

# Condiciones Generales

**NO INCLUYE:** bebidas, cafés, licores, extras en los hoteles. Tampoco están incluidos los servicios de guía local ni las entradas a museos y recintos, salvo que se detallen de forma expresa en el apartado incluye. El orden del circuito o de las visitas y excursiones, tanto de las incluidas como las opcionales o facultativas, podrá ser variado, siempre que ello no afecte al contenido del mismo. Si por causas de fuerza mayor (razones climatológicas, cierres imprevistos de museos y recintos, etc...), no pudiera realizarse alguna excursión o visita, el guía podrá sustituirla por otra o anularla. El acceso a las habitaciones del hotel el primer día, será normalmente a partir de las 14 horas. Salvo que se indique de otra manera, los precios están calculados en habitación estándar con baño o ducha y wc, quedando a criterio del hotel la orientación/vistas de la misma.

## 1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El presente contrato, de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en el mismo, se regula por las cláusulas contenidas en las Condiciones Generales publicadas en este folleto, que completan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenirla. Es este un contrato de los llamados de "viaje combinado", puesto que en el mismo se incluyen un conjunto de servicios previamente programados y ofertados por un precio global, o proyectados a solicitud del cliente también a un precio global. Se considera perfeccionado, en el momento en que la Agencia entregue los bonos y/o billetes correspondientes a los servicios comprendidos en el viaje, y que constituyen la formalización documental del mismo. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados en el presente folleto origina la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de estas Condiciones Generales que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo, salvo en lo referido a la Ley 21/1995 de 6 de Julio de 1.995. La organización de estos viajes ha sido realizada por ILSO TOUR (C.I.E. 2.012) C.I.F. A-48/284194, con domicilio en Allendelagua, 6 48860-ZALLA (Vizcaya) Tfno. (sólo para urgencias): 654.30.79.87.

## 2. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

En el acto de la inscripción deberá depositarse el 40% del importe total del viaje (50% en los programas con estancia en Disneyland-París®), no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60% restante (50 % en destinos hacia Disneyland-París®) deberá abonarse, al menos quince días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, y aplicándose, en tal supuesto las condiciones reseñadas en el apartado anulaciones. Los precios indicados en este folleto incluyen los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables. Al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición del folleto que contiene el programa oferta que ha dado origen a este contrato de viajes combinados y sus ofertas acogidas al mismo, podrán ser revisados en el caso de que se produzcan variaciones en el coste de los transportes, en el coste de carburante, en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, y en los tipos de cambio aplicados al viaje si intervinieran otras monedas además del euro. Estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor, lo que obliga a la Agencia Detallista a comunicar la variación al consumidor, quien podrá desistir del viaje, con derecho al reembolso de sus pagos. Será nula cualquier revisión al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje). Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia Detallista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

## 3. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE:

1. El transporte de ida y regreso cuando este servicio esté incluido en el contrato.
2. El alojamiento y/o pensión alimenticia detallados en cada caso, en los hoteles o establecimientos elegidos o en otros similares en casos de sustitución.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.
4. La asistencia técnica de un guía correo durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido. No se incluirá este servicio en los acercamientos a la ruta principal.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes.
6. Los impuestos indirectos (I.V.A.) cuando éstos sean aplicables.
7. Todo aquello que se detalla de forma específica en el folleto-oferta y/o en el contrato.

En caso de duda, el consumidor habrá de consultar a la Agencia Organizadora, a través de la Agencia Detallista antes del inicio del viaje, a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

## 4. NUESTROS PRECIOS NO INCLUYEN

Extras tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, refrescos, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios opcionales de hotel, etc. En el caso de excursiones o visitas calificadas como opcionales o como facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de "estimado", podrán producirse (según las circunstancias) variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos.

