

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. Legislación aplicable y aceptación de estas condiciones.

El contrato de viaje combinado se rige por lo acordado por las partes, por lo establecido por estas condiciones generales y por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias y la normativa que, en su caso, la sustituya.

Reservar o participar en cualquiera de los viajes combinados ofrecidos implica la aceptación expresa de todas y cada una de las presentes cláusulas de estas condiciones generales, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje.

2. Viaje combinado.

2. Servicio de viaje y viaje combinado

2.1 Servicio de viaje. Constituye un servicio de viaje:

1º El transporte de pasajeros.

2º El alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial.

3º El alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2. 21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.

4º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores.

2.2 Viaje Combinado

Se entiende por “viaje combinado” la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje vendidos u ofrecidos con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia viaje.

En concreto, se entiende por “viaje combinado” la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la cláusula 2.1 “Servicios de Viaje” con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º.

3. Precio.

3.1. Revisión de precios.

Los precios establecidos en el contrato no serán revisados salvo si se establece de manera expresa la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, si fuera a la baja, el consumidor tendrá derecho a una reducción en el precio, y a tal fin se definen las modalidades precisas de cálculo y se comunica, en el caso de ser al alza, con más de 20 días de antelación respecto a la fecha de salida del viaje.

La revisión de los precios será posible como consecuencia directa de cambios en:

- a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía,
- b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o
- c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 5 de éstas Condiciones Generales de Contratación.

3.2. El precio del viaje combinado incluye:

1. Los impuestos indirectos al consumo, cuando estos sean aplicables.
2. La estancia en el establecimiento elegido en el régimen contratado, cuando el servicio esté incluido en el programa.
3. Todos los servicios y complementos especificados concretamente en el programa contratado.
4. Las tasas de aeropuerto cuando corresponda.
5. El transporte cuando este servicio esté incluido en el programa contratado.
6. La asistencia técnica durante el viaje cuando el servicio esté específicamente incluido en el programa contratado.

3.3. El precio del viaje combinado no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el programa contratado, como pueden ser: visados, certificados de vacunación, servicio de habitaciones, consumiciones en los alojamientos, como por ejemplo, cafés, vinos, licores, bebidas espirituosas, aguas minerales, refrescos, zumos, combinados, regímenes alimenticios especiales, alquiler de instalaciones deportivas en los alojamientos, transporte del aeropuerto al hotel, cargos por exceso de equipajes, excursiones, lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV o servicios de pago televisivos, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud y cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal de alojamiento contratado. Asimismo, no están incluidos gastos de equipaje, el usuario ha de saber que determinadas compañías aéreas cobran por introducir equipaje de mano en cabina o el facturado en la bodega de la aeronave, por lo que recomendamos a todos los usuarios a informarse en la página web de la aerolínea de los costes y detalles, por norma general, las tarifas de los vuelos operados por compañías de bajo coste no incluyen equipaje facturado, bien es cierto que existen compañías regulares que han introducido también éstos costes en su operativa.

En determinados destinos, se aplican impuestos adicionales o tasas, por estancia/locales que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino. Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el usuario el único responsable de pagar los mismos.

3.4. Pagos y reembolsos.

Antes de efectuar cobro alguno, recibirá la información precontractual de su viaje de conformidad con lo establecido en el artículo 153 del 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.

Si realizas la contratación del paquete combinado a través de algún medio que no sea la página web, no se efectuará ningún cobro hasta que tu gestor te haya confirmado la reserva y aceptes el pago de la misma

Si contratas el paquete combinado a través de la página web, el hecho de solicitar una reserva supone la posterior aceptación del cargo en el medio de pago seleccionado.

El viaje debe estar totalmente pagado antes del envío de la documentación final, y en cualquier caso siempre antes de la fecha prevista de salida.

En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa se procederá a la anulación de la reserva, previa información al usuario para intentar solventar el problema del pago.

En caso de no recibir el pago total del precio pactado en las condiciones indicadas se asumirá que el usuario desiste del viaje siendo de aplicación las condiciones previstas en el apartado “derecho de desistimiento”, apartado 4 de éstas Condiciones Generales.

