



Condiciones generales de uso

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL WEB SITE [www. itoe.es](http://www.itoe.es)

1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El presente documento establece las Condiciones Generales de Uso de los servicios prestados por medio del web site de ITOE, ES., reservándose esta empresa el derecho a modificar y actualizar periódicamente las mismas, sin obligación de comunicación previa a los usuarios.

Las presentes condiciones de uso no excluyen la posibilidad de que determinados servicios prestados a través de esta web site, por sus características particulares, sean sometidos a sus propias condiciones específicas de uso.

Los usuarios que contraten servicios a través de la web site de ITOE,ES. manifiestan ser mayores de edad (18 años). En caso de contratación por menores de edad, se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado. En caso de duda, contacte con nuestro servicio de atención al cliente itoe@itoe.es

2.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A través del web site de ITOE, se ofrece a los usuarios el acceso a diversa información acerca de viajes y servicios turísticos, posibilitando asimismo la contratación on-line de algunos de los servicios en él ofertados.

Los usuarios podrán obtener a través de esta web site información acerca de los productos exclusivos de ITOE, pudiendo incluso en algunos casos proceder a la contratación on-line de los mismos, y respecto de los cuales ITOE suministra el contenido y servicio en nombre y por cuenta propia.

Además de estos servicios, el usuario podrá formalizar reservas y contratar on-line vuelos, alojamientos y viajes combinados, así como otros servicios, suministrándose por parte de ITOE la información relativa a dichos servicios, si bien la organización técnica de los mismos y formalización de reservas serán realizados por las agencias mayoristas, compañías aéreas, y, en general, los prestatarios de los servicios que en su caso correspondan, limitándose la responsabilidad de ITOE a las obligaciones que legalmente le son atribuidas, en su calidad de agencia minorista de viajes.

3.- OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado de los servicios y contenidos que ITOE ofrece y no emplearlos para:

Realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, contrarias a la buena fe, la moral y el orden público, a los usos, y/o que infrinja la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otra norma del Ordenamiento Jurídico aplicable.

Difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apología del terrorismo, o que atenten contra los derechos humanos.

Introducir o difundir en la red programas de datos (virus y software nocivo) susceptibles de provocar daños en los sistemas informáticos de ITOE, sus proveedores o terceros usuarios de la red internet.

Transmitir a terceros no autorizados los nombre de usuario y las contraseñas, y si sus contraseñas llegan a conocimiento de un usuario no autorizado, se compromete a informar inmediatamente a ITOE, el cual se reserva el derecho a modificar para la protección del servicio.

Poner a disposición de los demás usuarios, enviar por correo-e o, de algún modo transmitir, cualquier contenido que, de acuerdo con las disposiciones aplicables o relaciones contractuales existentes, Usted no está autorizado a transmitir (tales como información privilegiada, información protegida por derechos de propiedad industrial o intelectual o información sobre la cual tiene un deber de confidencialidad).

Transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de solicitud, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidos para ello.

Asimismo, se prohíbe expresamente a los usuarios a reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar para fines comerciales, cualquier sección del servicio, uso o acceso al mismo.



4.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Determinada información incluida en la web site de ITOE ha sido aportada por los prestatarios de los servicios que se ofrecen en la referida web site. ITOE no se responsabiliza de la veracidad de los contenidos o de las erratas que puedan derivarse de dicha información.

Dentro del web site pueden realizarse enlaces (links) a otros webs respecto de los cuales ITOE no tiene control y de cuyo contenido no se hace responsable. De igual forma ITOE no será responsable de la disponibilidad técnica de las páginas web a las que el usuario acceda a través de su web site.

El usuario asume bajo su exclusiva responsabilidad los daños o perjuicios que, en su caso, pudieran derivarse del acceso a dichos contenidos, así como de cualquier otro daño o perjuicio ocasionado a su sistema informático por cualquier material descargado o de cualquier modo obtenido a través del uso de los servicios o por cualquier pérdida de datos derivada de descargar dicho material.

Asimismo, ITOE no será responsable de los daños o perjuicios derivados de las infracciones de cualquier usuario que afecten a los derechos de otro usuario, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial.

