

# CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

De una parte D.

con D.N.I.

en adelante consumidor y de otra BORA TOURS, S.L. con CIF: B-81848533 en adelante agencia de viajes

organizadora, formalizan el siguiente contrato de viajes combinado de acuerdo con las siguientes condiciones generales que el consumidor declara haber leído y estar de acuerdo con ellas

EXP.: ESTACION.....FECHA:.....TRANSPORTE.....ALOJAMIENTO.....

## 1. LEGISLACION APLICABLE Y ACEPTACION

Este programa ha sido realizado por BORA TOURS, S.L. con título licencia CIMA 1.156 y con C.I.F.: B-81848533 domiciliada en la calle Andrés Mellado, 33 (Madrid), quien conforme previene la Ley 21/95, de Viajes Combinados, y demás disposiciones aplicables, hace constar expresamente en el mismo toda la información prevista y exigida legalmente.

Dicho contrato, de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en el mismo, es instituido por las cláusulas contenidas en las condiciones generales publicadas para la temporada 2010/2011, que contemplan y desarrollan la legislación específica aplicable sin contravenir. Es un contrato 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 por un precio global. Se considera perfeccionado, en virtud del Art. 1.258 C.C. en el momento en el que la agencia entregue los bonos y/o billetes aéreos correspondientes a los servicios comprendidos en el viaje, 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 las condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea preciso su transcripción escrita individualizada en el mismo.

Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de Madrid para resolver las diferencias o reclamaciones.

## 2. INSCRIPCIONES, REEMBOLSOS Y REVISION DE PRECIOS.

En el acto de inscribirse en un programa-oferta, al cliente se le exige un depósito del 40% del importe total previsto, con un mínimo de 100 €/pax no considerándose en firme reserva alguna sin que se haya cumplimentado el mismo. El restante 60% deberá abonarse al menos 10 días hábiles anteriores a la fecha de salida, considerándose en caso contrario la reserva de la plaza como nula y siendo de aplicación lo estipulado en el punto 10, ya que se entiende que el consumidor anula el viaje contratado, **ANULACIONES Y CESIONES.** Cabe el supuesto de que el proveedor exija al organizador pago anticipado, en tal caso, el detallista está facultado (Art. 17-2) a exigir expresamente que se le abone el precio total.

**REEMBOLSOS:** Se advierte a los Sres. usuarios (Art. 20) que los precios han sido calculados de acuerdo con los conceptos en vigor a la fecha de 14 de Octubre de 2010 (fecha de confección del folleto) y que son:

- Tipos de cambio vigente a esta fecha.
- Coste de carburante y su repercusión en el transporte.
- C) Que el organizador condicione expresamente la viabilidad de cada programa a contar con un mínimo de participantes.

El decreto prevé en estos casos la **REVISION** de los precios si se produce una variación en los mismos. Estas variaciones serán imputadas automáticamente al consumidor salvo que representen un incremento superior al 15% del precio global o bien se produzcan y se comuniquen con 20 días de antelación a la fecha de salida.

Si los traslados se errasen (no siempre por fallos atribuidos a transferista), el organizador reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

## 3. NUESTROS PRECIOS INCLUYEN:

Únicamente los servicios comprendidos en el viaje que son ofrecidos por la agencia organizadora. El consumidor en caso de duda habrá de consultar con la misma antes del inicio del viaje a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general, ha de seguirse un criterio de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado no está incluido en el precio del viaje.

## 4. NUESTROS PRECIOS NO INCLUYEN:

Visados, tasas de aeropuerto, vacunas, extras, servicios de hoteles especiales y en general cualquier servicio no expresamente indicado. Tasas sobre el turismo de cualquier País o Comunidad Autónoma.

## 5. HOTELES Y APARTAMENTOS:

El horario adecuado para entrar en los hoteles esta en función del primer y último servicio que los clientes hayan solicitado. Las habitaciones por lo general estarán disponibles en los hoteles a partir de las 14h. del día de llegada y libres antes de las 12h. del día de salida. En el caso del régimen de alojamiento y desayuno, este, normalmente, es el continental. Los apartamentos podrán ser ocupados entre las 17h. y 19.30h. para la entrada y hasta las 10h. el día de salida. (excepto legislación diferente en las distintas Comunidades Autónomas). Existen establecimientos que no permiten llegadas después de las 19 horas o cobran un suplemento.

En el caso de entrega de llaves por parte de personal de la agencia desplazado o sub contratado se cobrará un suplemento de 30 euros para llegadas posteriores a las 22 horas.

