

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS.-

Las presentes Condiciones Generales y Disposiciones Generales están inscritas en el Registro Mercantil de Ávila, con los siguientes datos:

Registro Mercantil de Ávila (Castilla y León): Tomo: 150. Libro: 108. Folio: 160. Sección: 8. Hoja: AV-5696. Inscripción o anotación: 2. Fecha: 07/10/2013. Año Pre: 2013. (Publicado en el BORNE DE ACTOS). La presente información se certifica a los efectos previstos en el Apartado 2, del Artículo 25, de la Orden del Ministerio de Justicia de 30 de Diciembre de 1991.

La actividad de la Empresa, está sujeta al Régimen de Autorización Administrativa previa, Por la Junta de Castilla y León, con el número de Autorización y Código de Agencia: **CICL.05-034**. Número de Identificación Fiscal: **B-05236112**.

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, se entiende por Programa/Folleto el documento informativo al que aquellas se incorporan, con el Programa/Oferente, con la descripción del viaje combinado contenida en el folleto que constituye el objeto del Contrato de Viaje Combinado y por consumidor/usuario/cliente, la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado. La información sobre el Programa/Oferente contenida en el Programa/Folleto, es vinculante para el organizador y el detallista, salvo que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor-usuario antes de la celebración del contrato, y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el Programa/Oferente.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

### **1.-Marco legal aplicable al Contrato de Viajes Combinados y aceptación de las Condiciones Generales.-**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas 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 de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98).

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los Programas/Oferente, contenidos en el Programa/Folleto, y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Tarek Wildlife no queda adherida a ningún sistema de mediación y arbitraje, como Junta Arbitral de Consumo, Transporte o cualquier otro.

### **Reglamentación 261/04 sobre denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos.-**

Cuando la compañía aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso, será la responsable de prestar la debida asistencia a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comida, llamadas, transporte y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de vuelos. En los casos de cancelación de vuelos, también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como reembolsarle el precio del billete de avión, si el

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

### **Reglamento CEE 2111/2005.-**

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento CEE 2111/2005, la agencia organizadora en el momento de confirmar la reserva, informará de la identidad de las compañías aéreas operadora de los vuelos. Si en el momento de efectuar la reserva no se conoce la identidad exacta de la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora velará por que se informe a los pasajeros, de la compañía que probablemente operará el vuelo. Así mismo, si después de confirmarse la reserva se cambia la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora del viaje, adoptará inmediatamente todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros.

### **2.-Organización.**

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Tarek Wildlife, SL. CIF: B-05236112, con domicilio en la calle Baltasar Pascual, 10. 05470-Pedro Bernardo. (Ávila), con número de Código de autorización o Título-Licencia: CICL-05-034.

### **3. Precio.-**

#### **3.1. El Precio del Viaje Combinado**

##### **Incluye:**

1. El transporte de ida y regreso, cuando dicho servicio esté incluido en el Programa/Oferente contratado, con 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.

2. El alojamiento, cuando dicho servicio esté incluido en el Programa/Oferente contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución solicitada por el consumidor y aceptada por el organizador.

3.-Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C.), etc.-, cuando sean aplicables.

4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el Programa/Oferente contratado.

5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el Programa/Oferente contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

##### **Gastos de gestión:**

#### **3.2. Revisión de precios.**

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del Programa/Folleto o fecha posterior, que se hayan hecho públicas de forma impresa. Salvo cualquier otra indicación expresa, el Programa/Oferente refleja precios por persona, con alojamiento en habitación doble tipo estándar del hotel en cuestión, y vuelos en clase Turista.

Cualquier variación del precio de los citados elementos, podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precios

aludidas y solo para incorporar variaciones del precio del los elementos indicados (precio de los transportes, coste del carburante, tasas e impuestos y tipos de cambio).

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo el consumidor, cuando la modificación efectuada sea al alza en una cantidad superior a un veinte por ciento del total del viaje combinado, desistir del viaje sin penalización alguna, o bien aceptar la modificación del contrato. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto a las solicitudes ya realizadas.

