

# Condiciones generales

## 1. Regulación jurídica aplicable

La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las cláusulas del contrato de viaje combinado, por la ficha técnica del viaje que detalla su contenido definitivo y por las presentes condiciones generales, todas redactadas de conformidad con lo que dispone la Reglamentación catalana de las agencias de viajes (Decreto 168/1994, de 30 de mayo) y por la Ley estatal de condiciones generales de contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril).

## 2. Organización.

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por KALUMA TRAVEL, S.L., GDM 72, CIF B-63852552, con domicilio en Riera Pare Fita, número 74-76, 08350 Arenys de Mar.

## 3. Inscripción al viaje.

El acto de inscripción al viaje y la consideración de reserva exige que el cliente haya satisfecho un depósito del 40% del importe total presupuestado, excepto que las condiciones económicas de los proveedores impongan el pago avanzado de otro importe. El importe restante deberá abonarse al menos quince días naturales antes de la fecha de salida. En caso contrario, la reserva se considerará anulada y se aplicarán las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones. La confirmación de la reserva se efectuará siempre antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

## 4. Precio del viaje

Los precios de los viajes expresados en el programa/folleto publicitario incluyen el impuesto sobre el valor añadido, y han sido calculados en base a los tipos de cambio, coste de los transportes, coste de los carburantes, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del presente programa/folleto.

El precio del viaje combinado no incluye visados, maleteros, propinas, certificados de vacunación, servicios extras en los alojamientos, bebidas, gastos personales, ni las excursiones o visitas facultativas. En general, todo lo que no se encuentre expresamente detallado en el precio del viaje combinado ofertado, se entenderá que no está incluido en el mismo. El precio indicado 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. Excursiones o visitas facultativas, propinas y establecimientos de alojamiento.

**Excursiones o visitas facultativas:** Las excursiones y visitas facultativas contratadas en destino no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto/programa tiene mero carácter informativo. El precio de las mismas es "estimado" por lo que en el momento de su contratación en el lugar de destino pueden producirse variaciones que alteren dicho precio. KALUMA TRAVEL, S.L. no garantiza la realización ni el precio de las excursiones o visitas facultativas publicadas.

**Propinas:** En el precio del viaje combinado no se incluyen las propinas. En el caso de los cruceros, la propina no es voluntaria y, al comienzo del mismo se advierte a los clientes que deben asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de su duración. Dicha cantidad tiene como único destinatario al personal de servicio del barco.

**Establecimientos de alojamiento turístico:** El contenido y la calidad de los servicios prestados por establecimientos de alojamiento turístico están determinados por la categoría turística local especificada en el contrato o en la ficha técnica. En el supuesto de que esta clasificación no exista, la descripción y las características propias del establecimiento quedarán

expresadas en el contrato.

Se advierte a los clientes que la contratación del alojamiento en régimen de habitación triple o cuádruple, podrá consistir en una habitación doble con habitación de una o dos camas más.

## 6. Servicios suplementarios.

Cuando los clientes hayan solicitado y abonado a la agencia organizadora, servicios suplementarios que no puedan ser confirmados definitivamente antes de la salida del viaje, y éstos no puedan ser finalmente facilitados en destino, la agencia organizadora no contraerá más responsabilidad frente a los clientes que la de reembolsar a la vuelta del viaje el importe abonado por dichos servicios.

## 7. Equipajes.

KALUMA TRAVEL, 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.

## 8. Documentación.

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.

Se advierte a todos los usuarios, y especialmente a los clientes de nacionalidad distinta a la española, que, antes de iniciar el viaje, deben asegurarse de cumplir todas las exigencias en materia de visados a fin de entrar, salir y circular sin problemas por el país o países que vayan a visitarse, y asumen las consecuencias de su incumplimiento.

Serán por cuenta del cliente la tramitación de documentos especiales (como visados, certificados de vacunación, etc.) que exige el lugar de destino del viaje para la entrada en el país. El cliente asume el riesgo de que la autoridad competente rechace la concesión del visado, o que no pueda entrar en el país por carecer de los requisitos de documentación exigidos, asumiendo por su cuenta y riesgo cualquier gasto que se origine. En caso de no poder continuar su viaje, se aplicarán las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones o desistimiento voluntario de servicios.

Los menores de 18 años deben 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, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad competente.

El cliente reconoce haber recibido de la agencia minorista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

## 9. Anulaciones y cesiones.

**Gastos de cancelación/anulación:** Si el cliente desiste del viaje después de la formalización, al menos, del depósito exigido para considerar firme la reserva, tendrá que indemnizar a KALUMA TRAVEL, S.L. con el abono de los gastos de gestión (5% del total del viaje), los gastos de anulación justificados y una penalización consistente en el 5% del importe total del viaje si la anulación se produce entre los 15 y los 10 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.

