

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Los precios de este catálogo o web, son válidos a excepción de algún posible error tipográfico o de imprenta.

Todas las rutas aquí ofrecidas, están indicadas con la ciudad de origen y llegada del tour. La posibilidad de conexiones desde otras ciudades, está condicionada a la disponibilidad de plazas y de los criterios de la compañía de transporte. Dicha posibilidad no se confirmará hasta el momento de la confirmación de la reserva.

En esta vía de comunicación (catálogo o web) se indica la duración, descripción, precio, suplementos, grupo mínimo cuando el viaje lo requiera y servicios incluidos en el tour. Debido a la antelación con que se edita y al reducido espacio disponible, las informaciones complementarias y posibles modificaciones (si las hubiera) quedarán reflejadas en el contrato de viaje combinado o en su defecto, en la factura proforma que se entregará al cliente junto a las condiciones generales, que actuarían como contrato definitivo. Para la interpretación, aplicación o reclamación de las mismas, tanto el pasajero como la agencia organizadora se someten expresamente a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) de México, con renuncia a cualquier otro fuero.

Organización

La organización técnica de los viajes incluidos en este programa corresponde a la operadora turística Martín's Tours, RFC SAJM621126SW3 con domicilio fiscal Av.Zaragoza No 245 colonia centro en Veracruz Ver. Registro Nacional de Turismo No 35301930002

Condiciones del Contrato

La reserva de cualquiera de los viajes incluidos en esta web, supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato, sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo.

Inscripciones

En el momento de la inscripción, deberá depositarse el 50% del importe total del viaje, no considerándose ninguna plaza comprometida hasta que se efectúe dicho depósito. El 50% restante deberá abonarse al menos 30 días naturales antes de la fecha de salida del viaje, considerándose, en caso contrario, que el cliente desiste voluntariamente de la reserva, lo que comportará gastos de cancelación. El porcentaje del depósito a realizar para efectuar la inscripción, puede variar según las condiciones de contratación de cada proveedor, pudiendo ser exigido un importe mayor o menor según condiciones, dicho porcentaje será comunicado en el momento de efectuar la reserva al cliente. En el supuesto de que una persona inscriba a otra/s, asume en su nombre el contenido íntegro de estas condiciones generales.

Precios

Los precios están calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en esta fecha. Los precios podrán ser revisados hasta 20 días inmediatamente antes a la fecha de salida del viaje, tanto al alza como a la baja, a fin

de incorporar las variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, tasas e impuestos relativos a determinados servicios, o bien por la fluctuación del tipo de cambio de la moneda aplicado al viaje organizado. Estas modificaciones serán notificadas por escrito al consumidor.

Cuando la agencia de viajes se vea obligada a modificar de forma significativa y al alza el precio del viaje combinado por motivos distintos a los expresados en el párrafo anterior, lo notificará al consumidor a la mayor brevedad (por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada), a fin de que pueda optar por aceptar el suplemento o bien desistir de la reserva o del contrato (si éste se ha formalizado).

Servicios incluidos

Son los especificados en cada viaje y en las informaciones accesorias que se facilitan. En caso de modificación del circuito antes de la salida, los servicios incluidos y no incluidos se atenderán al contrato de viaje combinado, o en su defecto, a la factura proforma. Se considera como «no incluido» cualquier servicio no especificado como «incluido».

Documentación

La agencia informará sobre la documentación oficial para la realización del viaje; sin embargo, será responsabilidad única y exclusiva del cliente tanto la formalización de los preceptivos documentos como la cumplimentación de las medidas sanitarias de cada país. En aquellos casos que sea la agencia organizadora quien se ocupe de la tramitación de visados, el precio de dicha gestión será aparte del precio del visado y del precio del viaje y no será responsabilidad de la agencia organizadora el hecho que la documentación se extravíe o se retrase por culpa del correo.

Equipajes

La agencia organizadora y la vendedora no se responsabilizan de las incidencias relacionadas con los equipajes y efectos personales de sus clientes. Su transporte correrá por cuenta y riesgo del viajero.

Se recomienda a todos los clientes que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de sus equipajes.

En transporte aéreo y terrestre, el equipaje permitido por pasajero será el establecido por cada compañía.

En ambos casos la penalización o incomodidades que pueda suponer el hecho de sobrepasar el peso permitido, serán responsabilidad del cliente, en ningún caso la agencia organizadora o su representante en destino.

