

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa /oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/oferta que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información sobre el programa/oferta contenida en el programa/oferta es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra una de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha Información se hayan comunicado claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa /oferta.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, según redactado del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados.

El 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 en esta oferta, que complementan y desarrollan la legislación especificada aplicable sin contravenirla. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados en la presente oferta origina la expresa aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita individualizada en el mismo. En caso de reclamación judicial del viajero y usuario, éste podrá optar por el fuero correspondiente al domicilio de la agencia o del viajero, a su elección.

2. ORGANIZACIÓN

La organización de los viajes combinados descritos en esta oferta ha sido realizada por la Agencia de Viajes Mayorista YU TRAVEL DESTINATION, S.A. (en adelante, YU TRAVEL), con domicilio en Leganés, calle Río Manzanares, número 27 Local, CP 28913, C.I.F. A-78588464 y Título-Licencia CICMA 383.

En caso de servicios sueltos, YU TRAVEL Destination no actúa como organizador sino como mero intermediario comisionista de los servicios contratados por el cliente final.

3. DEFINICIONES

A los efectos de interpretar las presentes Condiciones Generales se entenderá por:

Viaje combinado: es aquel en el que se combinan, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, siempre que la combinación se formalice en un único contrato con independencia de que lo solicite o no el viajero.

» También se considera viaje combinado aquel que, a pesar de formalizarse en varios contratos,

- Se realice en uno de nuestros puntos de venta.
- Se seleccione la combinación de servicios de viaje antes de que el viajero consienta pagar.
- Se ofrezca, se venda o se facture por el organizador, o en su caso el minorista, a un precio a tanto alzado o global.
- Se anuncie por el organizador, o en su caso el minorista, como "viaje combinado".
- Dichos contratos facultan al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

» También se considera viaje combinado aquel que combine un servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo) y adicionalmente, uno o más servicios de turísticos, siempre que:

- Los servicios turísticos representen una proporción igual o superior al 25% del valor de la combinación y se anuncien como una característica esencial de la combinación o;
- Si los servicios turísticos solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de 1 servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo).

Servicio de viaje: son servicios de viaje, el transporte de pasajeros, el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el alquiler de turismos (Real Decreto 750/2010, de 4 de junio) y, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los citados anteriormente.

Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.

Fecha de inicio del viaje combinado: es aquel día en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato.

Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

Viajero: toda persona que tiene intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato vinculado.

Empresario: aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viajes.

Organizador: se considera a aquel empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.

Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.

Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.

Menor: toda persona menor de dieciocho años.

Circunstancias inevitables y extraordinarias: se considerarán aquellas situaciones que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Punto de venta: hace referencia a toda instalación de venta al por menor, tanto muebles como inmueble, o a un sitio web de venta al por menor o a un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.

Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.

Información precontractual: se entiende por información precontractual, aquella que el organizador o, en su caso, el minorista está obligado a facilitar al viajero antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta.

4. ACTUALIZACIONES

Las variaciones y/o erratas que se detecten tras la publicación de esta oferta, aparecerán publicadas en la página web de YU TRAVEL (www.yutrael.es).

5. INSCRIPCIONES, REEMBOLSOS Y PRECIOS

En el acto de la inscripción deberá depositarse el 40% del importe total del viaje, no considerándose plaza alguna como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60% restante deberá abonarse, al menos 3 días antes de la fecha de salida, considerándose en caso contrario la plaza como anulada, aplicándose, en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones.

Los precios indicados en esta oferta son precios recomendados que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, que al haber sido calculados en base a las tarifas y cambios de moneda vigentes en la fecha de edición de esta oferta (Enero 2019) o sus anexos y ofertas acogidas al mismo, podrán ser revisados en el caso de que se produzcan variaciones impositivas, variaciones en el coste de los transportes, incluido el coste del carburante en las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y en los tipos de cambio aplicados al viaje. Con ello, el precio del viaje podrá ser modificado posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, por el organizador, o en su caso por el minorista, siempre que dicha facultad se disponga en el contrato formalizado.

Toda modificación de precios que se produzca como consecuencia de cualquiera de las razones expresadas anteriormente, será notificada por el organizador a la

agencia minorista, debiendo ésta comunicarlo fehacientemente al viajero, con la justificación del incremento y su cálculo en soporte duradero, a más tardar veinte días (20) naturales antes de la fecha de inicio del viaje combinado. Siempre que el contrato de viaje **disponga la facultad del organizador, o en su caso del minorista, de modificar el precio, como es el caso**, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados en este apartado que se produzcan entre la fecha de confirmación de reserva de viaje combinado y fecha de inicio del mismo. En caso de reducción del precio, el organizador y en su caso, el minorista, tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero.

En el caso de que el incremento que se pretenda imputar al viajero sea superior al 8% del precio establecido lo que obliga a la Agencia a comunicar la variación al viajero, quien podrá desistir del viaje, con derecho al reembolso de los pagos efectuados, con excepción de la cantidad imputable a gastos de gestión y/o anulación.

Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios: El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestra que la falta de conformidad es: a) imputable al viajero; b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

- El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
- El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- Los convenios internacionales.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a ley aplicable, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través del lugar donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc., el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio indicado en este catálogo.

La Agencia Minorista entregará al cliente un Bono/Billete debidamente sellado por la Agencia y firmado por el agente, en que se especificarán los servicios contratados. El número de localizador, que necesariamente constará en el Bono/Billete, confirma la reserva por parte de la Agencia Organizadora, exceptuándose aquellos casos en los que la Agencia Minorista incumpla sus obligaciones.

6. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO INCLUYE

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa / oferta contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa / oferta contratado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo, o en otros de análoga naturaleza en caso de sustitución.
Regímenes: SA: Solo alojamiento. AD: Alojamiento y Desayuno. MP: Media Pensión. PC: Pensión Completa. TI: Todo Incluido.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos. Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A), cuando estos sean aplicables.
- La asistencia técnica durante el viaje, esto es, cuando el viajero se encuentre en situaciones de dificultad, en los términos previstos en la normativa de aplicación.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa / oferta contratado y todo aquello que expresamente se haga constar en el Contrato de Viaje Combinado.