## 5. NOTAS IMPORTANTES SOBRE TRANSPORTES, HOTELES, APARTAMENTOS Y SERVICIOS ALIMENTICIOS

**TRANSPORTES.-** No se permite fumar en los autocares de los diferentes circuitos reflejados en este folleto, ya estén en circulación o parados. Del mismo modo no se

admite el acceso y transporte de animales en los autocares. El transporte del viaje combinado contratado, se realizará mediante autocar debidamente habilitado para ello, en cuanto que deberá cumplir con todos los requisitos contenidos en la normativa vigente de transporte de viajeros por carretera y exigidos por las autoridades administrativas, para realizar este tipo de transporte de carácter discrecional. Del mismo modo no existirá limitación adicional alguna a las mencionadas en la citada legislación o expresada literalmente en nuestra oferta. En ocasiones se podrá utilizar tanto en la ida como en el regreso un autocar diferente u otro medio de transporte para realizar el acercamiento desde las distintas ciudades de origen hacia la ruta principal. Cuando no se alcance un mínimo de diez personas para realizar la salida desde alguna de las ciudades de origen, la agencia organizadora no realizará el acercamiento hasta la ruta principal, siendo de cuenta del cliente dicho acercamiento. La agencia organizadora aplicará el precio desde el lugar donde el cliente se incorpore al circuito. Esta norma se aplicará igualmente al regreso de los diferentes circuitos. Las horas de salida se han estudiado con el máximo rigor, no obstante si por causas ajenas al Organizador, como la fluctuación del tráfico, etc... hubiera alguna variación, esta tratará de disminuirse buscando vías alternativas. El cliente podrá contactar con el teléfono del Organizador: 654.30.79.87 con el fin de consultar y reconfirmar horas en los supuestos de retraso. El cliente en modo alguno utilizará medio de transporte alguno sin autorización expresa del Organizador. Las horas y lugares de salida y llegada de las diferentes ciudades son los que se detallan en los itinerarios, salvo información expresa detallada por escrito por parte de la Agencia organizadora. Para el buen comienzo de los viajes, se recomienda la presentación en el lugar de salida con un mínimo de antelación de 20 minutos sobre el horario de salida, y en todo caso ajustarse estrictamente a las recomendaciones específicas que se marcan en la documentación informativa del viaje. El orden de las visitas y excursiones, tanto de las incluidas en el folleto como las opcionales o facultativas, podrá ser variado durante el circuito, siempre que no afecte al contenido del mismo. Si por causas de fuerza mayor (razones climatológicas, cierres imprevistos de museos y recintos, etc...), no pudiera realizarse alguna excursión o visita, el guía podrá sustituirlas por otras o anularlas. Igualmente podría ser cambiado el orden del circuito totalmente o en parte siempre que ello no afecte a su contenido.

**HOTELES.-** La calidad y contenido de los servicios prestados por los hoteles y apartamentos vendrá determinada por la categoría turística oficial asignada, y estarán sometidos a control administrativo. Dada la vigente legislación al respecto de los hoteles (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 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 reserva y en los billetes y/o documentaciones definitivas de viaje. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, cuando así se especifique en el programa oferta. Cuando se haya completado el cupo de habitaciones en el hotel publicado, la agencia organizadora procurará ofrecer la estancia en un establecimiento diferente, siendo el cliente quién decida seguir adelante con la reserva aceptando la nueva propuesta o cancelar totalmente la reserva sin gasto alguno. El nuevo establecimiento podría ser de categoría inferior y de precio superior al publicado, ya que ello depende de la política de precios de cada hotel o apartamento. El horario adecuado para la entrada y salida en los hoteles y apartamentos está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Normalmente las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 13 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 11 horas del día de salida (excepto en casos excepcionales como Disneyland-París® donde la entrada podrá efectuarse a partir de las 15 horas. En los circuitos nocturnos, la Agencia Organizadora procurará adelantar la hora de entrada en las habitaciones, siempre que esto sea posible, en función de la disponibilidad de habitaciones desocupadas y preparadas a dicha hora o de otras cuestiones que pudiera argumentar el establecimiento. El cliente, debe consultar a la Agencia en el momento de hacer la reserva la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. Cualquier irregularidad detectada por el usuario en el establecimiento donde se aloja, será comunicada al coordinador del viaje así como a los responsables que se encuentren al frente de dicho establecimiento o en el teléfono de Urgencias de la Agencia Organizadora IISO Tour: 626.595.660. En cualquier caso, siempre que crea legítima su reclamación y de no ser atendida "in situ", deberá dejar constancia escrita en el propio establecimiento antes de abandonarlo. El contrato debe recoger la categoría del hotel, situación, características y clasificación oficial en los países donde exista.