#### **3.3. Ofertas especiales.**

Cuando, como consecuencia de ofertas especiales de última hora o equivalentes, se realice la contratación del viaje combinado a precio distinto del expresado en el catálogo o Programa/Folleto, los servicios comprendidos en el precio serán únicamente aquellos que se especifiquen detalladamente en la oferta, aún, cuando dicha oferta haga referencia a alguno de los Programas/Folletos descritos en dicho catálogo, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

#### **3.4. Exclusiones.**

##### **3.4.1. El precio del Viaje Combinado no incluye:**

Visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación o medicamentos para el tratamiento de enfermedades de las considerados crónicas o raras, aunque sean prescritas por el médico de cabecera, ni extras, tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regimenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de 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 del viaje incluye" o no conste específicamente detallado en el Programa/Oferente, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

##### **3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.**

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, para lo que son necesarios ticket de acceso o entrada, debe tenerse presente, que no forman parte del contrato de viaje combinado, salvo los incluidos expresamente, en el Programa/Oferente. Su publicación en el Programa/Catálogo tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado" de acuerdo con el Art. 152.j del RD 1/2007. Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación, la posible realización de las mismas.

##### **3.4.3. Viajes en los que intervengan motos de nieve o esquís.**

En estos viajes, salvo indicación contraria en el Programa/Folleto, no estarán incluidos los cursillos de conducción de estos vehículos ni cursillos de esquí.

##### **3.4.4. Gastos adicionales que deberá asumir el consumidor-contratante.**

**1. Propinas.** Dentro del precio del viaje combinado, no están incluidas las propinas, ni aún

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

2. Servicios no comprendidos dentro del apartado "Todo Incluido" en función de la oferta concreta del hotel seleccionado.

**4. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.**- En el acto de la petición de reserva, la Agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso, podrá ser superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante hasta completar el total, deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación final del viaje, que deberá realizarse al menos veinticinco días antes de la fecha fijada para la salida. En el supuesto de que por circunstancias especiales -como exigencia de los proveedores de los distintos servicios contratados- el pago del resto del precio hubiera de realizarse en un momento anterior al citado plazo, dicha circunstancia será notificada al cliente por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, viniendo el cliente obligado al pago siempre y cuando en dicho momento se le entreguen los bonos y la documentación necesaria para el viaje. El importe íntegro correspondiente a los servicios aéreos, en el caso de que el consumidor haya pedido incluir y sumar al importe total del viaje, los gastos del billete aéreo, serán abonados a la Agencia organizadora del viaje combinado, en el momento de confirmación del vuelo y con fecha anterior a la emisión de los billetes. Esta fecha viene impuesta por las distintas compañías aéreas y será notificada al cliente en el momento de la confirmación del servicio. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de Tarek Wildlife, Agencia de Viajes con quien hizo la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios, no utilizados voluntariamente, por el consumidor.

De no proceder al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole aplicables las condiciones previstas en el siguiente apartado 5. El pago de estas cantidades, implicará el comienzo de las confirmaciones de los servicios solicitados a cada proveedor del viaje combinado. La citada confirmación será comunicada al cliente tan pronto como sea posible por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. Desde ese instante el contrato de viaje combinado, así como las condiciones generales a las que se adhiere, son de obligado cumplimiento para ambas partes. Si alguno de los servicios no pudiera ser confirmado, el organizador propondría una alternativa que podrá ser aceptada por parte del cliente. En caso de que el cliente la desestimase, ello comportará la íntegra devolución del importe abonado por el viaje combinado sin penalización alguna.

**5. Desistimiento del consumidor. Cesiones y Cancelación del viaje por no alcanzar el número mínimo previsto, de personas inscritas.**

En todo momento, el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado 4, pero deberá indemnizar a la Agencia

organizadora, por los conceptos que a continuación se indican:

a). En el caso de servicios sueltos: 48,40.-euros por persona (IVA incluido), por gastos de gestión La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

b). En el caso de viajes combinados: 48,40 euros por persona, por los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si los hubiere.