En el caso de programaciones especiales, ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el programa/oferta, los servicios incluidos en el precio serán únicamente los que se especifican en la programación u oferta, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en esta oferta, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

En el caso de que la estancia solicitada abarque dos o más temporadas diferentes, el cliente deberá abonar la diferencia entre la noche extra de la temporada superior menos la noche extra de la temporada inferior, por cada noche contratada. En el caso contrario, al cliente se le descontará la diferencia entre la noche extra de la temporada superior menos la noche extra de la temporada inferior, por cada noche contratada.

ITINERARIO DEL PAQUETE TURÍSTICO

Será el descrito en el programa/oferta seleccionado y en el contrato de viaje combinado a formalizar entre la agencia y el viajero. El mismo, incluirá el transporte y alojamiento descrito en la documentación de viaje.

En caso de tener alguna duda sobre la interpretación del viaje, bono o las presentes condiciones generales, el viajero habrá de consultar a la Agencia Organizadora 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 está incluido en éste.

7. NUESTROS PRECIOS NO INCLUYEN

- Visados, tasas de aeropuerto y/o combustible, y/o tasas de entrada y salida, tasas de seguridad aeroportuaria, tasas turísticas locales, suplementos aéreos;
- Certificados de vacunación;
- "Extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales (salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa), lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud;
- Cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado;
- Aquellos impuestos adicionales en determinados destinos, 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 viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Excursiones, visitas facultativas o coches de alquiler que se contraten en destino se entiende que no forman parte del Contrato de Viaje Combinado. Su publicación tiene solo carácter informativo y tanto el precio como el itinerario esté expresado con el indicativo de "estimado". Por ello pueden producirse variaciones sobre sus costes que alteren el precio estimado en el momento de contratarse en el lugar de destino y no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas; y
- En general, cualquier otro servicio que no conste específicamente detallado en el programa / oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero al suscribirlo.

8. DESCUENTOS

El cliente que solicita un descuento de niño o senior es responsable de aportar la documentación que acredite que cumple durante todo el viaje con los requisitos para beneficiarse del descuento en todos los servicios que lo incluyan. En caso de detectar en cualquier momento que un cliente con un descuento aplicado no cumple los requisitos exigidos, se le requerirá el pago adicional que corresponda.

9. VIAJES DE NOVIOS

Para poder disfrutar de las ventajas descritas en el programa / oferta, la boda debe celebrarse como máximo un (1) mes antes del viaje, pudiendo el hotel solicitar documento acreditativo.

Debe especificarse expresamente en el momento de hacer la reserva en la agencia de viajes minorista que se trata de un viaje de novios. Las ventajas de novios sujetas a disponibilidad, tales como el alojamiento en habitación superior, se aplicarán si el hotel lo considera posible en el momento de la llegada de los viajeros en función de la previsión de ocupación del período de viaje.

10. OFERTAS

En ningún caso las ofertas/ventajas publicadas en esta oferta son acumulables entre sí, ni con otras publicaciones, salvo indicación expresa.

11. CAMBIOS VOLUNTARIOS

YU TRAVEL informa de que, en el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.ej.: ampliación de noches de estancia, cambios de hotel o vuelos, etc.) los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en la oferta que dio lugar a la contratación.

En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo asimismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio de vuelo solicitado.

12. DOCUMENTACIÓN DEL VIAJE

En caso de extravío de documentación del viaje (bonos de hotel, billetes aéreos, bonos de circuitos, etc.) por parte del cliente que ocasione pérdida de servicios, YU TRAVEL no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extraviados.

13. ROBOS

YU TRAVEL no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa de que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.

14. DÍAS FESTIVOS

En las fiestas propias de cada país y ciudad cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc., varíen sus horarios habituales e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso. Las entradas en dichos establecimientos pueden demorarse más de lo normal debido a la afluencia de clientes. Del mismo modo, esos días festivos se puede alterar el tránsito de las vías y prolongar la duración de los traslados. En caso de calles cortadas al tránsito que impidan la llegada al hotel, el traslado del equipaje desde el punto de parada correrá por cuenta del cliente.

15. VUELOS

En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas. Una vez efectuada la facturación en el aeropuerto, en virtud del contrato de transporte aéreo deberá dirigirse a la compañía porteadora en caso de retraso, cancelaciones, pérdida o deterioro de equipajes, u otros supuestos de análoga naturaleza.

En estos casos, debe tenerse en cuenta que en el supuesto de modificación de los horarios previstos para el transporte aéreo, el personal en destino - guía, chófers, etc.- no estará informado, ya que las compañías aéreas por razones de seguridad no trasladan dicha información, por lo que resultará difícil la coordinación para el traslado. En consecuencia, pedimos al viajero que a su llegada al país, contacte con nuestro receptivo en el teléfono que figura en su bono de viaje para que le hagan el traslado si es viable.

Algunos vuelos internos pueden hacer una o más escalas no previstas en el billete.

16. TRASLADOS

Se entiende que todos los traslados son en servicio regular, excepto que se indique lo contrario. En caso de extravío de equipajes a su llegada al aeropuerto, rogamos que uno de los miembros de la reserva avise al transferista/chófer o a nuestro representante en destino de la incidencia para poder efectuar su traslado. En caso de no avisar no se garantiza la prestación del mismo. Las personas con condición de minusválido deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales. Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales. Los traslados previstos en los programas ofertados no llevan guía acompañante.

17. TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitar al viajero el número de su tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de salida, en caso de no constatarse gastos extras, el viajero deberá solicitar el sea devuelto el impreso firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito. Dicha operación será a cargo del establecimiento hotelero, no teniendo ninguna responsabilidad sobre ello esta Agencia.

18. ALOJAMIENTOS

En el supuesto de que el establecimiento hotelero albergue alguna convención, evento o congreso específico, y debiera trasladar a los viajeros a otra habitación diferente a la contratada o establecimiento de categoría o prestaciones inferiores, deberá reembolsarse al viajero el importe que corresponda por la diferencia.

19. NOCHE EXTRA

Para poder realizar el itinerario a la medida del viajero, publicamos el precio de la Noche Extra en cada establecimiento. Dicho precio servirá exclusivamente para ampliar su estancia. Asimismo, el importe de la noche extra no será correspondiente a la "fecha de salida", sino a la "fecha real de estancia" en el hotel.