## 6. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Cuando los usuarios soliciten, previo pago correspondiente, servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, y

estos no puedan ser facilitados la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios, que el usuario recibirá al final del viaje a través de la Agencia Detallista.

#### 7. EQUIPAJES

El equipaje del usuario no es objeto de este contrato, entendiéndose a todos los efectos que aquel lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario, sin que la agencia organizadora venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, recomendándose a todos los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En el supuesto de sufrir algún olvido del mismo, sea en los hoteles o en el medio de transporte, se pondrá en contacto con los mismos, informando a estos efectos la agencia organizadora de los datos necesarios para facilitar dicha comunicación y siendo por cuenta del usuario los gastos derivados del envío del equipaje olvidado.

#### 8. CONDICIONES ECONÓMICAS ESPECIALES PARA NIÑOS

Serán aplicables los precios especiales para los niños siempre que compartan la habitación con dos adultos, salvo observación expresa en los itinerarios que modifique esta condición.

#### 9. DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el D.N.I. o pasaporte, según las leyes del país o países que se visitan. Para los ciudadanos españoles en viaje hacia Francia, Portugal, Reino Unido o cualquier otro país de la C.E es suficiente el D.N.I. en vigor. Si el viajero no perteneciera a un país de la C.E deberá consultar con la Agencia Organizadora de los requisitos de entrada en el país de destino. Caso de ser denegada por alguna Autoridad la entrada en un país por causas particulares del usuario, o 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 anulación o desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda por consiguiente a todos los usuarios que deben asegurarse de disponer de toda la documentación y permisos en regla antes del inicio del viaje.

#### 10. ANULACIONES Y CESIONES

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 depósito previsto anteriormente, pero deberá indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican:

a) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión (12 euros por el total de la reserva), más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.

b) En el caso de viajes combinados: La totalidad de los gastos de gestión (12 euros por el total de la reserva), más los gastos de anulación, si se hubieran producido, y una penalización consistente en el 5% del 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 hora prevista para la salida, 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 sometido a condiciones especiales económicas de contratación, tales como las estancias en Disneyland-París®, Futuroscope®, París, Lisboa y Sevilla, los gastos de anulación por desistimiento podrán alcanzar el 50% con antelación inferior a 35 días y superior a 15. Cuando la cancelación se produzca con quince días o menos, los gastos podrán alcanzar el 100% del total de la reserva. A estos efectos existe un seguro de anulación que cubre en ciertos supuestos los gastos derivados de su cancelación, compruebe en este mismo catálogo si su viaje lo incluye y en qué casos está cubierto (ver página penúltima). Además existe la posibilidad de contratar un seguro adicional si el cliente lo estima necesario. Para ello deberá dirigirse a la agencia de viajes donde contrate los servicios.

c) Las excursiones que sean contratadas originariamente como parte integrante del viaje combinado, así como aquellas que adquiera el consumidor en destino, se regirán en lo referente a los gastos de anulación por sus condiciones específicas, que serán puestas de manifiesto verbalmente al usuario, compartiendo todas ellas la penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas. El consumidor del Viaje Combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el Viaje Combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales de la cesión que se establecen en 12 euros por el total de la reserva. Cuando por el tipo de establecimiento a utilizar, o cuando las características de los servicios a realizar por prestadores terceros hagan del todo lo imposible la cesión, y así se haya reflejado en el programa oferta objeto de este contrato de Viaje Combinado, el Organizador y Vendedor final de este podrán oponerse a la mencionada cesión.