La agencia organizadora no contraerá responsabilidades por la pérdida o deterioro que pudiera sufrir el equipaje mientras es transportado por otros medios contratados por el cliente, durante el desarrollo de senderismos o expediciones.

En cuanto al transporte aéreo, marítimo o fluvial, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el único contrato vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún retraso, extravío o daño en su equipaje, se recomienda

presentar en el acto (antes de salir del aeropuerto o puerto), la oportuna reclamación ante la compañía de transportes.

Presentaciones a la salida

Recomendamos la presentación a embarque en los aeropuertos dos horas antes de la salida del vuelo. Los pasajeros deberán reconfirmar con esta agencia de viajes, dentro de las 48 horas previas a la salida prevista, los siguientes extremos: el punto de encuentro, la fecha, el horario y el número de vuelo.

De no efectuarse esta reconfirmación, la agencia declina toda responsabilidad en caso de alteraciones sobre las informaciones dadas con anterioridad, (ofertas, cruceros, tarifas aéreas económicas, grupos mínimos...) y los gastos de anulación serán los que exijan los respectivos proveedores.

Desistimiento por parte del cliente

Si el cliente desiste del viaje después de la formalización, al menos, del depósito exigido para considerar firme la reserva, habrá de indemnizar a la agencia de viaje con el abono de los gastos de gestión (ocasionados a la agencia vendedora), los gastos de anulación justificados (ocasionados a la agencia organizadora y a los proveedores turísticos) y una penalización consistente en lo siguiente:

- Anulación entre los 30 y los 15 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje: 30% del importe total del viaje
- Entre los 14 y 5 días naturales anteriores a la fecha: 70% del importe total
- Entre los 4 días naturales anteriores a la fecha hasta el día de inicio: 100% del importe total

No serán de aplicación las penalizaciones e indemnizaciones anteriores cuando el cliente subrogue a otra persona en su lugar siempre que no lo impidan las empresas prestatarias de servicios y se haga la modificación con más de 5 días naturales de antelación a la fecha de salida. En este caso, la agencia deberá ser indemnizada con el 5% del precio total del viaje además de los gastos ocasionados para efectuar la sustitución.

Modificación del viaje por parte del organizador

Cuando el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa los elementos esenciales del contrato de viaje combinado después de perfeccionado éste y antes de la fecha salida del viaje, lo habrá de notificar por escrito al cliente lo antes posible para que este pueda optar entre rescindir la reserva o el contrato, con derecho al reembolso íntegro de las cantidades pagadas, o bien aceptar las consecuencias de la modificación del viaje inicial.

En el caso de que el cliente no comunique por escrito su decisión en los tres días hábiles siguientes a la notificación, se entenderá que opta por la rescisión de la reserva o del contrato.

Se consideran causas suficientes para la modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible) y cuando no concurra el número de

personas exigidas para la realización del viaje. Cuando se den dichas circunstancias no habrá lugar a indemnización alguna.

En caso de que el cliente opte por la rescisión del contrato según los párrafos anteriores, o la agencia organizadora decida finalmente cancelar el viaje, el consumidor podrá optar entre el reembolso íntegro de las cantidades pagadas, o bien, si la agencia organizadora puede ofrecerlo, a otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido fuese de inferior calidad, la agencia organizadora reembolsará al cliente la diferencia de precio.

Si durante la realización del viaje no se suministran o no pudiesen suministrarse una parte importante de los servicios contratados, la agencia organizadora adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin suplemento de precio para el cliente, y, en su caso, reembolsará a éste el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

En caso de que las soluciones fuesen inviables o el cliente no las acepte por razones válidas, la organizadora proporcionará un medio de transporte para que el cliente pueda regresar al punto de origen y, cuando proceda, indemnizará al consumidor.

Todo servicio no prestado será reembolsado al regreso del viaje, previa presentación del justificante correspondiente expedido por la persona o entidad responsable.

No se efectuará devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización. En los viajes contratados con embarcación de vela y/o motor, el capitán o patrón responsable, se reserva el derecho de variar o alterar destinos, rutas o estancias en puertos, de acuerdo con las condiciones meteorológicas, previa información a los clientes, velando por la seguridad de los mismos, sin que el cliente tenga derecho a reclamación y/o indemnización alguna.