20. VIAJES PARA GRUPOS

YU TRAVEL ofrece servicios de viaje destinados a grupos o elabora propuestas de circuito a medida. YU TRAVEL condiciona, y así lo especifica en los programas de viaje que se encuentran en su web, la viabilidad de algunas de las propuestas de viaje a contar con un número mínimo de participantes, por cuanto de no alcanzarse se producirá la anulación del viaje, teniendo derecho el viajero exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando YU TRAVEL lo haya notificado tal extremo por escrito con un mínimo de veinte (20) días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

La formalización del contrato de viaje combinado podrá darse con la firma y aceptación de las Condiciones Particulares por parte del contratante principal en nombre y representación del resto de miembros que integren la reserva, con el compromiso expreso de trasladar cuanta información y documentación obligue a todos los viajeros según trasladado por la agencia organizadora y minorista.

21. VIAJES PARA EMPRESAS

Se regirán por las presentes Condiciones Generales aquellos viajes que se comercialicen a empresas en el desarrollo de su actividad profesional o comercial cuando no exista un Convenio General formalizado entre la agencia YU TRAVEL y el empresario.

22. NOTAS IMPORTANTES SOBRE LOS HOTELES Y APARTAMENTOS

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada en el país de destino, pudiendo no coincidir con el concepto europeo.

Con independencia de la información sobre la categoría oficial del establecimiento en cada país, pueden incluirse, para su mejor comprensión, indicaciones relativas a la categoría, tales como basic, quality, high quality, gold que no se encuentran reconocidas oficialmente y responden a una valoración subjetiva de YU TRAVEL. Dada la vigente legislación al respecto (que establece solo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas se habilite una tercera cama), se estimará siempre que la utilización de la tercera cama (bien sea cama, supletoria, sofá...) se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple / doble con supletoria en todos los impresos de reserva y en billetes y/o documentación definitivas del viaje.

Las habitaciones dobles podrán tener dos camas o una sola cama válida para dos personas, sujetas a disponibilidad del hotel.

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa / oferta, será la CENA. Igualmente, en los vuelos cuya llegada a destino se realice después de las 18.00 horas, el primer servicio del hotel será el ALOJAMIENTO.

En ciertos casos y debido a la hora de recogida de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

Puede darse la circunstancia de que el hotel solamente emita en abierto los canales públicos, debiendo abonar un suplemento para poder visualizar los canales de televisión privados.

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

YU TRAVEL no puede asegurar la posibilidad de llevar consigo animales de compañía al establecimiento reservado. Generalmente no son admitidos, si bien recomendamos consultar este extremo con carácter previo a la contratación de cualquier Servicio.

Horarios: el horario de día de entrada en los hoteles es a partir de las 15:00 horas, y en los apartamentos es a partir de las 17:00 horas, siendo la salida antes de las 10:00 horas. Normalmente las reservas quedan aseguradas hasta las 20:00 horas. Si el viajero prevé su llegada más tarde, recomendamos avise directamente al establecimiento. De no hacerlo, el establecimiento podría disponer de su habitación o apartamento.

El servicio de alojamiento de hotel se entenderá prestado siempre que la habitación haya estado disponible para el cliente 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.

Capacidad máxima: en observaciones de cada establecimiento puede aparecer

una nota indicando la capacidad máxima que se permite en cada unidad de alojamiento, como norma general debe tenerse en cuenta que los establecimientos incluyen dentro de esta capacidad a los bebés, aún cuando éstos sean acomodados en cuna.

El viajero es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar la habitación o apartamento (incluyendo a los niños), cualquiera que sea su edad, al efectuar la reserva. Se advierte que la administración de los establecimientos puede legalmente negarse a admitir la entrada de las personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación por esta causa.

Es necesario a la hora de efectuar la reserva, reconfirmar lugar y horario de recogida de llaves.

22.1 SUPLEMENTOS

Cuando los viajeros soliciten, previo pago correspondiente, suplementos que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, tales como servicios de habitación individual, vistas al mar, etc., y éstos no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de rembolsar el importe pagado por tales servicios, que el viajero recibirá al final del viaje.

22.2 CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS, TERCERAS Y CUARTAS PERSONAS

La edad de los niños debe figurar en el Bono / billete, ya que, en caso contrario, el establecimiento podrá reclamar la diferencia entre la tarifa de niño y la de adulto. El establecimiento puede solicitar justificante de la edad de los niños.

La compañía aérea puede requerir en el aeropuerto el documento acreditativo de la edad del niño. Los niños hasta 2 años (o edad inferior a la inicial indicada en la tarifa), salvo indicación en contra, pagarán directamente en el hotel las cunas, servicios alimenticios y otros que se soliciten en el establecimiento.

Los descuentos de niños, terceras y cuartas personas serán aplicables siempre que compartan habitación con otras dos personas adultas. Tercera y cuarta persona adulta y primer y segundo niño, serán acomodados en cama supletoria o sofá-cama. En la mayoría de ocasiones, esta podrá ser compartida.

Cunas: Cuando se desee contratar este servicio, deberán comunicarlo en el momento de efectuar la reserva, debido a que, en los establecimientos que las poseen, existe un número limitado de las mismas.

23. CESIÓN DE LA RESERVA

Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación mínima de siete días de antelación al inicio del viaje combinado y en soporte duradero. Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

24. ASISTENCIA

El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

La agencia organizadora y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

- el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
- la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
- la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

La agencia organizadora y, en su caso, el minorista podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

25. ANULACIONES

En cualquier momento, pero siempre antes de la fecha de inicio del viaje combinado, el viajero podrá resolver el contrato con una penalización impuesta por el organizador o, en su caso, por el minorista.

- El contrato de viaje combinado podrá establecer una penalización tipo dependiendo de los días que resten para la fecha de inicio del viaje combi-

nado a contar desde el día en el que se comunique la intención de resolver el contrato, por lo que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 15 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 50 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

- En el caso de que no se disponga de penalización tipo en el contrato de viaje combinado, el importe de la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado, menos el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

En el caso de que los servicios contratados y anulados, que forman parte del viaje combinado, estuvieran sujetos a **condiciones económicas especiales de contratación**, los gastos de cancelación por desistimiento, serán los que se establecen de acuerdo a las siguientes condiciones:

- En el caso de los programas/ofertas cuya porción aérea se efectúa en vuelo chárter, "part chárter" (clase bloqueo) o tarifas aéreas especiales condicionada su reserva por el transportista a restricciones / penalizaciones están gravados por recargos especiales por desistimiento que conlleven gastos.