En el caso de los aptos. el cliente recibe por escrito toda la información en cuanto a: categoría, nivel de comodidad, distribución, situación y sus principales características.

En caso de que el día de la salida sea día de esquí, la Agencia Organizadora, si le es posible le proporcionará un sitio donde dejar el equipaje y cambiarse de ropa.

En caso de que la inmobiliaria permita la salida más tarde o la entrada más pronto se informará a los clientes de la hora máxima en la que podrán abandonar el apartamento o la hora en que podrán entrar.

En caso de que la entrada en los Std./Aptos. sea por la noche el apartamento habrá sido contratado desde las 17:00 horas de ese día, o del día anterior en caso de entradas de madrugada (después de las 24:00 horas).

En caso de desperfectos en los Std./Aptos. o falta de utensilios ha de ser avisado a la inmobiliaria máximo a las 17:00 h. del día siguiente al comienzo del contrato del Std./Aptos.

En los Std./Aptos. posible existencia de camas dobles (120-135 cm., una o todas) que se contabilizarán como alojamiento para 2 personas, en cada una de ellas. Es necesaria entregar una fianza en metálico a la entrega de llaves del Std./Apto. que será de 150 a 400 € en metálico. Algunas inmobiliarias obligan este depósito con tarjeta de crédito.

El abandono del STD/APTO a una hora distinta a la fijada por el contrato: 10:00 h. es motivo de pérdida de la fianza entregada a la entrada en el mismo.

En los std/aptos el pago de un suplemento no implica una capacidad superior del std/ap.

Las plazas "a compartir", la agencia organizadora no cerrará el precio final al cliente, ya que este depende de la capacidad de std/ap en el que se aloje. Si tendrá que darle un intervalo de precios. La agencia organizadora no asegurará al cliente que se apunte en la modalidad de "a compartir std/ap" el sexo, edad y hábitos del resto de clientes con los que comparte std/ap.

## 6. BUSES:

Horarios: Los consumidores están obligados a personarse en el lugar de salida del autobús 30 minutos antes de la hora indicada de salida. La agencia organizadora no está obligada a esperar a ningún cliente/consumidor que no esté en el autobús a la hora de salida. El autobús efectuará su salida una vez esté colocado en el maletero el equipaje de todos los pasajeros presentes, pudiendo provocar, la colocación del equipaje diversos retrasos. Los consumidores están obligados a reconfirmar 48 horas antes de la salida lugar y hora de salida. La agencia organizadora se reserva el derecho a cambiar la hora y lugar de salida del autobús con 48 horas de antelación. Si en el transcurso del viaje, el autobús sufre algún tipo de avería insolucionable, enfermedad del conductor, etc., la agencia organizadora deberá posicionarse en el lugar otro autobús a modo de transporte alternativo u otro conductor, en el menor tiempo posible, entendiendo el consumidor que este tiempo dependerá del lugar y hora de la avería o enfermedad. Si por cualquiera que sea la causa meteorológica (lluvia, nieve, viento, hundimientos, movimientos de tierra, etc.) el autobús no pudiese atravesar cualquier tramo de carretera, no pudiendo llegar a su lugar de destino, la agencia organizadora no se hace responsable del alojamiento y manutención de los pasajeros/consumidores, durante el tiempo que transcurre hasta el reinicio del viaje.

Una vez llegado al punto de destino el autobús se detendrá en el lugar más cercano a los alojamientos que permitan las autoridades del lugar, siempre y cuando sea posible el acceso. No haciéndose cargo la agencia organizadora del transporte de personas y equipajes desde el lugar de llegada del autobús hasta los alojamientos que en muchas ocasiones puede estar entre 800 y 1.500 m). Salidas buses: mínimo 35 personas. El cliente recibe toda la información en cuanto a duración, itinerario y calendario del viaje. En algunos casos para asegurar la salida de buses la agencia dispone de viajes con suplemento en caso de no llegar a 35 participantes.

## 7. EQUIPAJE:

El equipaje y demás enseres personales del viaje no son objeto del contrato de viaje entendiéndose a todos los efectos que aquel los conserva consigo en cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan alojados y que se transporta por el propio viajero y por su total cuenta y riesgo, sin que la agencia organizadora venga obligada a responder contractualmente de lo perdido, robo o daños que los mismos pudieran sufrir durante el viaje o manipulación por cualquier causa. En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial de los equipajes, son de aplicación y a ellos nos remitimos, las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el único contrato vinculante entre las citadas compañías transportadoras, y/o el pasajero. Les recomendamos estén presentes en la manipulación de sus equipajes y efectúen las reclamaciones oportunas ante las compañías transportistas en el momento de observar alguna anomalía.

