

Condiciones Generales

ORGANIZACIÓN. La organización técnica de estos viajes combinados ha sido realizada por la Agencia Mayorista. Título CICL 09-29 M.S. Viajes S.A. C.I.F. A-09269887 con domicilio en Avda. Cantabria, 51 - 1º CP 09006 BURGOS.

REGULACIÓN JURÍDICA. Estas 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 para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias y el Decreto 25/2005, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León. El hecho de tomar parte en cualquier viaje o servicio turístico del presente programa, supone la total aceptación por parte del Usuario de todas y cada una de estas condiciones generales, y de las normas legales y reglamentarias antes precitadas. Como norma general, ha de seguirse un criterio de estricta literalidad, significando que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el viaje, no estará incluido en éste.

PRECIOS. Los precios de este programa son totales (IVA incluido) y podrán ser revisados al alza o a la baja, por variaciones en los tipos de cambio, en las tarifas de transportes, en el coste de los carburantes y/o en las tasas e impuestos aplicables. Para el cálculo de citadas variaciones se estará a la diferencia entre los precios públicos que hay a la fecha de la publicación de las presentes condiciones generales (Marzo 2017) y las que hubiere a la fecha de la variación. En todo caso cuando la repercusión supere el 15% del precio establecido, el cliente que ya haya formalizado la reserva, podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos.

PRECIOS WEB MARSOL / TARIFAS ON-LINE. Los precios y los gastos de cancelación publicados en este folleto, pueden variar al alza o a la baja con respecto a los publicados en la página web. Por lo que el precio y los gastos de cancelación que se aplicarán, serán los que existan en la página web en el momento de hacer o cancelar la reserva. En caso de modificación posterior sobre las tarifas web/on line no se puede garantizar la misma tarifa.

TASAS. Los clientes que se alojen en Cataluña tendrán que pagar directamente en el establecimiento una tasa de alojamiento, cuyo importe depende de la categoría del hotel y de la ubicación y puede variar sin preaviso. La tasa, impuesta por la Generalitat de Cataluña, no está incluida en la tarifa de la Habitación/apto. Exentas las personas de edad igual o inferior a 16 años, las cuales deberán acreditar la edad en el establecimiento.

En algunos países existen impuestos locales o tasas turísticas que se cobrarán directamente a la llegada del cliente al alojamiento.

BONOS. Los bonos son los documentos de viaje que acreditan la formalización de un contrato de viaje combinado con esta Agencia organizadora y que son emitidos por la agencia minorista. En los mismos se detallará (localizador, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, transporte, identificación del cliente, tipo de habitación, tipo de oferta si tuviera). Y se identifica con su correspondiente sello y rubrica a la agencia emisora. Citados documentos deben estar cumplimentados en su integridad, sin correcciones ni tachaduras. La falta de cumplimentación de alguno de los apartados exime al prestatario de su cumplimiento. El Usuario acepta que la existencia de correcciones o tachaduras, así como la falta de número localizador o de identificación de la agencia emisora facultan al prestatario para rechazar el documento y, consecuentemente, éste último quedará liberado de prestar servicio alguno y la agencia organizadora exonerada de toda obligación con el Usuario.

La aceptación y uso del bono implicará la conformidad con el contenido en el detallado y, asimismo, con las presentes condiciones generales en todo lo que no se oponga a las normas legales o reglamentarias de aplicación.

DESCUENTO NIÑOS. Se estará a lo que el programa recoge de forma expresa en el detalle de precios de cada establecimiento. Los descuentos de niños, 3º y 4º persona se entienden compartiendo la habitación con dos adultos. Cuando se confirme un bebé con alojamiento gratis, el cliente pagará directamente en el hotel los servicios de cuna, alimentación y cualquier servicio que solicite en el hotel.

RÉGIMEN ALIMENTICIO: ALJO-J sólo alojamiento, AD-alquiler y desayuno, MP-medio pensión, PC-pensión completa. Estos regímenes no incluyen bebidas en comidas.