***Los billetes de avión después de emitidos, conllevan el 100% de gastos.**

- En el caso de circuitos, alquileres de coche, apartamentos, viviendas vacacionales, plazas garantizadas de hotel servicios prestados en determinados países, etc., los gastos de anulación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes. Por lo general, la anulación con dos semanas de antelación supondrá la pérdida del importe total, salvo cesión a otro usuario.

- En el caso de abandono del hotel antes de la fecha contratada, YU TRAVEL no se compromete a efectuar devolución alguna, salvo escrito del establecimiento notificando la no facturación de los días no disfrutados. El citado escrito deberá ser solicitado por los clientes en el establecimiento y deberá llevar el sello del mismo.

- Cuando como consecuencia de modificaciones en las condiciones del contrato de viaje combinado, el viajero no acepte su sustitución por otro viaje, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán al viajero las cantidades pagadas sin aplicar penalizaciones, en el plazo máximo de catorce días naturales, a contar desde la fecha de resolución del contrato.

- Tendrán derecho a resolver el contrato y derecho al reembolso total del precio del viaje combinado:

a) aquellos viajeros en cuyos viajes contratados concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, o en las inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución al viaje o al transporte de pasajeros al lugar de destino.

b) si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.

c) en el supuesto de que el empresario responsable del viaje combinado, lo cancele antes del inicio del viaje, el viajero tendrá derecho además a recibir una compensación.

d) en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

e) cuando se den circunstancias excepcionales como por ejemplo, graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, los viajeros tampoco tendrán que pagar ninguna penalización.

- Los viajeros tendrán derecho a una reducción en el precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

» Derecho de desistimiento: Aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento de la agencia, debiendo diferenciar este supuesto de los contratos a distancia regulados en el RDL 1/2007, de 16 de noviembre, dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho ante la Agencia a la que adquirieron el producto.

26. RESPONSABILIDAD POR ERROR EN LA RESERVA

La agencia será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando la agencia haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado. La agencia no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

27. ALTERACIONES

El contrato de viaje combinado podrá modificarse de forma unilateral por parte del organizador o, en su caso minorista, antes del inicio de viaje combinado, siempre y cuando el cambio sea insignificante, se disponga dicha facultad en el contrato formalizado con el viajero y se informe al viajero en soporte duradero de dicha alteración en el precio.

Ahora bien, en aquellos supuestos en los que el organizador se vea obligado a modificar alguna de las características principales del viaje combinado contenidas en las condiciones precontractuales o contractuales o proponga al viajero aumentar el precio del viaje combinado en más de un ocho por cien (8%) del total del precio, siempre antes del inicio del viaje combinado, el viajero tendrá la

posibilidad de aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización. En caso de que el viaje combinado sustitutivo al modificado, sea de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio.

Las modificaciones de clausulados del contrato deben ser comunicadas al viajero sin demora y haciendo alusión a: la repercusión de la modificación en el precio total del viaje combinado; el plazo en el que el viajero debe comunicar su decisión de resolver o aceptar las modificaciones y qué ocurre si no comunica nada el viajero, y en su caso, el viaje sustitutivo ofrecido y su precio.

En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

28. EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE

La agencia organizadora y en su caso, los minoristas de viajes combinados, responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando esta agencia o una minorista abone una compensación, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. En cualquier caso, en el plazo de 48 horas hábiles, a fin de que éstas tomen las medidas pertinentes. La no realización de la comunicación a la agencia organizadora supondrá que sea el viajero quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del contrato ante la Dirección General competente y/o Tribunal competente, puesto que fuera de ese plazo la agencia organizadora no puede garantizar la comprobación de la veracidad de lo alegado, así como el logro de una solución satisfactoria para todas las partes implicadas.

En caso de pérdida del vuelo inicialmente programado, debido a la demora o cancelación del vuelo de conexión o cualquier otro medio de transporte (marítimo o terrestre) no contratado a través de la agencia organizadora del viaje, exime a YU TRAVEL de toda responsabilidad al ser un servicio totalmente ajeno y que en ningún caso forma parte del viaje combinado.

Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, 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. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación la reducción del precio e indemnización de daños y perjuicios.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

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.

Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, reparará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista 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.

La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

29. EQUIPAJES

El equipaje del viajero no es objeto de contrato de transporte terrestre, entendiéndose a todos los efectos que aquél lo conserva consigo cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado y que se transporta por cuenta y riesgo del viajero, sin que YU TRAVEL venga obligada a responder de la pérdida y daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa, recomendándose a los clientes que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y al pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el viajero deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. El transporte del equipaje y las posibles incidencias de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia mayorista. En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como tablas de surf, etc., deberá abonar el correspondiente suplemento, consultar. Por norma general, los paquetes turísticos en clase turista tienen una franquicia de equipaje de una pieza de 20 kg en el transporte aéreo. El transportista podrá cobrar suplemento o rechazar los equipajes que sobrepasen en exceso este peso o pieza. Se recomienda no guardar objetos de valor, medicamentos, pasaporte, documentación o dinero en el interior del equipaje facturado. Si hay que hacerlo, recomendamos que se certifique los contenidos antes de viajar, haciendo una declaración de valor.

30. TRANSPORTE AÉREO

30.1 DEFINICIONES

Excepto cuando el contexto lo requiera, las siguientes definiciones tendrán el mismo significado que se indica a continuación cualquiera que sea su propósito. Las definiciones son igualmente aplicables tanto si se mencionan en singular como en plural.

- » **Billete electrónico:** se refiere al itinerario/Recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque del que forman parte las presentes condiciones.
- » **Transportista contractual:** todo transportista aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y su equipaje en virtud del contrato de transporte aéreo.
- » **Transportista de hecho:** otro transportista que realice parte o todo el transporte contratado con el transportista contractual y autorizado por éste.

30.2 NORMATIVA APLICABLE

- » Convenio de Montreal: Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de Mayo de 1999.
- » Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91.