En el caso de que el usuario realice una reserva en una aerolínea de bajo coste o low cost + hotel, recibirá dos cargos en su tarjeta de crédito, uno efectuado por la propia aerolínea low cost en concepto de la tarifa aérea, y otro por parte de Destinia por el resto de los servicios contratados.

En caso de cancelación y que la tarifa sea reembolsable total o parcialmente, el importe de la reserva podrá ser devuelto en forma de un bono voluntario de reembolso. Dicho bono voluntario

será canjeable por cualquier servicio ofertado por Aige viatges SL, con validez de (1) un año desde su emisión y descontando los gastos de gestión de Aige viatges SL por cancelaciones. El resto de condiciones aplicables al bono vendrán reflejadas en el mismo.

El ofrecimiento del bono voluntario no restringe el derecho que tiene el usuario en todo momento a recibir el reembolso de las cantidades aportadas, mediante el mismo medio de pago, en un plazo máximo de catorce (14) días.

Tenga en cuenta que si usted contrata un servicio desde fuera de la Unión Europea, puede ser que dependiendo del medio de pago seccionado se le puedan aplicar una pequeña tasas en el precio final. Se le informará de dicha posible tasa y su cuantía durante su proceso de compra, antes de la contratación de cualquier servicio.

4. Derecho de desistimiento.

En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso Aige viatges, o en su caso el organizador, podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable, salvo que concurran circunstancias inevitables y extraordinarias. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

De no mediar en el contrato información específica sobre la penalización, se aplicará la siguiente:

a) Abonará los gastos de gestión siendo estos de 20€ por persona, los gastos de anulación si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento 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 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento 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 los servicios contratados y anulados que forman parte del viaje combinado estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, (por ejemplo: tarifas hoteleras o de transporte no reembolsables, vuelos chárter o especiales, fletes de aviones, circuitos, excursiones etc.), los gastos de cancelación por desistimiento serán los establecidos por el proveedor de cada servicio.

5. Modificación o anulación del viaje por parte de Aige viatges y/o del organizador.

5.1. Antes de la salida del viaje.

Los servicios objeto de las reservas de grupo quedan supeditados a que se complete un cupo mínimo de personas para la realización del viaje combinado. Aige viatges y/o en su caso, el organizador, podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración.

Asimismo, ni Aige viatges ni, en su caso, el organizador, deberán abonar compensación alguna si el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, surja la necesidad de modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, Destinia lo pondrá inmediatamente en conocimiento del usuario, comprometiéndose a ofrecer una alternativa con las mismas características al viaje solicitado, en todo caso, el 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 al alza o a la baja.

Si antes del inicio del viaje combinado Aige viatges o el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, o no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales del contrato, o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador o minorista aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El usuario deberá comunicar la decisión que adopte dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

En el supuesto de que el usuario opte por resolver el contrato, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al 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.

Es posible que en circunstancias extraordinarias Aige viatges o el organizador realice cambios menores en los viajes combinados, ésta circunstancia se informará a los clientes inmediatamente, en éste caso, no se ofrecerán las alternativas previstas en los párrafos anteriores. Por ejemplo un cambio menor podría ser el cambio del horario de salida o de llegada de una aeronave, siempre y cuando no fuese excesivo o el cambio de un hotel por otro de las mismas características, de igual o superior categoría.

Muchos destinos requieren a los extranjeros procedentes de otros países el cumplimiento de ciertos requisitos sanitarios para permitir su entrada debido a la pandemia del Covid-19. Es deber del usuario consultarlos antes del inicio de su viaje en los medios oficiales de las Autoridades de su país de destino.

5.2. Una vez iniciado el viaje.

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. Si el usuario continúa el viaje con las soluciones ofrecidas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el 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.

Si una vez iniciado el viaje cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, Aige viatges, y/o en su caso el organizador, subsanarán la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

6. Cesión de reserva.

Los usuarios podrán ceder su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo, por parte de los diferentes proveedores, siempre y cuando esta cesión sea comunicada por escrito a Aige viatges con una antelación mínima de 7 días naturales respecto de la fecha de inicio del viaje y cuando el proveedor de los servicios no presente objeción al cambio propuesto por el usuario.