ITOE no será responsable de los daños y perjuicios causados al usuario en caso de imposibilidad de prestar los servicios objeto de las presentes condiciones generales de uso, en casos de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al mismo. Tampoco será responsable ITOE del inadecuado uso del servicio como consecuencia de labores de mantenimiento, o una defectuosa configuración del equipo informático del usuario, o la insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos necesarios para la utilización de los servicios ofrecidos.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos y elementos a los que el usuario pueda acceder a través de los servicios ofrecidos por ITOE están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual, patentes, marcas y copyright de ITOE o de terceros titulares de los mismos. El acceso a dichos contenidos o elementos a través de los servicios prestados por ITOE no otorga al usuario el derecho de alteración, modificación, explotación o reproducción, distribución, comunicación pública o cualquier otro derecho que corresponda al titular del derecho afectado.

El cliente se compromete a utilizar los contenidos y/o elementos a los que acceda a través de los servicios ofrecidos por ITOE para su propio uso y necesidades, y a no realizar en ningún caso una explotación comercial, directa o indirecta de los mismos.

6.- LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales de Uso, así como la relación existente entre ITOE y el usuario respecto de las mismas estarán regidas por la legislación española, sometiéndose expresamente las partes a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

Condiciones generales de viajes combinados

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

Para lo previsto en las presentes Condiciones Generales del Uso del Website ITOE.ES se estará a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

NOTAS IMPORTANTES

1.-Revisión de precios:

El precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasa de impuestos aplicables en el momento de la consulta y confirmación de la reserva. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje.



Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc, el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio final de la reserva.

Además el precio definitivo para el cliente será una vez éste tenga en su poder el localizador de la reserva y se haya hecho cobro en su tarjeta, siendo no vinculante el precio mostrado hasta entonces.

Este precio no incluye: visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, ¿extras¿ tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales ni siquiera en los supuestos de la pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa -, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado ¿el precio de viaje incluye? o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

Además no están incluidas las excursiones o visitas facultativas y propinas.

2.- Gastos de Gestión y Cancelación:

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo depositado, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1. **En el caso de servicios sueltos:** la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos último.

2. **En el caso de viajes combinados,** y salvo que el desistimiento se produzca por causas de fuerza mayor:

1. Los gastos de gestión.
2. Gastos de anulación.
3. Una penalización, consistente en el 5% del total de viaje si el desistimiento se produce con más de diez días hábiles y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a la devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
4. Condiciones especiales: en el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc; los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

*Los billetes de avión después de emitidos, conllevan el 100% de gastos.

*Las anulaciones por parte del usuario conllevarán en todo caso 10 euros en concepto de gestión por la anulación.

*Las anulaciones por parte del usuario en cruceros conllevarán en todo caso 10 euros por reserva confirmada a todas aquellas reservas que se cancelen hasta 45 días antes de la fecha de salida del cliente. Lógicamente no se cargará este importe cuando la reserva se cancele por no confirmarse lo solicitado por el cliente.

3. Prescripción de acciones:

Prescribirán por el transcurso de dos años, las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la presente Ley.

CAMBIOS VOLUNTARIOS

Se informa que, en el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.e. Noche de estancia, cambios de hotel o vuelos) los precios de los servicios turísticos podrá no corresponderse con los publicados en el folleto que dio lugar a la contratación.

En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo así mismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio del vuelo solicitado.

NOCHE EXTRA



Para poder realizar el itinerario a su medida, publicamos el precio de la noche extra en cada establecimiento. Dicho previo servirá exclusivamente para ampliar su estancia. Así mismo, el importe de la noche extra no será el correspondiente a la fecha de salida, sino a la fecha real de la estancia en el hotel.

REGRESOS ANTICIPADOS

En el caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada por causas de fuerza mayor ITOE,S.L. no se compromete a efectuar devolución alguna.