30.3 VALIDEZ DEL TÍTULO

El billete aéreo tiene una validez mínima de 12 meses desde su fecha de emisión, siempre que en el billete no se establezca un plazo distinto, en las condiciones de transporte, en los reglamentos que sean de aplicación o en los manuales de tarifas de transportista.

30.4 TARIFA Y CONDICIONES

Los precios indicados en la Web llevan incluidas las tasas aeroportuarias y se indicarán desglosadas, cuando se hayan añadido a la tarifa del billete. Sin embargo, no incluyen todos aquellos gastos de visados ni de tasas de salida de un país o territorio.

Las tasas aeroportuarias pueden sufrir modificaciones con posterioridad a la fecha de compra del billete. Si se produce un incremento en una tasa o impuesto con posterioridad a la fecha de compra del billete, el pasajero deberá abonar la diferencia con respecto a las reflejadas en el momento de la compra. Si a causa de la demora o retraso en el pago de la Reserva se produjesen modificaciones en la tarifa aplicable en las tasas de aeropuertos, serán repercutidas al Usuario desde el momento de la reserva hasta la emisión del billete.

Con la finalidad de ofrecer siempre el mejor precio al Usuario, se ofrecerán tari-

fas de ida y vuelta; y tarifas de solo ida en reservas de ida y vuelta, es decir, se ofrecerán en una reserva de ida y vuelta un billete para la ida y otro billete para la vuelta independientes entre sí. Las condiciones de cancelación y modificación de estos billetes son independientes entre sí siendo aplicada la propia política de cambios y cancelaciones en cada trayecto y Compañía Aérea.

Existen compañías aéreas que penalizan la cancelación o no show de un trayecto dentro del billete IDA/VUELTA por parte del usuario, bien dejando de aplicar el descuento de la tarifa por utilizar el doble trayecto, bien anulando el trayecto pendiente previa conversión del importe del mismo en valor de canje en un vuelo posterior. Por favor, consulte las condiciones específicas de la compañía aérea o consulte a los agentes de YU TRAVEL al respecto, ya que en caso de servicios sueltos no podemos responsabilizarnos a ese respecto más allá de la información que le estamos suministrando y ofreciendo.

30.5 DOCUMENTACIÓN NECESARIA REQUERIDA PARA EL VUELO

Los Usuarios serán responsables de informarse y de estar en posesión de la documentación exigida por las leyes o autoridades de los países para poder volar al destino, así como del cumplimiento de los requisitos exigidos en cada caso por las autoridades gubernativas competentes (por ejemplo, vacunas), sin que sea posible, habiendo cumplido la Agencia su deber general de información, presentar reclamación alguna a YU TRAVEL con motivo de la imposibilidad de llevar a cabo el vuelo contratado por no contar con la documentación o no cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad gubernamental competente.

El Usuario declara que conoce los requisitos gubernamentales de documentación, tanto de entrada, como de salida, y que cumplirá con lo por ellos dispuesto. Esta información puede encontrarse en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación Español (www.maec.es) o en el organismo que corresponda según la nacionalidad del usuario.

VUELOS DOMÉSTICOS O NACIONALES:

- » Es obligatorio contar con un documento de identidad. No obstante, algunos vuelos nacionales pueden tener la consideración de vuelos internacionales, por lo que los pasajeros deben ir provistos de documento de identidad / Pasaporte en vigor.

VUELOS INTERNACIONALES:

- » En vuelos dentro del espacio Schengen, siempre que tenga nacionalidad de un país de la comunidad europea, y salvo que el Tratado no haya sido temporalmente suspendido, solo es necesario el documento nacional de identidad.
- » Es necesario el documento nacional de identidad o Pasaporte, y además, dependiendo del destino, la obtención de Visado. En ningún caso será válida la tarjeta de residencia como único documento. Los ciudadanos españoles que posean un Pasaporte español en vigor, de lectura mecánica, podrán viajar a los Estados Unidos sin el correspondiente visado, gracias al Programa de Exención de Visados (Visa Waiver Program, V.W.P) a través del Sistema Electrónico para la Autorización del Viaje (Electronic System for Travel Authorization, E.S.T.A), que incluye los viajes en tránsito por el citado país.

MENORES DE EDAD:

Los menores de 14 años que vuelen con sus padres deberán portar el Libro de Familia para poder volar en territorio nacional y sus padres deberán ir adecuadamente identificados. 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.

Para menores no acompañados, además de la documentación mencionada, los padres o tutores deberán presentar una autorización, y cumplimentar la documentación necesaria que la compañía aérea le requiera para aceptar al menor no acompañado.

El Usuario es el único responsable de obtener la tarjeta de embarque por los medios dados por las diferentes compañías aéreas siendo el Usuario el único responsable de elegir la opción más adecuada a cada situación.

30.6 SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos, etc., deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva en el campo Observaciones cuando se le soliciten los datos de pago. La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea. La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial. Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate.

30.7 RECONFIRMACIÓN DE LOS HORARIOS Y CONDICIONES DE VUELO

Es recomendable que el Usuario confirme con la compañía aérea, al menos con 24 horas de antelación a la salida del vuelo los horarios de los mismos, ya que las aerolíneas pueden modificar el horario de salida y no haber tiempo para comunicar esta modificación efectuada en el último momento.

Asimismo, en el supuesto de vuelos especiales o chárter, los datos identificativos de la aerolínea, la clase de aeronave, horario, itinerario y posibles escalas son meramente indicativos y se recomienda al Usuario confirmar los datos con anterioridad a la salida de su vuelo.

Es obligatorio que el Usuario reconfirme el horario de su vuelo directamente con la compañía aérea mínimo 48 horas antes de la salida programada las escalas. Las escalas son meramente indicativas y se recomienda al Usuario confirmar los datos con anterioridad a la salida de su vuelo.

30.8 EQUIPAJE

La facturación del equipaje que no sea de mano debe hacerse en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde se entregará al pasajero el talón de equipaje. El equipaje que haya sido facturado se entregará a aquella persona que aparezca como portadora del talón de equipaje.

La compañía aérea está obligada a transportar el equipaje del pasajero aunque puede limitar el número de bultos o el peso máximo, y puede optar por cobrar una cantidad que deberá fijarse en el contrato de transporte. Le recomendamos que consulte con la compañía aérea antes de emprender su viaje sobre las condiciones de equipaje de mano permitido.