La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

7. Obligaciones del usuario.

El viajero deberá informar a Aige viatges, sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

La falta de conformidad se comunicará, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o a Aige viatges y/o , en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

Es obligación del usuario de cualquier servicio contratado, informarse y asegurarse que los requisitos de entrada son factibles para su viaje según su propia situación personal y/o jurídica, así como de la documentación identificativa necesaria según el país al que viaja y la aerolínea/s concertada/s.

Se advierte al usuario que en ciertas ocasiones, el documento de identidad no será suficiente para vuelos domésticos o continentales, como por ejemplo los vuelos de la serie 6000 de Iberia o vuelos que hayan iniciado su viaje fuera de nuestras fronteras y utilicen España como zona de tránsito hacia su destino final.

En caso de no cumplir con estas recomendaciones y/o requisitos, el usuario será el único responsable de cualquier gasto, pérdida, daño y/o perjuicio en que incurra él mismo o la compañía incluso el no poder disfrutar del viaje una vez contratado.

El departamento de Seguridad Interna de Estados Unidos exige que todos los pasajeros que vuelen a EEUU o transiten en su territorio, incluyendo Puerto Rico, posean un pasaporte de lectura mecánica y hayan rellenado y obtenido la autorización de viaje "ESTA" incluyendo menores.

Igualmente se informa de la necesidad de obtener cualquier otra autorización procedente y de carácter obligatorio para la entrada y tránsito en el país de destino o tránsito, todo ello conforme a la regulación que le sea de aplicación.

Toda esta información puede ser encontrada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español

En los viajes con escala en un país diferente al de destino, el usuario final deberá cumplir los requisitos legales y las exigencias de entrada al mismo para poder realizar el viaje, quedando obligado a la obtención de los visados y permisos requeridos para entrar en su territorio, el mero tránsito por éstos aeropuertos se entiende como entrada en su territorio nacional. El tiempo mínimo estimado para la obtención de dichos permisos puede llegar hasta los tres meses, siendo el plazo común de 20 días por lo que se recomienda hacerlo con la mayor antelación posible.

En cumplimiento de la Instrucción núm. 10/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad, aquellos menores de 18 años en viajes no nacionales, precisarán además de DNI o pasaporte, una declaración firmada de permiso de viaje fuera del territorio nacional. No será necesaria la expedición de dicha declaración si el menor viaja en compañía de cualquiera de sus representantes legales (progenitores o tutores/es). Pero si el menor viaja solo o en compañía de terceras personas distintas a los anteriores, sí será necesaria su expedición.

El formulario podrá ser obtenido en las unidades operativas de la Dirección General de la Policía, de la Dirección General de la Guardia Civil, de las Notarías y de los Alcaldes.

En el caso de los menores extranjeros que residan en España, sus representantes legales o éstas, en virtud de lo que disponga su respectiva normativa nacional, deberán acudir a sus autoridades consulares para cumplimentar la documentación que proceda conforme a su legislación nacional.

Los menores de hasta 14 años que vuelen con sus padres/tutores legales se les requerirá portar el Libro de Familia para poder identificar la relación con sus padres/tutores legales, en el supuesto de no contar con DNI o pasaporte. Necesitarán el documento nacional de identidad en vuelos comunitarios (zona Schengen) y el Pasaporte (y visado si el país de destino así lo requiere) para vuelos internacionales y comunitarios que no apliquen el tratado de Schengen. A partir de 14 años deberán presentar la misma documentación que los pasajeros adultos. En cualquier caso, recomendamos revisar con cada compañía aérea, las previsiones en cuanto a la documentación requerida.”

Informamos que algunas compañías de bajo coste, (Ryanair, Easyjet, etc....), no aceptan transportar a menores de una determinada edad sin acompañamiento. En cualquier caso, recomendamos revisar con cada compañía aérea, las previsiones en cuanto a la edad requerida para viajar.”

Aige viatges no se responsabiliza de la imposibilidad del menor de 18 años de realizar el viaje combinado contratado por falta de la anterior mencionada documentación.

Asimismo el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, publica en su portal web una abundante información sobre condiciones sanitarias, así como otras recomendaciones en el caso de visita a éstos países, una información que Destinia recomienda consultar antes de iniciar el viaje:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/salud/consejosViajero.htm>

El usuario queda informado de que puede obtener información detallada y actualizada sobre documentación necesaria en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores Español y sobre información sanitaria en la página web del Ministerio de Salud

8. Responsabilidad del organizador y del detallista.

Se responderá frente al 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.