PASAPORTES Y VISADOS

Los documentos tanto personales como familiares de todos los pasajeros (niños incluidos) deberán estar en regla y el cliente habrá de comprobar que el pasaporte, visado o documento nacional de identidad son los exigidos por la reglamentación del país que va a visitar. Serán por su cuenta la obtención del pasaporte o cualquier otro requisito exigido. Los ciudadanos de otras nacionalidades deberán consultar con las representaciones consulares u organismos competentes los requisitos de entrada a cada país. En caso de ser rechazada por alguna autoridad la documentación o sea denegada la entrada al país por no cumplir los requisitos o por no poseer la misma, itoe.es no será responsable de los gastos adicionales ni hará devolución del precio del viaje. 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.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

En caso de extravío de la documentación del viaje (bonos de hotel, billetes aéreos, bonos de circuitos, etc) por parte del cliente que ocasione pérdida de servicios, itoe.es no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extravíos.

VUELOS

En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure en el billete ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas, de lo cual no nos responsabilizamos. Además, existen ofertas con vuelos charter en los que no están garantizados los horarios mostrados en el billete.

TRASLADOS

En caso de extravío de equipajes a su llegada al aeropuerto, rogamos que uno de los miembros de la reserva avise al transferista/chofer o nuestro representante en destino de la incidencia para poder efectuar su traslado; en caso de no avisar no se garantiza la prestación del mismo. ITOE.S.L. sólo hará devolución del taxi presentando factura del mismo más el parte de irregularidad de equipajes. La persona con condición de minusválido deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales. Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales.

EQUIPAJES

En cuanto al transporte de equipaje se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserve 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 del equipaje son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. En el transporte de equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia. En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como bicicletas, tablas de surf, etc, deberá abonar el correspondiente suplemento, consultar.

DÍAS FESTIVOS

En las fiestas propias de cada país y ciudad cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc varíen sus horarios habituales e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso; del mismo modo esos días festivos se puede alterar el tránsito de las vías y prolongar la duración de los traslados. En caso de calles cortadas al tránsito que impidan la llegada al hotel, el traslado del equipaje desde el punto de parada correrá a cargo del cliente.

OFERTAS



En ningún caso las ofertas publicadas en este folleto son acumulables entre sí, ni con otras publicaciones.

ROBOS

Itoe.es no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje y su estancia en destino. Así mismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar de los hechos sufridos.

TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitarles el número de su tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de salida, si no tuvieran extras, les será devuelto el impreso firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito. ITOE .S.L. no se hace responsable sobre las tarjetas de crédito.

CONDICIONES ECONÓMICAS ESPECIALES PARA NIÑO

Dada la diversidad del tratamiento aplicado 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 será objeto de información concreta y detalla y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto 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 pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo.

Informamos que la compañía aérea puede requerir en el aeropuerto documento acreditativo de la edad del niño.

HOTELES

ENTRADAS Y SALIDAS : En la mayoría de los establecimientos, la habitación estará a su disposición desde las 14:00 horas del día de llegada hasta las 12:00 horas del día de salida. Si su avión regresa por la tarde, el hotel podrá mantener sus pertenencias (consulte en su hotel) y usted podrá permanecer en el mismo hasta la hora de recogida.

Para aquellos clientes con pensión completa o todo incluido el hotel se reserva el derecho de dar el servicio alimenticio. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12:30 horas, el primer servicio del hotel (cuando esté incluido en el viaje) será la cena. Así mismo, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19:30 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento. En ciertos casos y debido a la hora de recogida de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de no poder disfrutar del desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

IMPORTANTE Las instalaciones y servicios tales como: restaurantes a la carta, facilidades deportivas y recreativas, todo lo relacionado con salud y belleza, etc, son siempre de pago directo en el establecimiento siendo su publicación a título meramente informativo.

Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivamente en idiomas extranjeros.

La mayoría de establecimientos exige para el servicio de cena pantalón largo y/o vestimenta formal para los caballeros.

HABITACIONES

Todas las características reflejadas se basan en acomodación doble estándar, pudiendo no ajustarse el resto de acomodaciones. Las terceras personas y los niños que compartan habitación se alojarán habitualmente en cama de supletoria, o sofá cama, o en dos camas matrimoniales ya que en la mayoría de los hoteles no existen habitaciones triples.

Las habitaciones doble podrán tener dos camas separadas o una sola cama válida para dos personas sujetas a disponibilidad del hotel. Algunas instalaciones en algunos hoteles son operativas exclusivamente en fechas concretas y no toda la temporada como, por ejemplo, el aire acondicionado, calefacción, piscinas, jacuzzis climatizados, etc. que estarán sujetos a lo determinado por el establecimiento hotelero.