En cualquier caso, las consecuencias económicas de la anulación en caso

# Condiciones generales

de condiciones especiales de contratación (como tarifas de transporte de precio reducido, vuelos especiales, flete de aviones y cruceros, tarifas especiales de avión —en las que deberán abonarse el 100% de los billetes emitidos- o alojamiento, circuitos y cruceros, contratación de apartamentos, servicios de nieve o exigencias económicas de determinados proveedores) se establecerán en cada uno de los folletos/programas/ofertas de KALUMA TRAVEL, S.L. que se encuentran a disposición de su agencia de viajes. No obstante, se advierte que la anulación de servicios adquiridos en condiciones especiales de contratación (como tarifas aéreas de precio reducido, vuelos charter, tarifas de part-charter, cruceros por el Nilo o por el mar del Nubia o otros servicios de determinados proveedores) supondrá, en la mayoría de los casos, unos gastos de cancelación correspondientes al importe del 100% del precio del servicio, siempre que dicha anulación se produzca dentro de los 21 días antes de la salida del viaje, con excepción de los periodos de Navidad, Semana Santa y mes de Agosto en que dicho plazo se ampliará a un mes antes del inicio del viaje.

La anulación de excursiones que forman parte integrante del viaje combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, se regirán por sus condiciones específicas, si bien, se advierte que en todas ellas se penalizará al cliente con el 100% de su importe si éste no se presenta a las mismas.

Las condiciones fijadas para los gastos de anulación serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya producido por causas de fuerza mayor del consumidor.

**Cesión de la reserva:** El cliente puede ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique a la agencia con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y que no esté expresamente prohibido en el folleto publicitario. Asimismo, cuando por el tipo de tarifa o características propias del medio de transporte a utilizar, o cuando las características de los servicios a realizar por terceros prestadores hagan imposible la cesión de la reserva, ésta tampoco podrá llevarse a cabo.

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 del viaje y de los gastos adicionales de cesión.

## 10. Condición contractual

Cuando el organizador condicione (y especifique expresamente) la realización del viaje a la inscripción de un número determinado de personas, en el caso de que no se forme este grupo, la AGENCIA puede cancelar el viaje sin derecho de indemnización para el cliente siempre que lo comunique en un término máximo de 10 días naturales antes de la fecha prevista para su inicio.

## 11. Modificación del viaje por parte del organizador

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.

Se consideran causas suficientes para la modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible) y cuando no concurra el número de personas exigidas para la realización del viaje. Cuando se den dichas circunstancias no habrá lugar a indemnización alguna. 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, 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.

Si durante la realización del viaje no se suministran o no pudiesen suministrarse una parte importante de los servicios contratados, la agencia organizadora adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento de precio para el cliente, y, en su caso, reembolsará a éste el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. En caso de que las soluciones fuesen inviables o el cliente no las acepte por razones válidas, la organizadora proporcionará un medio de transporte para que el cliente pueda regresar al punto de origen y, cuando proceda, indemnizará al consumidor.

## 12. Modificaciones de itinerario y hoteles durante el viaje.

El itinerario definitivo detallado en el programa y en la ficha técnica puede sufrir modificaciones. El CLIENTE acepta expresamente las modificaciones in situ de aquel itinerario que pueda realizar la agencia organizadora para el buen desarrollo del viaje y por causa justificada. Se aceptan expresamente los cambios realizados por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas de los proveedores a la zona o por razones de la limitada infraestructura local siempre que no comporte el incumplimiento de ninguno de los servicios incluidos en el viaje combinado contratado. El CLIENTE también acepta el cambio de establecimiento hotelero que se produzca in situ siempre que el disfrutado tenga una categoría o características iguales o superiores al fijado en el itinerario inicial. En caso de que los clientes deban ser alojados en hoteles de categoría inferior a la contratada, a su regreso la agencia les reembolsará la diferencia de precio en el supuesto de que ésta exista.

## 13. Responsabilidad.

La agencia organizadora y vendedora responderán de las consecuencias que se deriven de la inejecución o de la ejecución deficiente del contrato en proporción a su intervención en la gestión del viaje combinado. No obstante ello, quedarán eximidas de esta responsabilidad cuando haya sido por una causa de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible), por un hecho que ni la agencia organizadora ni los proveedores hayan podido evitar o cuando la causa sea imputable al cliente o a un tercero.

El cliente queda obligado a comunicar a la agencia organizadora, preferentemente in situ o en todo caso en el plazo máximo de 10 días desde que finalice el viaje, y por escrito, cualquier incumplimiento en la ejecución del viaje.

En los viajes de grupo, se podrá admitir la modificación del contrato inicial siempre que la alteración del itinerario o la sustitución de servicios estén justificados por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas de los proveedores en la zona o por razones de la limitada infraestructura local. Cualquier otra alteración de la ruta ha de ser aprobada por el grupo y consentida expresamente por la agencia.

La interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de viaje combinado no exime en ningún caso del pago del viaje.

El resarcimiento de los daños corporales, cuando proceda, estará limitado conforme a los convenios internacionales reguladores de las prestaciones de servicios.

Por lo que respecta al resarcimiento de los daños no corporales, cuando proceda, no podrá superar la mitad del precio total del viaje inicialmente contratado.

En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, traslados y otros que se originen a consecuencia de cancelaciones, overbookings y retrasos de los medios de transporte contratados.

En los trayectos en avión, los clientes deberán presentarse en el aeropuerto con una antelación mínima de dos horas sobre el horario oficial de salida y, en todo caso, se seguirán estrictamente las recomendaciones especificadas en la documentación informativa del viaje.

Se recuerda a los clientes la obligatoriedad de reconfirmar con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

## 14. Vigencia

Estas cláusulas de condiciones generales han sido redactadas con fecha Mayo de 2009 y tienen una vigencia indefinida.