Es preciso destacar que, en algunos destinos, Aige viatges no presta directamente ningún tipo de servicio, actuando en el tráfico únicamente como intermediario entre sus clientes y proveedores, éstos últimos son los que prestan los servicios de viaje.

Aige viatges no será responsable si el cliente puede reclamar daños y perjuicios en virtud de una póliza de seguros.

Con carácter general, la responsabilidad frente al usuario será solidaria de cuantos empresarios 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 usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

No obstante, en el supuesto de que el consumidor tenga su residencia habitual en España, la responsabilidad solidaria entre el organizador y el minorista no resultará de aplicación. El viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero.

La falta de gestión de la reclamación por parte del organizador o del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador o minorista, según el caso, frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión.

Se responderá, asimismo, de los daños sufridos por el usuario 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 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.

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.

El organizador no se hace responsable de indemnizar por ningún servicio independiente no incluido en el viaje combinado (como, por ejemplo, reservas de hotel en días previos o posteriores, transportes desde el lugar de origen del pasajero al de salida del viaje y viceversa, pérdidas de conexiones de vuelos, etc.)

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, Aige viatges o en su caso el organizador, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

Aige viatges en ningún caso se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de los medios de transporte por causa de fuerza mayor. Cuando el viaje se efectúe por cualquier medio de transporte terrestre contratados por el organizador directa o indirectamente, en caso de accidente, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por Destinia.

Aige viatges se reserva el derecho a modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, solo en aquellos aspectos del viaje que no resulten significativos e informando previamente de manera clara y comprensible al viajero.

Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y el minorista, deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

9. Responsabilidades de las compañías aéreas.

El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo, podrá exigir directamente a la compañía aérea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de “over booking”, graves retrasos, denegación de embarque, cancelaciones, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con los Reglamentos (CE) Nos 889/2002 y 261/2004 y el Convenio de Montreal de 1.999.

10. Información para el usuario.

En cumplimiento de la normativa vigente se pone a disposición del usuario la posibilidad de contratar y recibir asesoramiento acerca de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, e información general de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

11. Reservas.

Las reservas están sujetas a su aceptación por parte del proveedor, que dependerán de la disponibilidad en el momento de realizar la reserva.

En el caso de tener movilidad reducida o necesidades especiales, podrá indicarlo a través de nuestra página web en el momento de realizar la reserva.

Algunos viajes combinados no son adecuados para clientes con movilidad reducida o necesidades especiales, para obtener información adecuada al respecto consulte con nuestros agentes.

12.- Otras informaciones complementarias

12.1 Viajes en avión.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al consumidor. En la contratación de servicios aéreos, se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida o regreso de los vuelos. Los cambios de horario de los vuelos especiales (chárter), que pueden producirse hasta 48 horas antes de su fecha de salida, no se considerarán motivo suficiente para el desistimiento del viaje por parte del cliente.

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 algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una compañía aérea 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 los cual no se puede responsabilizar ni al organizador ni a Aige viatges. Las cías aéreas obligan desde 2007 a emitir billetes de transporte aéreo electrónicos. Debido a la multitud de compañías aéreas y tarifas contratables, se recomienda reconfirmar la franquicia de equipaje permitida en cada caso.

En caso de retraso del pasajero en la llegada a su destino, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. Las compañías aéreas exigen el uso secuencial de los cupones de vuelo que comprende cada billete, por lo que la no presentación al vuelo de ida lleva a la cancelación del vuelo de vuelta sin previo aviso por dichas compañías.

12.2 Categoría de 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. En algunos casos se facilitará información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque esta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el consumidor pueda, a través de la equivalencia en estrellas, orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por el organizador.

Habitaciones. 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 3ª y 4ª cama, se estimará siempre que la utilización dichas camas extras, se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor.

Entradas y salidas. 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, 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, o al establecimiento directamente.

El servicio de alojamiento de hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el consumidor en la noche correspondiente, 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.

Admisión de mascotas. Debe consultar a Aige viatges, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos.