REGÍMENES

S.A. sólo alojamiento
A.D. alojamiento y desayuno



M.P. media pensión
P.C. pensión completa
T.I. todo incluido

Los precios no incluyen bebidas en las comidas, excepto donde se indique lo contrario. La mayoría de los hoteles consideran la Media Pensión como desayuno y cena, no admitiéndose cambio de cena por almuerzo.

SERVICIO TODO INCLUIDO

El cliente con régimen Todo Incluido deberá llevar siempre la pulsera o identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio.

La modalidad de Todo Incluido es personal e intransferible no pudiendo hacer uso de este servicio ninguna otra persona.

El hotel se reserva el derecho de anular la prestación de este servicio en caso de mal uso del mismo.

Horarios: Todos los horarios expuestos en el Todo Incluido están sujetos a modificación por parte del establecimiento.

Bebidas: Salvo indicación expresa, se entienden bebidas con/sin alcohol locales o nacionales de la carta del Todo Incluido de cada establecimiento.

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE UN PAQUETE VACACIONAL

Una vez confirmados todos los servicios, nos pondremos en contacto con Vd. para ultimar los detalles del pago y para confirmar una dirección para el envío de su documentación. La documentación llegará a Vd. mediante un Servicio de mensajería con un cargo adicional para Vd. Los envíos ordinarios a Península y Baleares tienen un intervalo aproximado de 48 h desde que se le comunica su emisión hasta la recepción de la documentación. En el caso de las islas Canarias, Ceuta y Melilla éste plazo se puede alargar hasta 72 h.

De igual manera para los envíos fuera del territorio nacional el plazo es mayor, por lo tanto tengan en cuenta a la hora de gestionar la reserva el plazo de entrega de la documentación.

El horario de entrega de la documentación es de lunes a viernes en horario de 9 a 13 h por la mañana y de 16 a 19 h por la tarde. Se advierte que salvo casos específicos a determinar por ITOE la entrega de la documentación no se hará en Sábado. En caso de serlo se realizará en horario de 9 a 13 h de la mañana. Se acordará de antemano con el cliente el compromiso del mismo de permanecer en el lugar y tiempo que se determine acorde con el horario de la mensajería. En caso que el cliente no cumpla éste compromiso ITOE no se responsabiliza de la no recepción de la documentación al cliente. En el caso de que el envío salga de nuestras oficinas en viernes no será recibido hasta el lunes. En el caso de que el envío salga de nuestras oficinas en víspera de festivo se retrasará en 24 horas más de lo estipulado.

Condiciones generales del viaje avión + hotel

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE AVIÓN + HOTEL

Para lo no previsto en las presentes Condiciones Generales del Uso del Website ITOE.ES se estará a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados.

El precio del viaje incluye:

El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el viaje contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el viaje contratado, en el establecimiento y/o régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en establecimientos de similares características en casos de sustitución.



Las Tasas de aeropuerto correspondientes, así como las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) etc , cuando sean aplicables.

Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el viaje contratado.

El precio del Viaje no incluye:

Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, exceso de equipaje en transporte aéreo, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, etc y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye".

En el caso de excursiones o visitas facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de "estimado " podrán producirse "según las circunstancias" variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos.

En el caso de regímenes de alojamiento y desayuno, salvo especificación en contrario, el desayuno incluido en el precio del viaje es el continental.

Tampoco se incluyen, las tasas o impuestos creados con posterioridad a la entrada en vigor de la presente oferta, ni durante su período de vigencia.

Tampoco se encontrarán incluidas en el precio del viaje las denominadas ecotasas o impuestos que imponen o pueden llegar a imponer las Autoridades Autonómicas a los turistas que se alojen en hoteles o apartamentos comerciales, y cuya finalidad será la de proteger la cultura y el medioambiente; esta ecotasa será abonada por el consumidor directamente en el hotel y/o apartamento comercial elegido.

Las propinas.