#### 11. ALTERACIONES

La agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados a través de los programas - oferta contenidos en sus folletos, con las condiciones y características estipuladas. Quedará eximida de esta obligación cuando concurren causas de fuerza mayor, es decir, circunstancias ajenas a quien las invoque, anormales e imprevistas, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse pese a

toda la diligencia empleada: o bien causas suficientes, que engloban aquellos supuestos en los que la Agencia, a pesar de actuar con la previsión y diligencia debidas, no pueda facilitar los servicios contratados por razones que no le sean imputables, entendidas ambas según la legislación vigente. Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio o se modifica algún elemento esencial del contrato de manera significativa por parte de la Agencia Organizadora después de perfeccionado el contrato, y antes de la salida del viaje, el consumidor podrá optar bien por la rescisión del contrato sin penalización, o bien por aceptar un suplemento del contrato en el cual se precisen las modificaciones introducidas y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la Agencia en el plazo de tres días. Si el consumidor decide resolver el contrato o si por cualquier motivo no imputable al consumidor, la Agencia Organizadora cancela el viaje combinado después de formalizado el contrato y antes de la fecha de salida, el consumidor tendrá derecho a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, o bien al reembolso del total abonado, en los términos establecidos en el párrafo anterior. En estos supuestos se indemnizará al consumidor con una cantidad igual al 5% del precio total del viaje contratado si el incumplimiento contractual se produce entre los dos meses y quince días anteriores a la fecha de inicio del viaje; con un 10% si se produce entre los quince y tres días anteriores y con un 25% si se produce en las 48 horas anteriores. No existe la obligación de indemnizar cuando:

- la cancelación del viaje contratado se deba a que el número de personas inscritas sea inferior a 30 personas obligándose la agencia organizadora a informar de este hecho con una antelación mínima de 7 días naturales.

- cuando la cancelación se deba a motivos de fuerza mayor.

En el caso en que después de la salida del viaje no se suministren servicios previstos que supongan más del 50% del precio del viaje que no se encuentre motivado por causas suficientes o de fuerza mayor, la Agencia Organizadora adoptará otras soluciones adecuadas para la continuación del viaje combinado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y, en su caso, abonará a éste último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si tales soluciones fuesen inviables o si el consumidor no las aceptará por razones objetivamente válidas, la Agencia le proporcionará, en todo caso, el regreso hasta el punto de origen, a través de un medio de transporte equivalente, devolviéndole las cantidades que proporcionalmente le correspondan. En estas situaciones, el consumidor podrá exigir indemnización por incumplimiento de contrato a la Agencia Organizadora. No procediendo esta cuando hayan concurrido causas suficientes o de fuerza mayor. Cualquier imposibilidad de prestación de los servicios o alteración de los elementos de los mismos (incluido el precio), puesta de manifiesto por la Agencia Organizadora al usuario antes del perfeccionamiento del contrato, no podrá justificar una solicitud de indemnización a la Agencia por parte del consumidor por incumplimiento de contrato, puesto que éste aún no se ha perfeccionado, enmarcándose dicha modificación del programa - oferta dentro del natural proceso de negociación del contrato.

La agencia organizadora se reserva el derecho a variar el orden de las visitas a realizar.

#### 12. RESPONSABILIDAD

La agencia de Viajes Organizadora y la Vendedora final del Viaje Combinado, responderán por las obligaciones que les corresponda por su ámbito respectivo de gestión del Viaje Combinado, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que las susodichas obligaciones deban ser ejecutadas por ellas u otros prestadores o proveedores de servicios, sin perjuicio del derecho de la Agencia organizadora de emprender acciones contra los mismos, y siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable. Cuando el consumidor aprecie "in situ" no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, deberá notificarlo inmediatamente al prestador de los mismos, y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia Organizadora (Teléfono 626.595.660), a fin de que ésta tome las medidas pertinentes. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del contrato de Viajes Combinados no exime del pago del viaje en ningún caso. La agencia de Viajes Organizadora y la Vendedora final del Viaje Combinado, responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato salvo:

- que se deban a la actuación del propio consumidor

- que se deban a la actuación de un tercero ajeno al contrato y revistan un carácter imprevisible e insuperable

- que se deban a motivos de fuerza mayor

- que se deban a un acontecimiento que no se podía prever ni superar a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria

En cuanto al límite del resarcimiento por daños corporales 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. En ningún caso la agencia se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas meteorológicas, huelgas u otras de fuerza mayor.

#### 13. VIGENCIA.

La programación del presente folleto tiene validez hasta la fecha de la salida de cada circuito, siendo vinculante para la Agencia Organizadora durante ese periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

Todos los precios publicados en este catálogo se consideran válidos, salvo error tipográfico.