Condición contractual

La agencia organizadora podrá suspender la realización de aquellos viajes sujetos a un mínimo de participantes, cuando éste no sea alcanzado. La suspensión deberá ser comunicada a los clientes inscritos con un mínimo de 10 días naturales de antelación a la fecha de salida prevista. En este caso, el cliente tendrá derecho a la devolución de las cantidades abonadas por el viaje, pero no tendrá derecho a indemnización alguna.

La agencia organizadora se reserva el derecho a admitir o expulsar a aquellas personas que, a su criterio objetivo, no reúnan los requisitos necesarios para la realización del viaje o que con su actuación dificulten la buena marcha del viaje y la armonía en la convivencia del grupo.

Modificaciones de itinerario y hoteles durante el viaje

El itinerario definitivo detallado en el programa y en la ficha técnica puede sufrir modificaciones. El CLIENTE acepta expresamente las modificaciones in situ de aquel itinerario que pueda realizar la agencia organizadora para el buen desarrollo del viaje y por causa justificada. Se aceptan expresamente los cambios realizados por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas de los proveedores a la zona o por razones de la limitada infraestructura

local siempre que no comporte el incumplimiento de ninguno de los servicios incluidos en el viaje combinado contratado.

El CLIENTE también acepta el cambio de establecimiento hotelero que se produzca in situ siempre que el disfrutado tenga una categoría o características iguales o superiores al fijado en el itinerario inicial. En caso de que los clientes deban ser alojados en hoteles de categoría inferior a la contratada, a su regreso la agencia les reembolsará la diferencia de precio en el supuesto de que ésta exista.

Responsabilidades

La agencia organizadora ha de responder de las consecuencias que se deriven de la inejecución o de la ejecución deficiente del contrato en proporción a su intervención en la gestión del viaje combinado.

No obstante ello, quedará eximida de esta responsabilidad cuando haya sido por una causa de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible), por un hecho que ni la agencia organizadora ni los proveedores hayan podido evitar o cuando la causa sea imputable al cliente o a un tercero.

El cliente queda obligado a comunicar a la agencia organizadora, tan pronto como sea posible y por escrito, cualquier incumplimiento en la ejecución del contrato que haya comprobado in situ.

En los viajes de grupo, se podrá admitir la modificación del contrato inicial siempre que la alteración del itinerario o la sustitución de servicios que estén justificados por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas de los proveedores en la zona o por razones de la limitada infraestructura local. Cualquier otra alteración de la ruta ha de ser aprobada por el grupo y consentida expresamente por la agencia.

Limitación de responsabilidad por overbooking, cancelación o gran retraso

Cuando la compañía aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso, será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el reglamento CEE 261/04 o Ley de Aviación Civil, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos. En caso de cancelación de vuelo también estará obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado incluso si se hubiesen tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones pero si a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

Cuando la falta de conexión de los vuelos, aún a causa de cambios horarios de las compañías aéreas participantes, obligue a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que se deriven de este hecho, tanto de alojamiento como de comidas y transportes serán por cuenta del transportista aéreo causante del overbooking, cancelación o retraso, en virtud de lo establecido en el reglamento

CEE 261/04 o Ley de Aviación Civil, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso en los vuelos.

El CLIENTE ha sido informado de las peculiares características del viaje alternativo que adquiere, especialmente de las circunstancias climatológicas del país de destino, de las limitaciones de los profesionales locales y de la falta de equiparación de la infraestructura viaria, aérea y hotelera del lugar con el estándar convencional de los países occidentales.

El itinerario definitivo detallado en la ficha técnica tiene carácter orientativo. El CLIENTE acepta expresamente las modificaciones in situ de aquel itinerario que pueda realizar la AGENCIA por circunstancias climatológicas, por imposiciones imprevistas de los proveedores a la zona o por razones de la limitada infraestructura local siempre que no comporte el incumplimiento de ninguno de los servicios incluidos en el viaje combinado contratado.

El CLIENTE también acepta el cambio de establecimiento hotelero que se produzca in situ siempre que el disfrutado tenga una categoría o características iguales o superiores al fijado en el itinerario inicial.

Vigencia

Estas cláusulas de condiciones generales han sido redactadas con fecha 1 Enero 2015 y tienen una vigencia indefinida.