Transporte Aéreo

Dependiendo del tipo de tarifa, clase de servicio, estancia en destino, oferta, etc., puede realizar su reserva para vuelos de ida y vuelta. Tenga en cuenta que en determinadas tarifas especiales, si no utiliza el cupón de vuelo de ida, automáticamente se cancela la vuelta.

Los reembolsos son provistos por las aerolíneas y están sujetos a las condiciones de las tarifas. Las tarifas más económicas, también conocidas como tarifas de descuento o tarifas "Turista con Restricciones" (identificadas en el sitio como "CHANGE/REFUND RESTRICTED" suelen NO tener reembolso.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media 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.

En la contratación de servicios sueltos, y en los vuelos internos internacionales, el cliente deberá reconfirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.



El transporte realizado en virtud de este contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.

La responsabilidad de las compañías aéreas en relación a los pasajeros y su equipaje, se establece de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal de 28 de Mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) N 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) N 889/2002) y por la legislación nacional de los Estados miembros.

Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

La Secretaría del Departamento de Seguridad Interna de los Estados Unidos de América, exige a todos los pasajeros que viajen (a/por) Estados Unidos y Puerto Rico, un pasaporte de lectura mecánica. Además, los menores de edad ciudadanos de los países del Programa de Exención de Visado (V W P) y que estén incluidos en el pasaporte de sus padres, ya no podrán viajar a EE.UU. con este pasaporte. Necesitarán su propio Pasaporte de Lectura Mecánica (MRP). Los pasajeros deben estar en posesión de la documentación exigida por las leyes o autoridades de los países a, desde o a través de los que se vaya a volar, siendo ellos mismos los únicos responsables del cumplimiento de todos los requisitos exigidos en cada caso (pasaporte, visados, pasaje de regreso, DNI).

Hoteles

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. 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, y 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/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.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas 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.

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, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

En el supuesto de que la Agencia Organizadora se viera obligada a cambiar el hotel debido a la celebración de eventos especiales o situaciones fuera de su control su responsabilidad quedaría delimitada a ofrecer un hotel de igual o superior categoría.

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, 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 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento. Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

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.

El horario de puesta en funcionamiento del sistema de aire acondicionado depende de cada establecimiento, no pudiendo responsabilizarse la agencia de eventuales averías en el mismo.

No existirá posibilidad de reserva previa cuando el consumidor solicite los servicios de parking/garaje, si este servicio está publicado en la descripción del programa. El pago del servicio deberá ser realizado por el consumidor directamente en el establecimiento. Los consumidores que deseen cuna en la habitación, deberán comunicarla al efectuar la reserva debiendo abonar el importe de la misma en el propio establecimiento.

Las descripciones de los servicios reflejados en cada establecimiento, han sido facilitadas por los propios establecimientos durante el periodo de contratación, por lo que dichas características están sujetas a posibles variaciones.

Las fotografías expuestas en la web de personas, paisajes, hoteles, apartamentos, etc, se han tomado o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo, por lo que, la Agencia Organizadora no se responsabilizará si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante su estancia.

Apartamentos.

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, por lo general, ha de suscribirse in "situ" el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado, al no considerarse este un servicio propiamente turístico



incluido en el objeto o fines característicos de la actividad de agencia de viajes.

Este contrato, en el que no es parte la agencia organizadora, debe ser firmado por el consumidor, quien abonar & aante; la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

La recogida de llaves, normalmente se efectúa en horas de oficina. En la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación del viaje combinado, de 9 a 13 horas y de 17 a 20 horas, realizándose, como norma general, la entrada a partir de las 17 horas del día de llegada y el desalojo sobre las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, se aconseja al consumidor el riguroso respeto de estos horarios.

Las descripciones de los servicios reflejados en cada establecimiento, han sido facilitadas por los propios establecimientos durante el periodo de contratación, por lo que dichas características están sujetas a posibles variaciones.

Las fotografías expuestas en la web de personas, paisajes, hoteles, apartamentos, etc. se han tomado o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo, por lo que, la Agencia Organizadora no se responsabilizará si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante su estancia.