En los viajes en bus, solo se permitirá un par de esquís o tabla de snow + un par de botas + una muleta por persona (no sustituibles por otro bulto si uno de ellos no se lleva). No se permitirán las maletas duras y las que superen los 20 Kgs. de peso. En algunos casos las fijaciones de las tablas de snow habrán de quitarse y transportarse al interior del autobús como bultos de mano. No está permitido llevar en la bolsa de esquís o snow absolutamente NADA.

## 8. ESTACIONES Y FORFAIT:

El cliente deberá llevar obligatoriamente una foto tamaño carnet para el forfait. El cliente acepta las condiciones de cada estación. En alguna de ellas será necesaria una fianza para recoger el forfait. En caso de cierre de la estación, por cualquiera que sea la causa, meteorológica, mecánicas, etc., algunas estaciones no efectúan devolución alguna de dinero. El consumidor aceptará las condiciones particulares de cada estación.

## 9. CLASES:

El precio corresponde a clases colectivas a partir de 5 personas. Si en el momento de hacer la selección por niveles algún grupo quedase por debajo de 5 personas, el monitor podrá anular el curso o llegar a un acuerdo con los clientes para el pago de un suplemento o reducción de horas de curso, no teniendo el cliente derecho a reclamación alguna por anulación del curso, reducción de horas de cursillo o aumento del precio del mismo.

## 10. DOCUMENTACION:

Todos los viajeros sin excepción deberán llevar su documentación en regla, sea pasaporte o D.N.I. (niños incluidos) siendo de su total responsabilidad los problemas o inconvenientes que pudiese surgir por incumplimiento de las normas.

**NOTA IMPORTANTE:** Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito y firmado por sus padres o tutores, ya que la policía aduanera puede exigirselo en el embarque.

## 11. ADUANAS Y CESION:

En todo momento el consumidor puede desistirse de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a devolución de las cantidades abonadas (depósito o importe total), pero deberá indemnizar a la agencia de viajes en la siguiente forma:

A) En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación que se hubiesen producido.  
B) En el caso de viajes combinados: Una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje, el 15% entre 3 y 10 días 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. Además de estos gastos de penalización el consumidor tendrá que abonar los gastos reales de anulación en que incurriese de acuerdo con el perjuicio económico real que produjera en el organizador o resto de los integrantes del grupo.

C) En las programaciones de nieve, éstas tienen unas condiciones especiales de contratación que suponen como norma general los siguientes gastos de anulación sea cual sea la causa de la misma incluida la falta de nieve:

- Si el desistimiento se produce con más de 30 días de antelación a la fecha de salida, el 5% del importe total del viaje.
- Si éste se produce entre 30 y 20 días de antelación, el 25% del importe global del viaje.
- Si se produce entre 19 y 10 días de antelación, el 50 % del importe total del viaje.
- Si se produce entre 9 y 7 días de antelación, el 75% del total del viaje.
- Si se produce con menos de 7 días de antelación, el 100% del viaje.

A estos porcentajes habría que sumarle los gastos de gestión que habitualmente ascenderán al 5% del total del viaje con un mínimo de 60 a 90 € por persona (incluyendo la falta de nieve y el cierre de la estación). En cada modificación de reserva, la agencia organizadora cobrará en concepto de gestión 12 €.

- Bus: La plaza de autobús se considera reservada en firme en el momento de su confirmación, la anulación por parte del cliente, supondrá unos gastos del 100% del importe correspondiente a la misma, sea cual sea la fecha de anulación, al ser autobuses flotados en su totalidad por el organizador. Salidas buses: mínimo 35 personas.

- Vuelos charter. La contratación de paquetes especiales con vuelos charter conlleva unos gastos de anulación con respecto a dichos vuelos de 270 €, una vez realizada la reserva, sea cual sea la fecha de anulación.

Asimismo los viajes realizados con tarifas aéreas especiales suponen unos gastos de anulación del 100% del importe de los billetes una vez emitidos.

**NOTA:** Los recargos de epígrafe C son acumulativos al epígrafe A o B según correspondan.

Cuando la agencia de viajes cancele el viaje antes de la fecha de salida acordada o cuando el organizador se vea obligado a anularlo por modificaciones esenciales que conformen el contrato de viaje combinado, por razones diferentes a la fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a una de las siguientes alternativas:

A) Otro viaje combinado de calidad equivalente o superior al contratado, y si el viaje ofrecido es de inferior calidad se reembolsará la diferencia de precio al consumidor.