Una penalización, consistente en el 5% del importe total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el cliente no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. 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 o tarifas especiales, los gastos de cancelación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

#### **6. Cesión de la reserva.**

El consumidor del viaje combinado, podrá ceder su reserva a una tercera persona, siempre y cuando éste último lo solicite con quince días de antelación a la fecha del inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos y condiciones que tenía el cedente, requeridas para el citado viaje combinado y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes, del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

#### **7. Cancelación del viaje por no alcanzar el número de personas inscritas el mínimo previsto.**

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

#### **8. Alteraciones del viaje.**

El organizador se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, contenidos en el Programa/Oferente, que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo con los siguientes extremos:

a. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.

a. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al organizador o detallista, dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a). En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados,

se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

a) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador 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, 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 el plazo previsto en el Art. 76 –o máximo de 30 días- a contar desde la notificación del consumidor de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

b) En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 % del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización de 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.

c) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima, a la fecha prevista de iniciación del viaje.

2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo 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.

3. Cuando la cancelación del viaje se deba a "causa suficiente" por aplicación del Reglamento de la respectiva Comunidad Autónoma, si así lo especifica.

f) 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, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquel 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.

h) En caso de reclamación, el detallista, o en su caso, el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.

i) 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 a viajes, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicio independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).

j) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas a transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación de recibo o factura correspondiente.

### **9. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.**

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

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

Para formular una reclamación, el consumidor podrá dirigirse a Agencia de Viajes Tarek Wildlife, S.L., por correo ordinario -calle Baltasar Pascual, 10. 05470-PedroBernardo. Ávila- o bien por correo electrónico, [direccion@tarek.es](mailto:direccion@tarek.es), o mediante teléfono/fax -920 38 73 39 y 616 149 626.

### **10. 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 Real Decreto 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, regulador de los Viajes Combinados, será de dos años, según queda establecido en dicho Decreto.

### **11. Responsabilidad.**

#### **11.1. General.**

El Organizador y detallista del viajes combinados, responderán frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean Organizadores o detallista, 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.

El organizador y detallista del viaje combinado, responderán, así mismo, de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

b. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato, y revistan un carácter imprevisible o insuperable.

c. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales 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.

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

### **11.2. Límites del resarcimiento por daños.**

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

### **12. Delimitación de los servicios del viaje combinado.**

#### **12.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.**

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de **tres horas en viajes internacionales** y **dos horas en nacionales**, 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, se recomienda que el cliente reconfirme con **cuarenta y ocho horas de antelación** los horarios de salida de los vuelos.

#### **12.2. Hoteles.**

##### **12.2.1.**

General.

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. En algunos casos, se facilitará en el Folleto, información de la categoría de los hoteles utilizando una clasificación de estrellas, aunque ésta no sea vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda tener una orientación a través de la equivalencia de estrellas, sobre los servicios y categorías de los establecimientos, sabiendo siempre, que tal clasificación solo responde a la valoración subjetiva de la Agencia u Organizador por su experiencia y conocimientos. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta táctica 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 los billetes

y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del Programa/Folleto. 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 u Organizador o detallista, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos. Igualmente, debe el usuario consultar a la Agencia u Organizador, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato. El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

#### **12.2.2. Otros Servicios.**

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/Folleto, 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. En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega al número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un mini-bus o van. Así mismo, y la descripción de cada circuito está indicada si el autocar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte, considerándolo homologado, puede no adaptarse a las normas y estándares españoles.

#### **12.2.3. Servicios Suplementarios.**

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

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

#### **12.3. Apartamentos.**



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

En algunos casos hay posibilidad cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en sentido contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.

#### **12.4. Condiciones económicas especiales para niños.**

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación 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.

#### **13. Pasaportes, visados y documentación.**

Todos los usuarios, sin excepción -niños incluidos- deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los usuarios, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Para más información, entrar en el siguiente enlace: <https://www.expediatur.es/#!/> (Rellenar datos). Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que no sean nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados y vacunas, si es necesario, a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

#### **14. Equipajes.**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los lleva y conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios, que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño

o extravío, el consumidor deberá presentar en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes, La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

#### **15. Información que la Agencia debe facilitar al consumidor.**

En el momento de la formalización del contrato, la Agencia informará al consumidor sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos y formalidades sanitarias, probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios. Asimismo, el organizador informará al consumidor de los riesgos y formalidades sanitarias implícitas al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

#### **16. Personas con movilidad reducida.**

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la Agencia tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona con movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensoria, locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje. Igualmente, es muy importante destacar que las Agencias minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con capacidad reducida desea participar en un viaje combinado, organizado por una Agencia mayorista, deberá ponerlo en conocimiento de la Agencia mayorista, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

#### **17. Vigencia, fecha de edición y validez.**

La vigencia del Programa/Folleto: junio-2014 a mayo-2015.