Seguros:

Este viaje aparte de los seguros complementarios de que dispongan las compañías de transporte que intervienen en el viaje, le podrá ser incorporado un Seguro de Accidentes de diferentes coberturas disponible para el viajero en todas sus modalidades en cualquiera de las oficinas afiliadas que resolverá cualquier incidencia que pueda presentársele, y pondrá a su disposición una organización especializada que le auxiliará constantemente garantizándole la asistencia o el reintegro de los gastos según las coberturas descritas en las condiciones formalizadas en la póliza adquirida.

NOTIFICACIÓN SINIESTROS

Siempre a la Oficina donde adquirió el viaje, en caso de no localizar dicha oficina puede ponerse en contacto con la central de ITOE que a su vez le comunicarán con el responsable o le asesorarán sobre su reclamación.

Teléfonos de la central de ITOE,S.L.:

- Desde España: 949 23 55 43

- Desde el extranjero: +34 949 23 55 43

E-mail: itoe@itoe.es

PAGO Y ADQUISICIONES DE BILLETES

El cargo a su tarjeta de crédito se efectuará automáticamente en el proceso de Reserva y Compra Online, momento a partir del cual se aplican todas las condiciones de la tarifa. A partir de este momento se procede al cobro, emisión y envío de la documentación. Anteriormente habrá dado su conformidad expresa con respecto a las fechas, vuelos, tarifa y condiciones de la misma. ITOE.ES no se hace cargo en el caso de que no reciba el e-mail de confirmación por problemas en tu cuenta de correo o en su servidor. Indique el documento que mostrará en el momento de la facturación, en el Aeropuerto, para identificarse.

Los pedidos o reservas sólo serán vinculantes una vez aceptados por itoe.es mediante la confirmación del Pedido. El usuario debe verificar la Confirmación y notificar, por correo electrónico o fax, cualquier posible error, en caso



contrario, a las 24 horas siguientes de la emisión de la confirmación realizada por ITOE.ES, se presumirá válida a todos los efectos con respecto al pedido realizado, lo establecido en la confirmación emitida por ITOE.ES

CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Todas las anulaciones deberán tramitarse contactando con nuestro servicio de atención al cliente. En caso de anulación, el cliente deberá indemnizar a la agencia por los siguientes conceptos:

Los productos combinados (vuelo + hotel) del mismo modo que deben ser reservados conjuntamente, y nunca parcialmente, cuando el cliente desee modificarlo o anularlo deberá realizarlo por el total del paquete combinado, nunca parcialmente.

Las tarifas especiales de avión de los viajes combinados no permiten anulación ni devolución ni reembolso, en algunos casos podrían ser posibles cambios. Para conocer las posibilidades de cambios y penalizaciones asociadas debe contactar con el servicio de atención al cliente. En caso de cancelación del paquete combinado el importe asociado al billete de avión no será reembolsado.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Condiciones especiales. En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales tarifas especiales, et.... los gastos de anulación por desistimiento serán del 100%.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, el cliente no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

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 del viaje, etc.) será responsabilidad del organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en el caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el siguiente apartado.

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

Cuando la cancelación del viaje 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.

Al efectuar la reserva, el cliente es pleno y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar un apartamento o un coche de alquiler.

Ley reguladora de los viajes combinados

Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Artículo 150. Ámbito de aplicación.

1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente.
2. La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas por este Libro.

Artículo 151. Definiciones.

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

- a. **Viaje combinado:** la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

- i. Transporte,
 - ii. Alojamiento,
 - iii. Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.
- b. **Organizador:** la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.
 - c. **Detallista:** la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.
 - d. **Contratante principal:** la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.
 - e. **Beneficiario:** la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.
 - f. **Cesionario:** la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.
 - g. **Consumidor o usuario:** cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.
 - h. **Contrato:** el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

2. A los efectos de lo previsto en este Libro, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.

CAPÍTULO II.

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

Artículo 152. Programa y oferta de viajes combinados.

1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- a. Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- b. Duración, itinerario y calendario de viaje.
- c. Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- d. La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- e. Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- f. El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- g. Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- h. Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- i. Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- j. Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Artículo 153. Carácter vinculante del programa oferta.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- b. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Artículo 154. Forma y contenido del contrato.

1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- a. El destino o los destinos del viaje.
- b. En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- c. Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- d. Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- e. En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.

