

# CONDICIONES GENERALES

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/folleto correspondiente a cada viaje es el documento informativo al que éstas se incorporan.

El programa/folleto es la descripción del viaje que constituye el objeto del contrato.

La información sobre el viaje contenida en el programa/folleto es vinculante para el Organizador, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa.
- 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 están sujetas a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre; B.O.E. 30-11-2007), la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación (14-4-98) y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/oferta contenidos en el programa/folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

## 2. Organización.

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por Panipuri Viajes, con C.I.C. 39123 y domicilio en la calle Ceballos, 44, 39340, Suances, Cantabria.

## 3. Precio.

### 3.1. El precio del Viaje combinado incluye.

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entregue al consumidor en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuestos sobre el Valor Añadido (I.V.A.)- cuando sean aplicables.

- La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa contratado.

- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

### 3.2 Revisión de Precios

El precio del viaje ha sido calculado en base a las tarifas de transporte, coste del carburante, coste de infraestructura, entradas, alojamientos y servicios de tierra en destino, tasas e impuestos aplicables en la fecha de preparación del programa. Cualquier variación superior al 10% en base a los tipos de cambio sobre el precio de los conceptos antes mencionados podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje tanto a la alza como a la baja, modificándose los importes afectados por las variaciones de precios aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de las solicitudes ya realizadas.

### 3.3 Exclusiones.

#### 3.3.1 El precio del viaje no incluye:

Visados, tasas y cargo de emisión de billete, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificaciones de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales - ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa -, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje incluye" o no conste específicamente detallado en el programa, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

#### 3.3.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el programa sólo tiene carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costos.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### 3.3.3. Propinas

Dentro del precio del viaje no están incluidas las propinas.

## 4. Forma de pago. Inscripciones y reembolsos.

En el acto de la inscripción, Panipuri Viajes podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje solicitado. El importe restante deberá abonarse en los periodos o fechas pactados en el momento del anticipo, y siempre al menos 30 días antes de la fecha de la salida.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de la Panipuri Viajes, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

## 5. Desistimiento del consumidor. Cesiones y Cancelaciones del viaje.

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a Panipuri Viajes por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de los viajes privados: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de los viajes en grupo y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor justificada:
  - Los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si los hubiere.
  - Una penalización, consistente en el 5% del total del viaje si la cancelación se produce con más de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 15 y 3, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como fletes de aviones, tarifas especiales, etc..., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

El consumidor del viaje podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el con-

trato. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje, y ambos responderán solidariamente ante Panipuri Viajes por el pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión.

En los casos en que Panipuri Viajes lo condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese número, se producirá la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna por concepto de indemnización, siempre y cuando Panipuri Viajes se lo haya notificado por escrito con un mínimo de 15 días de antelación a la fecha prevista de inicio de viaje.

## 6. Alteraciones.

Panipuri Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados en el programa que ha dado origen al contrato de viaje, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- En el supuesto que antes de la salida del viaje, Panipuri Viajes se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a Panipuri Viajes dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).
- En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que Panipuri Viajes cancele el viaje antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje de calidad equivalente o superior, siempre que Panipuri Viajes pueda proponérselo. En el supuesto que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, Panipuri Viajes deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

# CONDICIONES GENERALES

- d) En los anteriores supuestos, Panipuri Viajes será responsable del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5% del total del viaje si la cancelación se produce con más de 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 15 y 3, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.
- e) No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
1. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
  2. Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- f) En el caso que, después de la salida del viaje, Panipuri Viajes no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a éste último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.
- g) Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.
- h) En caso de reclamación, el receptor local o, en su caso, Panipuri Viajes deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
- i) En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje (por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad de Panipuri Viajes, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).
- j) Si los traslados/asistencia del hotel- aeropuerto o viceversa u

otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables a Panipuri Viajes, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

## 7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato - preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a Panipuri Viajes y, en su caso, al receptor local de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por el Organizador no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de 1 mes para reclamar ante Panipuri Viajes. El Organizador dispondrá de 2 meses para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante Panipuri Viajes.

## 8. Prescripción de acciones

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de los derechos reconocidos en la Ley 21/1995 de 6 de Julio, Reguladora de los Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-95) será de dos años, según establece el artículo 13 de dicha Ley.

## 9. Responsabilidad

### 9.1 General

Panipuri Viajes responderá frente al consumidor, en función de las obligaciones que les correspondan como organizadora y gestora del viaje, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. Panipuri Viajes manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. Panipuri Viajes responderá de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
3. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar

de haber actuado con la diligencia debida.

4. Que los defectos se deban a un acontecimiento que Panipuri Viajes o, caso de existir, el receptor local, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4, Panipuri Viajes, y en el viaje estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

### 9.2 Límites del resarcimiento por daños

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

## 10. Delimitación de los servicios de viajes combinados.

### 10.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

### 10.2 Hoteles.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento 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 en todos los impresos de reservas facilitadas al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a Panipuri Viajes, o al hotel directamente.

El servicio de alojamiento implicará

que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que por circunstancias propias del viaje, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

## 11. Pasaportes, visados y documentación

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios 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. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

## 12. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá recibir de Panipuri Viajes 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 del viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.