CAMAS SUPLETORIAS: Las habitaciones que se confirmen como triples, cuádruples y quintuples, y que figuren en bono como tales podrán ser, bien habitaciones dobles con camas supletorias o bien, habitaciones dobles con 2 camas king-size, dependiendo del establecimiento.

CARÁCTER UNITARIO DE LA PRESTACIÓN: El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada "Vacación" o "Círculo", constituye un servicio completo (combinado o "a forfait") de carácter unitario e indivisible, y que no cabe fraccionar a efectos de utilización parcial o de disminución de precio. La renuncia o no utilización, por parte del cliente, de cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso ni devolución alguna.

MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO: La información contenida en este programa será vinculante para la Agencia organizadora y la Agencia minorista del viaje combinado, salvo que concorra alguna de las siguientes circunstancias: Que los cambios en la información se hayan comunicado claramente por escrito al Usuario antes de la celebración del contrato. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Si una vez celebrado el contrato y antes de la salida del viaje, la Agencia organizadora se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato lo pondrá, a través de la agencia minorista, inmediatamente en conocimiento del Usuario.

En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el Usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato en la que se precisaran las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El Usuario deberá comunicar la decisión que adopte a la Agencia minorista dentro de los tres días siguientes a ser notificado por medio de la agencia minorista de la modificación producida.

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, al amparo de lo previsto en los tres párrafos precedentes, o de que la Agencia organizadora 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, y a las indemnizaciones previstas en el artículo 159 del R.D. Legislativo 1/2007, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que la Agencia organizadora o Agencia minorista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, la Agencia organizadora o la Agencia minorista deberán reembolsar al Usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. En todo caso, el Usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el art. 76 del R.D. Legislativo 1/2007. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del Usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación. No existirá obligación de indemnizar al Usuario en los siguientes supuestos:

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 Usuario dentro de los 10 días de previos a la fecha prevista de iniciación del viaje. Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor.

DOCUMENTACIÓN: Todos los Usuarios sin excepción (incluidos niños) deben tener en vigor y actualizada su documentación personal. Respecto a la información sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, el Usuario debe requerir de la agencia minorista intermediaria en el viaje. Si la imposibilidad de prestar los servicios contratados tuviera como causa la falta o el incumplimiento de normas legales y reglamentarias sobre este particular la Agencia organizadora estará facultada para aplicar los gastos y penalizaciones que se establecen en estas condiciones generales para el desistimiento voluntario.

RECLAMACIONES Y REEMBOLSOS: En el caso de que, después de la salida del viaje, la Agencia organizadora no suministre o compruebe que no puede suministrar un elemento esencial del contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje contratado, sin suplemento alguno de precio para el Usuario, y, en su caso, la Agencia organizadora abonará al Usuario el importe de la diferencia entre las prestaciones pactadas y las suministradas si estas fueren de inferior categoría. Si el Usuario hace uso de las soluciones dadas por la Agencia organizadora se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas y que exime de toda responsabilidad a la Agencia organizadora y a los prestatarios de los servicios. Si el Usuario no aceptase, y así lo manifestara de forma expresa antes de hacer uso de la solución propuesta por la Agencia organizadora, éste deberá facilitar a aquél, sin suplemento alguno de precio, el medio de transporte que mutuamente convengan o, a falta de acuerdo, uno equivalente al utilizado en el contrato para regresar al lugar de salida.

En caso de reclamación, la Agencia minorista o, en su caso, la Agencia organizadora deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas. La Agencia organizadora y la Agencia minorista de viajes combinados responderán 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 las Agencias organizadora y minorista a actuar contra dichos prestadores de servicios. La responsabilidad frente al Usuario será solidaria de cuantos empresarios, sean Agencia organizadora o Agencia minorista, 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 resulte 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.

La Agencia organizadora y la Agencia minorista responderán, asimismo, de los daños sufridos por el Usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al 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, 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 la Agencia minorista, o en su caso, la Agencia organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prevenir ni superar.