- f. Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
 - g. El itinerario.
 - h. Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
 - i. El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
 - j. El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
 - k. Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
 - l. Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
 - m. Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
 - n. La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
 - o. El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.
2. El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.
3. La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60.

CAPÍTULO III.

OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.

Artículo 155. Cesión de la reserva.

1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.
2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.
3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Artículo 156. Información adicional sobre el viaje contratado.

1. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra



forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

- a. Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.
- b. El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
- c. Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia in situ durante el viaje.
- d. Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

2. La información prevista en el apartado anterior deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas.

CAPÍTULO IV.

MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Artículo 157. Revisión de precios.

1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.

2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Artículo 158. Modificación del contrato.

1. 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 deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.

2. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario 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 y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo.

En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.



TÍTULO II.

DISPOSICIONES RELATIVAS A LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDADES.

CAPÍTULO I. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN.

Artículo 159. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo 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 y usuario, 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 o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 % 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 % si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 % en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

4. No existirá obligación de indemnizar 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 y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- 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.

Artículo 160. Resolución del contrato por el consumidor y usuario.

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:



- a. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 % del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 % entre los días tres y diez, y el 25 % dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

- b. En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

CAPÍTULO II. INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS.

Artículo 161. Consecuencias de la no prestación de servicios.

1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y usuario, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor y usuario continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario 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.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

Artículo 162. Responsabilidad de los organizadores y detallistas.

1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, 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.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- 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.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b, c y d, el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

3. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 de este artículo.

Artículo 163. Garantía de la responsabilidad contractual.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

- a. Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final.
- b. Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes.

Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

Artículo 164. Prescripción de acciones.

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en este libro.

Artículo 165. Régimen sancionador.

A lo dispuesto en este Libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Garantía comercial.



1. Lo dispuesto en esta norma respecto de la garantía comercial adicional no será de aplicación a los productos puestos en circulación antes del 11 de septiembre de 2003.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, en relación con los bienes de naturaleza duradera puestos en circulación antes de dicha fecha, el productor o, en su defecto, el vendedor deberá entregar al consumidor y usuario una garantía, formalizada por escrito, en la que, como mínimo, se asegure al titular de la garantía:

- a. La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.
- b. En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

3. El documento de garantía al que se refiere el apartado anterior tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a. El objeto sobre el que recaiga la garantía.
- b. El garante.
- c. El titular de la garantía.
- d. Los derechos del titular de la garantía.
- e. El plazo de duración de la garantía que, en ningún caso será inferior a 6 meses desde la fecha de entrega, salvo cuando la naturaleza del bien lo impidiera y sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias para bienes o servicios concretos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Productos de naturaleza duradera.

En tanto no se concreten por el Gobierno los productos de naturaleza duradera, se entenderá que tales productos son los enumerados en el anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. Responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos puestos en circulación con anterioridad al 8 de julio de 1994.

Las normas del libro tercero, título II, capítulo I de esta norma no serán de aplicación a la responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos puestos en circulación antes de 8 de julio de 1994.

Esta responsabilidad se regirá por las reglas del capítulo II del citado título, con las siguientes reglas adicionales:

1. Con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor y usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad:

- a. El productor, suministrador o proveedor de productos a los consumidores y usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.
- b. En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor, proveedor o suministrador.



- c. En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en su etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.
2. En todo caso será de aplicación el régimen de responsabilidad previsto en el artículo 148 a los productos alimenticios, los de higiene, limpieza, cosméticos, especialidades o productos farmacéuticos, gas, electricidad, vehículos de motor, juguetes y productos dirigidos a los niños.
 3. Si a la producción de daños concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación de cuantías.

Se autoriza al Gobierno a modificar las cuantías establecidas esta norma. Las cuantías de los artículos 51 y 148 se modificarán teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo y las previstas en el artículo 141 para adaptarlas a las revisiones periódicas de la normativa comunitaria.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Desarrollo reglamentario. Se faculta al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma. En particular, el Gobierno determinará los productos de naturaleza duradera a que se refiere el artículo 126.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Aplicabilidad del régimen reglamentario en materia de infracciones y sanciones.

A efectos de lo establecido en el libro primero, título IV, capítulo II de esta norma será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones por el Gobierno.