La fecha de edición: 1-abril-2014.

Validez: Precios válidos para contratación de viajes a través de Tarek Wildlife, SL.

### **INFORMACIÓN ADICIONAL**

#### **1. Vuelos de conexión.**

Cuando no exista conexión desde la ciudad de origen del cliente a las de inicio del vuelo internacional, los gastos que origine la pernoctación, serán por cuenta del cliente

#### **2. Derecho de Admisión/Expulsión.**

El buen desarrollo del viaje, está en función de un grado de normal armonía en la convivencia de los componentes del grupo, por lo que podrá ser excluido del grupo aquel integrante que perturbe o perjudique dicha convivencia.

#### **3. Circuitos.**

La Agencia Tarek Wildlife pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el Folleto, el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de similar categoría y zona, en caso de no existir disponibilidad en los primeros o se procediera a un cambio del itinerario marcado inicialmente, por circunstancia imprevista, Igualmente, el itinerario del circuito podrá ser

desarrollado según las opciones descritas en el Programa/Oferente. Esta identificación no supondrá modificación del contrato.

#### **4. Documentaciones.**

En los viajes en grupo y en el extranjero, por razones de organización y seguridad, el guía podrá ser el portador de la documentación, si los componentes del grupo así lo deciden, para mejor acreditación de las reservas de alojamiento, entrada a espectáculos, billetes aéreos y demás servicios a disfrutar. En los viajes individuales, dicha documentación será entregada al cliente antes de la fecha de salida.

#### **5. Viajes en grupo.**

Los precios de los viajes en grupo, están basados en un mínimo de 6 personas, realizando juntas la totalidad del itinerario o circuito que aparece en el Programa /Folleto suscrito, desde el punto de vista de consolidación. Para otros Programas/Folletos, la Agencia podrá poner a la venta otro Programa/Oferente en los que se especifique un mínimo de personas diferentes, por lo que recomendamos consultar las características particulares de cada viaje.

El hecho de que el grupo viaje con un número de personas mayor al mínimo, no implica reducción alguna de precio.

#### **6. Aceptación de las condiciones.**

El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en este u otro de los Programas/Folleto, implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros, de todas y cada una de las Condiciones Generales, por lo que el consumidor declara haber recibido toda la información y documentación oportuna. Tarek Wildlife, S.L., domiciliada en calle Baltasar Pascual, 10. 05470-Pedro Bernardo. Ávila, le informa que: En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1.1999, de 13 de diciembre, en sus artículos 15 y 16, le informamos de que cuando usted facilita sus datos personales a Tarek Wildlife, éstos se incorporan a una base de datos automatizada. La existencia de este fichero ha sido comunicada a la Agencia de Protección de Datos y Tarek Wildlife garantiza que ha adoptado todas las medidas razonablemente exigibles conforme a los conocimientos técnicos actuales, para evitar la pérdida, el uso indebido, alteración o intrusión ilegítima, así como la sustracción de los datos personales facilitados. La finalidad de mantener sus datos personales en nuestros archivos es únicamente la de asegurar que usted pueda recibir información sobre nuestras publicaciones. Asimismo le informamos de que tiene la posibilidad de ejercer sus derechos de rectificación o cancelación de los datos proporcionados, contactando con nuestro Departamento de Marketing y Servicio de Atención al Cliente. Tarek wildlife no vende ni transfiere datos personales a terceras partes.

**Nota:** En el caso de la Comunidad de Cataluña, el cliente reconoce haberse ofrecido este documento, redactado en catalán. No obstante se advierte, que para cualquier discrepancia o litigio que pueda surgir en el futuro entre ambas partes, en defensa de sus derechos, primará siempre la redacción de cualquier documento en idioma español

**TAREK WILDLIFE, SL**