Cuando existan incidencias con su equipaje (daños, retrasos, pérdida) según el Convenio de Montreal, la compañía aérea es la única responsable del daño causado.

En el supuesto de que su equipaje sufra una incidencia, le recomendamos que lo comunique antes de abandonar el aeropuerto, en los mostradores de la compañía aérea (o si ésta no tuviera presencia en el aeropuerto a su Agente handling o su representante). Cuando comunique la incidencia en el aeropuerto, la compañía aérea o su agente de handling emitirán un parte de irregularidad de equipaje (PIR) y le entregarán una copia.

Se debe presentar también una reclamación formal por escrito al transportista, a la que deberá adjuntar copia del parte de irregularidad de equipaje. Dicha reclamación debe efectuarse dentro de los plazos establecidos por el Convenio de Montreal:

- Daños en el equipaje: En caso de que se hayan producido daños al equipaje debe presentar la reclamación pertinente al transportista dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega como máximo
- Retraso del equipaje: Si se produce retraso en la entrega del equipaje la reclamación debe presentarse en los 21 días siguientes a la fecha en que debería haber recibido el mismo.
- Pérdida del equipaje: El Convenio de Montreal no establece un plazo límite, aunque se recomienda realizar la reclamación lo antes posible, una vez hayan transcurrido los 21 días durante los cuales la maleta ha estado en situación de 'retraso', o tras la confirmación de la propia compañía aérea de que su equipaje está perdido.

30.9 CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y MODIFICACIÓN DE DATOS

YU TRAVEL considera confirmadas, y por tanto, definitivas, aquellas reservas que aparezcan con su localizador. Una vez confirmadas por la compañía aérea, se procede a la emisión de los billetes, y a la aplicación de las condiciones de cancelación y de modificación de cada compañía aérea en la que se haya efectuado la reserva. Ni YU TRAVEL, ni terceras Compañías Aéreas con las que se haya contratado vuelos posteriores, se harán responsables de los gastos o perjuicios ocasionados relacionados con la cancelación o modificación anteriormente indicada

En caso de cancelación de un vuelo o de retraso, se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable. Si la compañía aérea cancela, retrasa o deniega el embarque a un Usuario con un billete válidamente emitido y respecto de plazas previamente confirmadas; no se detiene en un punto de destino o escala fijado en el contrato de transporte; o provoca la pérdida de un vuelo de conexión, siempre que la conexión sea objeto del contrato de transporte y aparezca como una prestación garantizada contratada por el Usuario, este podrá tener derecho a la obtención de una indemnización en los términos previstos por la legislación aplicable.

Si se le presenta alguno de los problemas a los que se refiere el anterior párrafo, el Usuario debe solicitar inmediatamente al representante de la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo que trate de solucionarlo.

Si el Usuario sufre una situación de denegación de embarque, anulación o retraso importante y la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, el Usuario debe de presentar una reclamación ante el organismo nacional competente que corresponda. Si su vuelo sale de un país de la Unión Europea, será en este estado donde deba de realizarla. Si se viaja desde fuera de la Unión Europea en un vuelo operado por una compañía de la Unión Europea, la presentación se deberá de realizar en el país de la Unión Europea donde aterrice el vuelo.

Existen billetes, dentro de la oferta de YU TRAVEL que son de tarifa no reembolsable, lo que significa que no admiten ningún tipo de devolución como consecuencia de cambio, modificación o cancelación de los mismos por parte del Usuario. En este tipo de tarifas, el Usuario acepta las condiciones de los billetes adquiridos

a la compañía aérea y que no son reembolsables en ningún caso, por lo que éste no tendrá derecho al reembolso de las mismas.

Por este motivo, se recomienda al Usuario la contratación de un Seguro de Cancelación en el momento de confirmación de la reserva.

Para reservas efectuadas con compañías aéreas de bajo coste o 'low cost': Si bien YU TRAVEL queda a su disposición para los trámites dirigidos a la cancelación de estos billetes, los mismos han de realizarse directamente por el Usuario con la aerolínea. En caso de cambios o cancelaciones por parte de la compañía aérea ésta será la única responsable de dicho cambio o cancelación al ser la compañía el responsable del transporte con quién contrata el Usuario y actuar YU TRAVEL como informador asesor de estos servicios.

Si un Usuario solicita un cambio de fecha o cancelación de su reserva será estudiado cada caso individualmente informándole de la política de cambio y cancelación específica de su reserva, y siempre bajo la consideración y aceptación de la Compañía Aérea. YU TRAVEL podrá cobrar gastos de tramitación por los cambios de fechas o cancelaciones. En ningún caso estos gastos de gestión serán reembolsables. Para las aerolíneas de bajo coste, en caso de que la reserva permita cambios, cancelaciones o solicitud de algún servicio especial es obligatorio que el cliente contacte directamente con la compañía aérea ya que YU TRAVEL no puede realizar ni peticiones, ni cambio, ni cancelaciones en los billetes de las compañías Low Cost.

Para poder gestionar un cambio o cancelación la Agencia necesita tener la petición y la aceptación por el Usuario de los gastos relacionados con el cambio o la cancelación, por escrito, por lo menos 72 horas antes de la salida. Para que la petición de cambio o cancelación se considere recibida deberá entregarse en horario laboral de 10:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, tomando como referencia horaria GMT (Greenwich Mean Time) + 1. En caso contrario, se entenderá recibida en el día siguiente hábil, siendo inhábiles los sábados y los domingos.

Los datos introducidos en el momento de confirmar la compra (datos personales, vuelos seleccionados, etcétera) deben ser correctos puesto que toda modificación posterior podría conllevar la pérdida de la tarifa original e implicar penalizaciones de las aerolíneas y unos gastos de gestión de YU TRAVEL como consecuencia de la nueva emisión de los billetes.

Si la reserva es errónea por haber facilitado el Usuario datos incorrectos, debe ponerse en contacto con YU TRAVEL a la mayor brevedad posible, con el fin de que se realicen las gestiones pertinentes con la aerolínea para tratar de minimizar los gastos, en su caso.

31. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros sin excepción, incluidos los niños y bebés, deberán viajar con su documentación personal y familiar en regla, ya sea DNI o Pasaporte, según las leyes del país o países visitados. Cuando los viajes así lo requieran, será por cuenta de los usuarios la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Si por esta causa el cliente se viera impedido de realizar la totalidad o una parte del viaje, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Todos los ciudadanos deberán consultar en su embajada o consulado la documentación necesaria para viajar al destino elegido. Se recuerda igualmente a todos los pasajeros y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española que deben asegurarse antes de iniciar el viaje de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. La información actualizada puede consultarse en el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación español (www.exteriores.gob.es).

A tal fin, la agencia organizadora facilita la siguiente información a fin de cumplir con la normativa vigente y según algunos de los destinos ofertados por YU TRAVEL. Para el resto de destinos, nos remitimos a las pautas recogidas por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación español.

- » Portugal. Embaja de Portugal en España: <https://www.madrid.embajadaportugal.mne.pt/es/>
- » Brasil. Embaja de Brasil en España: <https://www.madrid.embajadaportugal.mne.pt/es/>
- » Cabo Verde. Desde fecha 1 de enero de 2019, los ciudadanos de la Unión Europea que deseen entrar en Cabo Verde para estancias de corta duración (menos de 30 días), están exentos del requerimiento de visado. No obstante, en los vuelos desde Península con destino Cabo Verde ha entrado en vigor una nueva Tasa de Seguridad Aeroportuaria (TSA), que se mantiene fuera de la tarifa aérea.

En los circuitos comercializados por YU TRAVEL, la agencia organizadora realizará para los viajeros objeto de la reserva un preregistro en la plataforma EASE y realizará el abono del importe indicado en el programa-oferta de viaje, constando los viajeros en la lista de pasajeros en la aduana de la República de Cabo Verde, en el Aeropuerto Internacional de la Isla de Sal. A pesar de arrogarse esta gestión, YU TRAVEL no será responsable en el supuesto de denegación de entrega al viajero debido a circunstancias personales o formales del propio cliente. La agencia organizadora, a través de su receptivo, prestará la asistencia necesaria en destino en el supuesto de eventualidades que limiten o afecten el acceso de los viajeros al país, según detallado en la documentación de viaje que se entregará a la agencia minorista.

En el caso de los menores de edad, deben viajar siempre con su propio DNI o Pasaporte, ya que dicha documentación les puede ser solicitada tanto a la salida del vuelo como a la llegada a destino, aún en el caso de viajar acompañados de sus padres, por las autoridades fronterizas locales.

Igualmente los menores de edad deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

YU TRAVEL se reserva el derecho de no aceptar reservas que hagan suponer que el viaje no tiene fines turísticos (ej.: inmigración...).

32. SANIDAD

Para los destinos de Cabo Verde y Brasil, es aconsejable tener actualizado el calendario oficial de vacunaciones. Dado que las prevenciones son factores en constante cambio, el viajero deberá constatar siempre la documentación de viaje a llevar consigo y acudir al centro sanitario más próximo a su domicilio para actualizar dicha información y evitar cualquier contratiempo. Se recomienda así mismo en destino beber agua embotellada, evitar los alimentos no cocinados y no comer ensaladas.

Así mismo, en nuestra www.yustravel.es/destinos se encuentran disponibles Guías de cada destino con información práctica acerca de los requisitos sanitarios a cumplimentar para acceder al país.

33. INFORMACIÓN QUE LA AGENCIA DETALLISTA DEBE FACILITAR AL VIAJERO

Se informa al viajero que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y /o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Viajeros y Usuarios. A estos efectos se recomienda, no obstante, al viajero que contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.exteriores.gob.es>) o por cualquier otro medio.

34. SEGUROS DE VIAJE

En la página web de la agencia www.yustravel.es encontrará las garantías y las Condiciones Generales del seguro incluido en los viajes combinados contenidos y derivados de esta oferta, así como información sobre un seguro opcional que ofrece, entre otras garantías, reembolso de gastos por cancelación del viaje.

35. CLÁUSULA ARBITRAL

YU TRAVEL manifiesta expresamente su renuncia a someterse a los tribunales de arbitraje del transporte por cualquier cuestión proveniente de la existencia de este contrato.

36. INSOLVENCIA

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

A tales efectos, YU TRAVEL DESTINATION, S.A ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con la compañía aseguradora AXA SEGUROS GENERALES, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS, CIF A60917978, calle Montseñor Palmer, 1, 07014 Palma de Mallorca, teléfono +34 93 290 10 96, nº de póliza 82469681, para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de YU TRAVEL, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente: Dirección General de Turismo de la Comunidad de Madrid, calle Alcalá, 26, 2ª planta, CP 28014 – Madrid, Fax: 91 720 66 97, Teléfono: 91 720 66 9, correo electrónico: destinos.turisticos@madrid.org

37. VIGENCIA

La programación del presente programa/oferta tiene validez desde el 1 de Enero de 2019 hasta el 31 de Diciembre de 2019, siendo vinculante para la Agencia Organizadora durante este periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al viajero antes de la celebración del contrato; o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

38. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, YU TRAVEL, la agencia minorista y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia.

Con la adhesión a las presentes Condiciones Generales por la aceptación expresa indicada en la solicitud del viaje y la aceptación de las Condiciones Particulares, se presta el consentimiento expreso a que los datos personales que se propor-

ciones pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable la entidad YU TRAVEL DESTINATION, S.A con domicilio en Madrid, calle Río Manzanares, número 27 Local, CP 28913.

Las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la adecuada prestación de los servicios contratados, así como la transferencia internacional de tales datos a compañías organizadoras y prestatarias de los citados servicios, así como poder hacer llegar información sobre productos, servicios, ofertas y promociones relativas tanto al programa como a acciones ligadas a la actividad de YU TRAVEL DESTINATION, S.A., en el ámbito del turismo, la hostelería, la restauración y los viajes.

Los datos sólo serán cedidos, única y exclusivamente, a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades a las anteriores, ellos con salvaguarda del deber de secreto y aplicación de las medidas de seguridad exigidas por la normativa en vigor. Se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición a su tratamiento, por medio de escrito acompañado de copia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte en vigor y dirigido por correo a la anterior dirección o por correo electrónico [calidad@yutravel.es], a la atención del responsable de Protección de Datos.

39. PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, tiempo que comenzará a correr desde el día de celebración del contrato.

40. JURISDICCIÓN APLICABLE

Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor o el domicilio del empresario, a elección del consumidor, para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales.

41. NOTAS IMPORTANTE SOBRE LOS SERVICIOS DE VIAJE

- » En caso de contratación de servicios sueltos, el cliente tendrá que reconfirmar los horarios de los vuelos y servicios con 3 días de antelación.
- » Una vez hecha la reserva, cualquier cambio de fecha, nombre, transporte o de otra índole, tendrá un suplemento de gestión mínima de 6 euros / persona. Si los gastos de comunicación o de otro tipo, fuesen superiores al importe señalado, se facturará el importe correspondiente, deduciéndose de la entrega a cuenta.
- » Los billetes aéreos serán emitidos generalmente 31 días antes de la salida. Las reservas realizadas con menos de un mes a la fecha de salida, la emisión de los billetes se realizará en las 48 horas siguientes y las efectuadas 15 días antes la emisión será inmediata. Una vez emitidos los billetes cualquier modificación o cancelación tendrá el 100% de gastos. Durante la temporada alta de cada destino o en momentos de altísima ocupación como el Fin de año, Carnaval o Semana Santa, se podrá exigir la emisión adelantada de los documentos de transporte y alojamiento para poder garantizar los espacios contratados, lo que puede generar gastos de cancelación diferentes a los establecidos en el punto de Anulaciones. Para más información sobre los servicios aéreos, consulte el punto 25 de las presentes condiciones.
- » Descripciones: en ellas aparecen citadas todas las prestaciones que ofrece el hotel. Esta es una información complementaria pues se trata de servicios que quizás no se encuentren a la llegada, pero que pueden solicitar directamente al establecimiento, tales como televisión, caja fuerte, garaje, etc. Estos servicios pueden tener un coste adicional sujeto a cambios con pago directo siendo su publicación simplemente a título informativo. Algunos servicios que aparecen publicados, están sometidos a horarios y fechas determinadas por el propio establecimiento, tales como aire acondicionado, piscinas (las piscinas climatizadas, lo son en la gran mayoría de casos, sólo en la temporada de invierno), guarderías, animación, servicio de autobuses, etc. Todas las

descripciones de los establecimientos publicados son las confirmadas por el propio establecimiento en el momento de la elaboración de la oferta. Cualquier variación durante el periodo de vigencia del mismo, no podrá ser imputada como responsabilidad de la Agencia Organizadora.

- » YU TRAVEL no se hace responsable de los errores tipográficos (contenido, precios, descripciones...) que pudiesen existir en la oferta, dando por válida únicamente la información que figure en el bono de confirmación de servicios y la suministrada por el departamento de booking en el momento de efectuar la reserva. Los precios de esta programación están especificados en euros.
- » Aire acondicionado/calefacción/piscinas: el horario de puesta en funcionamiento de estos servicios depende del establecimiento. Asimismo, dicho servicio está sujeto a posibles averías, por lo que la Agencia Organizadora no se responsabiliza del correcto funcionamiento del mismo.
- » Parking (exterior o subterráneo)/Garaje: este servicio está sujeto a horarios, disponibilidad de plazas y, en cualquier caso, no supone la gratuidad del mismo. Se trata de plazas limitadas y no existe posibilidad de reserva previa. El alquiler y pago de este servicio se realizará directamente en el establecimiento.
- » Mínimo de estancias: en todos los establecimientos de nuestra programación, el mínimo de pernoctaciones será de 3 ó 7 noches para todas las fechas, según los precios y observaciones indicados en el programa.
- » Régimen alimenticio: cuando el régimen sea de pensión completa, se servirá desayuno, almuerzo y cena, siendo el primer servicio a facilitar por el hotel la cena y el último el almuerzo del día de salida (salvo que se especifique lo contrario a la hora de efectuar la reserva). En las reservas de media pensión se servirá desayuno y cena, salvo acuerdo del cliente directamente con el hotel y excepto en los hoteles que ya vienen especificados los servicios a prestar. Las bebidas y cualquier extra no están incluidas en el precio y se hará pago directo de ellos en el establecimiento.
- » Consultar Galas de Navidad, Fin de Año, etc (obligatorias en algunos establecimientos). Algunos hoteles modificarán la media pensión y la pensión completa para ofrecer a los clientes un servicio adecuado en esas fechas. En general, los clientes en pensión completa no podrán disfrutar de la cena incluida en su régimen, siendo este importe no reembolsable. Asimismo los establecimientos pueden decidir celebrar galas no previstas. En este caso el cliente podrá reservarlas directamente. Consulte a su llegada al hotel. El concepto de "Galas" puede significar Cenas especiales o Buffets reforzados. La mayoría de los hoteles, tienen un suplemento Obligatorio para las Galas de Nochebuena y Fin de Año.
- » La información sobre restauración de los establecimientos, puede modificarse sin previo aviso, por ejemplo, de buffet a menú.
- » Si por causas de retraso, sea cual fuere, no se utiliza algún servicio de restauración correspondiente a la pensión alimenticia contratada, no existirá derecho a devolución alguna.
- » Régimen de "Todo Incluido": los establecimientos que ofrecen este régimen alimenticio, habitualmente incluyen todas las comidas, snacks y bebidas locales o nacionales de la carta del T.I. de cada establecimiento. No estarán incluidos en este régimen otros servicios que pueda ofrecer el hotel tales como masajes, sauna, peluquería, escuela de buceo, etc. salvo indicación expresa. El cliente con régimen de T.I. deberá llevar siempre puesta la pulsera o identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio. La modalidad de TI es personal e intransferible no pudiendo hacer uso de este servicio ninguna otra persona. El hotel se reserva el derecho de anular la prestación de este servicio en caso de mal uso del mismo. La descripción de las características del Todo Incluido es orientativa, por lo tanto algunos servicios podrían estar sujetos a modificaciones (ampliados o reducidos): la Dirección del hotel puede variar el funcionamiento de los servicios incluidos en función del establecimiento. Si usted desea conocer la descripción exacta de los servicios incluidos antes de contratar, consulte con nuestra central de reservas.