mailto:privacidad@mueveteporcanarias.es) acompañada de la copia del DNI o documento equivalente de cuantos deseen ejercer este derecho.

### **GARANTÍA**

**MuévetePorCanarias** le informa que la combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado, y por tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados.

**MuévetePorCanarias** será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, **MuévetePorCanarias** está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

### **VIGENCIA**

La programación del presente folleto-oferta, tiene una validez desde el 18 de junio de 2020, y hasta la ejecución del mismo (30 de septiembre de 2020), salvo indicación expresa de otras fechas o periodos, siendo vinculante para el Organizador durante este periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información, tanto en las características de los servicios incluidos, como en los precios de los mismos, cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, o se haya acordado modificaciones entre las partes contratantes.