Servicios alimenticios. S.A. / H.A. = Sólo alojamiento. A.D. / H.D. = Alojamiento y desayuno. M.P.= Media pensión (normalmente desayuno, cena y alojamiento) P.C. = Pensión completa (desayuno, almuerzo, cena y alojamiento). P.C. con bebidas (las bebidas incluidas podrán variar en función del hotel en destino). T.I. = Todo incluido. S.P. = Según programa

Salvo indicación expresa las bebidas y el servicio de habitaciones no están nunca incluidas.

Dependiendo del horario de los vuelos podría darse el caso de que no sea posible disfrutar de alguno de los servicios que aparecen como incluidos. El consumidor deberá confirmar a través de la agencia si se ve afectado por este supuesto.

Servicios Suplementarios. Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (hab. Vista mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por el organizador, y éstos no puedan ser facilitados, la agencia no contraerá más responsabilidad que la de reembolsar el importe pagado por tales servicios inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje. 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, etc. que estarán sujetos a lo determinado por el establecimiento hotelero.

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

12.3 Apartamentos.

Al efectuar la reserva, el consumidor 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 la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa. En algunos casos hay posibilidad de habilitar camas supletorias o cunas, que deberán ser solicitadas por el consumidor antes de celebrarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado en el apartamento.

12.4 Circuitos.

El organizador pone en conocimiento del consumidor, que en los circuitos el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa/oferta. En los casos anteriores, si el consumidor acepta dicha fórmula previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo. En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibús o vehículo de escasa capacidad.

12.5 Servicio de traslado.

El organizador pone en conocimiento del consumidor, que para algunos traslados será necesario que el consumidor confirme previamente con la empresa de traslados el horario de recogida, llamando al número facilitado en el bono de dicho servicio y que será facilitado por el organizador.

12.6 Equipajes.

El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del contrato de viaje combinado, entendiéndose que se transporta por el propio viajero y a su total cuenta y riesgo. Ni la agencia detallista ni el organizador están obligados a responder de ningún tipo de incidente o sus consecuencias relacionado con el equipaje. Asimismo, en los hoteles, éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con el equipaje y enseres que ocurra durante el período de alojamiento en los mismos.

Se recomienda a todos los pasajeros que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes, y que efectúen la oportuna reclamación a las compañías transportistas o al hotel en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de su equipaje.

12.7 Condiciones 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 al consumidor.

Todos los pasajeros, indistintamente que sean niños o bebés, deberán incluirse al realizar la reserva, indicando la edad exacta de cada uno de ellos (1 año en el caso de bebés).

La edad del niño deberá corresponder a la edad real en la fecha de inicio del viaje.

12.8 Las fotografías y mapas

Las fotografías y mapas que se reproducen en los programas y en la web están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al consumidor. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte del organizador ni de la agencia.

12.9 Tasas de alojamiento.

En algunos países existe un impuesto local denominado "tasa de estancia" que deberá ser abonada directamente en el establecimiento.

13. Seguro

Los seguros sólo pueden contratarse al mismo tiempo que se realiza la confirmación de la reserva.

Una vez se haya seleccionado el hotel, vuelo o circuito, durante el proceso de confirmación de la reserva se ofrecerán los distintos seguros disponibles para los clientes.

El seguro no permite modificaciones ni anulaciones una vez confirmado.

Los seguros una vez confirmados no son reembolsables, el seguro de anulación permite recuperar el importe de los gastos ocasionados por la anulación de la reserva siempre y cuando los motivos de la misma estén contemplados en la póliza.

El seguro de asistencia y anulación, además de permitir recuperar el importe de los gastos ocasionados por la anulación de la reserva, también incluye coberturas médicas, de equipaje etc.

Recomendamos a nuestros clientes revisar la cobertura del seguro que se vaya a contratar.

14. Reclamaciones y prescripción de acciones.

Con el fin de simplificar la resolución de reclamaciones por la vía civil y reducir costes al consumidor, las posibles reclamaciones del consumidor por la falta de ejecución o la ejecución deficiente del Contrato, deberán ser efectuadas por escrito a través de Aige viatges, al departamento correspondiente y en el correo electrónico: info@aigeviatges.com

Aige viatges tiene un teléfono de asistencia con cobertura las 24 horas (siempre fuera de horas de oficina) del día para el viaje combinado contratado con nosotros en el teléfono +34 636 72 72 66 (whatsapp)