En los supuestos de exención de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), la Agencia organizadora y la Agencia minorista estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al Usuario que se encuentre en dificultades. 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. Cuando el Usuario considere que no se le ha facilitado alguno de los servicios contratados, o que ha sido prestado defectuosamente, deberá proveerse del correspondiente justificante expedido por el prestatario del servicio o en su defecto contar con el reconocimiento del guía.

El Usuario se obliga a notificar inmediatamente al prestatario de los mismos y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia organizadora, la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, a fin de que éstos tomen las medidas oportunas y de que la Agencia organizadora pueda contrastar la veracidad de lo alegado. La no realización de la comunicación a la Agencia organizadora supondrá que será el Usuario quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del contrato ante el órgano Administrativo o Tribunal competente, y fuera de ese plazo, se acepta por el cliente la imposibilidad de que la Agencia organizadora pueda realizar la comprobación de lo alegado, así como que pueda lograr una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el cliente abandone antes de la fecha prevista, MARSOL, se compromete a efectuar devolución alguna, salvo recibir escrito del hotel notificando la no facturación de los días no disfrutados, debidamente firmado y sellado.

DESESTIMOS: En todo momento el Usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a la Agencia organizadora o Agencia minorista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización.

a) Gastos de gestión. Se establece como precio unitario de la intermediación de la Agencia organizadora el importe de 12 € por reserva.

b) Gastos de anulación. Entendiendo por tales los que sean facturados por los prestatarios de los servicios a la Agencia organizadora por lo que no pueden verse de antemano y habrá de estarse a la cuantía y desglose que en su momento se comunique por cada prestatario interviniente.

c) Penalización que habrá de abonar el Usuario a la Agencia organizadora: - 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 Usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes.

Sin perjuicio de que puedan existir otras condiciones especiales, en las presentes condiciones generales se recogen expresamente los siguientes servicios especiales y los gastos de cancelación que rigen en su caso:

1.- Reservas anticipadas:

El 5% para todas las reservas canceladas con más de 15 días de antelación. Los descuentos por reserva anticipada en algunos establecimientos tienen gastos de anulación especiales, consultar en cada caso.



2 Los apartamentos

- El 10% con más de 15 días.
 - El 25% entre 8 y 15 días.
 - El 50% entre 4 y 7 días.
 - El 100% 3 días antes de la entrada en los aptos.
- Las presentes condiciones generales de anulación no son de aplicación en los productos publicitados en nuestra página web www.marsol.com, ya que dispone de condiciones generales específicas.

ABANDONO: Si el cliente abandonase el viaje una vez comenzado o dejase voluntariamente de utilizar algunos de los servicios correspondientes a su "Vacación" o "Círculo", no tendrá derecho a devolución ni reembolso alguno. Asimismo será inalterable la fecha de regreso (transporte) contratada, a excepción de prórroga a través de MARSOL.

CAMBIO DE FECHAS: Si el Usuario deseara modificar su reserva de día de salida, esto supondrá el pago de los gastos de anulación correspondientes, siendo necesario contar de forma expresa con la aceptación del prestatario de los servicios.

RESPONSABILIDADES EXCLUIDAS:

- MARSOL, al igual que la Agencia minorista, no puede responsabilizarse -por quedar fuera de su actividad y de las previsiones que le son exigibles- de las deficiencias, incumplimiento e infracciones respecto a las responsabilidades directamente imputables a las empresas transportistas, hoteleras y similares prestadoras de servicios, o profesionales turísticos contratados; así como -igualmente- de los robos, daños o accidentes que pudieran producirse tanto en las personas como en los objetos propiedad de los clientes. Caso de producirse las deficiencias, infracciones o incumplimientos aludidos en primer lugar, el cliente deberá proceder a efectuar la oportuna reclamación en forma oficial y directamente ante la empresa o persona infractora o directamente responsable, máximo en los 7 días posteriores a la salida del hotel. Las compañías aéreas, marítimas o terrestres que intervienen en estos viajes no podrán considerarse responsables de cualquier acto, omisión o irregularidad que acaezca al pasajero en el tiempo que este permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al Usuario. En caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje, por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, MARSOL se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones. En cualquier caso, las incidencias económicas que resultasen serán de la exclusiva cuenta de los clientes, quedando MARSOL eximido de toda responsabilidad.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización no podrá ser superior al precio del viaje inicialmente contratado.

EQUIPAJES. El equipaje del Usuario no es objeto del contrato del transporte terrestre, 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 el Usuario por su cuenta y riesgo sin que la Agencia organizadora venga obligada a responder contractualmente de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje. En caso de rotura o deterioro se precisará el justificante de los guías/conductores.

HOLES. Los establecimientos están obligados a facilitar la entrada en las habitaciones dependiendo de la legislación turística de cada comunidad autónoma o de cada país. El régimen y horarios de funcionamiento de las instalaciones y servicios será el regulado por cada establecimiento.

APARTAMENTOS. Las entradas se efectuarán entre las 17:00 y las 20:00 horas, en caso contrario, el cliente deberá confirmar su hora de llegada. Las salidas se efectuarán antes de las 10:00. En algunos apartamentos las entradas en domingo llevan un suplemento a pagar en destino. Cada apartamento deberá ser ocupado como máximo por el número de personas indicado en su capacidad. A la llegada deberá efectuarse un depósito que establecen directamente los apartamentos, reembolsable a la salida previa verificación e inventario de los mismos. En algunos apartamentos existe la posibilidad de camas o camas supletorias, las que en su caso se solicitarán por los clientes al formalizar la inscripción. Salvo expresa mención en contrario las camas y camas supletorias no están incluidas en el precio del apartamento. Caso de cualquier anomalía o deficiencia en el apartamento deberá notificarse dentro de las 48 horas siguientes y en ningún caso se atenderán reclamaciones formuladas una vez terminado el periodo de estancia.

DESCRIPCIONES. Las descripciones de los establecimientos hoteleros han sido facilitadas por los mismos durante el año 2016, por lo que la existencia y las características de los mismos están sujetas a posibles variaciones durante la vigencia de la presente programación.

OFERTAS: Obligatorio indicar en bono la oferta aplicada. Confirmada la reserva, no se aceptarán cambios ni modificaciones y, en caso de haberlas, se considerará como una reserva nueva, no teniendo derecho a mantener la oferta. En caso de cancelación hay establecimientos que no devuelven el depósito, consultar en cada caso.

AIRE ACONDICIONADO Y PISCINAS: El Usuario admite que las fechas y horarios de puesta en funcionamiento de estos servicios entran dentro del ámbito organizativo de cada establecimiento. El Usuario acepta que las averías sobrevenidas en estos servicios, por su carácter de imprevisibles, tendrán la consideración de caso fortuito y que se ajenas a las Agencias Organizadora y Minorista que estarán exentas de toda responsabilidad.

PARKING, MINIBAR, INSTALACIONES DEPORTIVAS, SPA: Este servicio está sujeto a horarios y disponibilidad de plazas. Con independencia de que venga recogido en las descripciones de los establecimientos, el importe de este servicio, salvo acuerdo expreso, no está incluido en el precio total y deberá abonarse directamente al prestatario del mismo.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL VIAJE CONTRATADO. Se informa a los Usuarios que, a más tardar en el momento de confirmación de la reserva, la Agencia minorista debe haberle facilitado información suficiente sobre horarios y particularidades del trayecto. No asumiendo Marsol responsabilidad por el incumplimiento de esta obligación.

La Agencia minorista pondrá a disposición del Usuario información suficiente que le permita ponerse en contacto con la Agencia organizadora o minorista. Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la Agencia minorista facilitará también la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia "in situ" durante el viaje.

SEGUROS. Se informa expresamente que el Usuario podrá hacer la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación y de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. La información le será facilitada por la Agencia minorista.

VIGENCIA. La programación del presente folleto tiene validez desde el 1 de Mayo hasta el 31 de Octubre de 2017 siendo vinculante para la Agencia organizadora durante ese periodo de tiempo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al Usuario antes de la celebración del contrato, o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.