B) Al reembolso por parte del detallista en el plazo máximo de un mes, de todas las cantidades pagadas y a una indemnización si procediese que le pagara el organizador a menos que:

- 1) La cancelación sea por causa de que el número mínimo de participantes exigido y se les informe con más de 7 días.
- 2) La cancelación sea por motivos de fuerza mayor y causa suficiente, circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles; estos motivos pueden sobrevenir en cualquier momento antes de la salida.

**CESIONES:** El titular del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona comunicándolo con 15 días de antelación a la salida del viaje. Se le exigen los mismos requisitos que al cesionario. Y ambos responden solidariamente del pago y gastos de cesión si los hubiese.

Cuando haya obstáculos insalvables tales como prohibición por parte de la compañía de cambios de nombre, visados, etc., organizador y detallista podrán oponerse a la cesión, incurriendo el cliente en los correspondientes gastos de anulación.

## 12. ALTERACIONES:

En caso de que después de la salida el organizador observase que no se puede suministrar una parte importante de los servicios incluidos en el viaje, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento de precio al consumidor y en su caso negativo le reembolsará el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y suministradas.

Las fotografías expuestas en nuestros folletos y web de personas, paisajes, hoteles, etc. se han tomado de diferentes viajes o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo por lo que la agencia organizadora no se responsabiliza si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante el viaje.

## 13. RESPONSABILIDAD:

La Agencia de Viajes organizadora y la Detallista, res-

pondrán en proporción a las obligaciones que le correspondan por su ámbito de gestión del Viaje Combinado, de la buena ejecución de las obligaciones derivadas del Contrato con el Consumidor, con independencia de que las susodichas obligaciones deben 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.

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. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado. En ningún caso la Agencia se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transporte y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, huelgas y otras de fuerza mayor.

Cuando el viaje se efectúe en autocares, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el Consumidor se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse en cuanto a daños personales, al seguro del mismo y sus eventuales indemnizaciones.

En aviones, trenes o barcos y aeropuertos el ticket de pasaje constituye el único contrato jurídicamente vinculante entre la Compañía aérea, marítima o de ferrocarriles y el comprador de estos viajes y/o el pasajero.

El contrato de pasaje constituye el único vínculo que une a la Compañía transportista y al comprador o pasajero.

## 14. RECLAMACIONES:

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, a poder ser por escrito y pidiendo firma de acuse,** y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia Organizadora, a fin de que ésta tome las medidas pertinentes. La no realización de esta comunicación necesaria supondrá que sea el consumidor quien deba probar tal incumplimiento ante el Organizador o la Dirección General de Turismo y/o Tribunal Competente, puesto que fuera de ese plazo al Organizador le sería imposible la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el Consumidor considere que las soluciones alitadas por la Agencia Organizadora no hayan sido satisfactorias, o en cualquier otro caso, podrá interponer reclamación en el plazo de 1 mes a contar desde la fecha de regreso del viaje ante la citada Agencia Organizadora, que será siempre presentada a través de la Agencia Detallista que vendió el viaje, adjuntando en su caso testimonio de la denuncia "in situ" antes puntualizada y copia del contrato del Viaje Combinado. No será presentada a trámite cualquier reclamación que no se presente a través de la Agencia vendedora del viaje, o que se presente después del plazo indicado de 30 días, a contar de la fecha de finalización del mismo. No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del Contrato de Viaje Combinado no exime del pago previo del viaje en ningún caso.

## 15. SEGURO DE ASISTENCIA.

El consumidor reconoce que le ha sido ofrecido por la agencia la contratación de un seguro de asistencia en viaje y un seguro de asistencia en viaje+seguro de gastos de cancelación.

## 16. EL CONSUMIDOR:

El consumidor declara conocer perfectamente y haber leído las condiciones particulares y las condiciones generales, según la referencia anterior y estar de acuerdo con todas ellas. El contratante ha sido advertido adecuadamente de los riesgos de este viaje en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. El consumidor exime de cualquier responsabilidad a la agencia organizadora en caso de cualquier accidente producido en el transporte, alojamiento, práctica del esquí, etc. siendo las empresas prestadoras de los servicios finales como: empresas de autobuses, inmobiliarias, hoteles, estaciones de esquí, etc. las responsables de las deficiencias producidas si las hubiera. El contrato principal (consumidor firmante del presente contrato) se compromete a divulgar las condiciones y cláusulas de este contrato entre todos los acompañantes a que representa.

## 17. ARBITRAJE

Las partes se someten a los juzgados y tribunales de Madrid capital.

Precios válidos excepto error tipográfico

FIRMA

AGENCIA DETALLISTA

AGENCIA ORGANIZADORA

D.....

DNI.....

Nº EXP.: