

## 1 REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados (BOE 27.12.2018) en lo que modifique el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, (BOE 287 de 30.11) a la Ley 7/1998 de 13 de Abril sobre Condiciones Generales de Contratación y otras leyes complementarias y demás disposiciones vigentes y concordantes.

La incorporación al contrato de las condiciones generales debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en la regulación legal vigente, por lo que la Agencia minorista se compromete a informar al viajero de su existencia y le hará entrega de un ejemplar de información precontractual, catálogo y ofertas con anterioridad a la conclusión del contrato de viaje cambiando para que de esta forma las presentes formen parte del contrato de viaje combinado.

## 2 ORGANIZACIÓN

La organización de estos viajes ha sido realizada por POLITOURS, S.A. C.I.F. A-50141969 con domicilio social en calle Coso, 46 P - 50004 ZARAGOZA Título-Licencia 19-CA.A. 976214565 / politours@politours.es.

## 3 PROCESO DE CONTRATACIÓN

El organizador formulará una oferta condicional al viajero que se recogerá en un catálogo, hoja de oferta y/o presupuesto, bien en soporte físico o digital duradero.

Antes de la aceptación por parte del viajero se le hará entrega de la información precontractual que no se haya facilitado hasta el momento, así como el **formulario de información normalizada** legalmente procedente.

Tras el mandato del viajero, el mismo efectuará un depósito y el organizador realizará las gestiones oportunas para obtener de cada proveedor la confirmación de los servicios de viaje solicitados.

En el supuesto de que alguno de estos servicios no pueda ser confirmado por falta de disponibilidad, se ofrecerá otro de características similares, con expresión del nuevo precio, en su caso, que el cliente podrá aceptar o rechazar.

Aceptada bien la oferta final o bien los cambios propuestos al viajero, el contrato se entenderá perfeccionado y se le hará entrega de la documentación pertinente.

En el caso de que el cliente rechace el cambio propuesto, la Agencia minorista reembolsará los importes depositados a la fecha si los hubiera.

## 4 PRECIO

### 4.1.El precio del Viaje Combinado incluye:

- 1.El transporte de ida y regreso (avión), cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- 2.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 similares en caso de sustitución.
- 3.Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos (I.V.A.) cuando éstos sean aplicables y no sean de pago directo por el viajero.
- 4.La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
- 5.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.
- 6.En el caso de gastos adicionales previstos en el viaje combinado que deba asumir el viajero, y que no se abonen al organizador o detallista, se informará sobre su existencia en cada itinerario, y si se conoce su importe.

### 4.2.Exclusiones

- 1.El precio del Viaje Combinado no incluye: Visados, tasas de entrada y salida, certificados 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 combinado incluye" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.
- 2.Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del Contrato de Viaje Combinado. Su publicación en el catálogo tiene un mero 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 costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al viajero 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.Propinas. Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, la propina pierde su voluntariedad y, al comienzo del mismo, se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje una cantidad determinada en función de la duración. Esa cantidad, fijada antes de comenzar el crucero, tiene como único destinatario al personal de servicio a bordo.

### 4.3.Ofertas Especiales

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, de última hora o equivalentes, a precio distinto del expresado en el catálogo, los servicios comprendidos en el precio son únicamente aquellos que se especifican detalladamente en la oferta, aún cuando dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este catálogo, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### 4.4.Revisión de precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado sobre la base de los tipos de cambio de divisa, el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía, tasas e impuestos, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, aplicables en la fecha de confección de precios indicada en la cláusula véase (Vigencia) de las Condiciones Generales del Contrato de Viajes Combinados.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precios aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas por escrito al viajero.

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.

Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato.

## 5 FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS

En el acto de la inscripción, la Agencia 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 combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos en el plazo indicado antes de la fecha de la salida.

"De no haberse recibido el pago total del viaje a través de la Agencia Minorista, o directamente del viajero si la Agencia fallase, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, quedando este cancelado automáticamente".

La Agencia Minorista establecerá el calendario de pago correspondiente.

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

## 6 RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR EL VIAJERO, CESIONES Y CANCELACIÓN DEL VIAJE POR NO ALCANZAR EL NÚMERO MÍNIMO DE PERSONAS INSCRITAS

1.El viajero podrá desistir del viaje contratado en cualquier momento, si lo comunica antes del inicio del viaje combinado. En tal caso, deberá abonar una penalización que equivaldrá al precio del viaje, menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Se advierte al viajero de Viajes Combinados con transporte aéreo que una vez emitido el correspondiente **ticket aéreo**, (ofertas con plazo de emisión) no se podrá evitar el pago inmediato a la Cia. Aérea, **sin posibilidad de reembolso**. Por lo que la Mayorista solicitará prepagado cuantificado de urgencia; caso de no llegar a tiempo se cancelará la correspondiente reserva, y habría que volverla a pedir. Solo algunas Cías. Aéreas dan ciertas permisividades en este aspecto, previo contrato con la Mayorista.

La penalización pactada no será aplicable cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

2.Cesión. El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona, comunicándolo por escrito con siete días de antelación a la fecha de inicio del viaje. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. El organizador o, en su caso, el minorista, informarán al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes serán razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión. El organizador y, en su caso el minorista, proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato en un plazo razonable, previa petición por el viajero.

Algunas Cías. Aéreas no aceptan cambio de nombre, y exigen nuevo ticket, a veces con una nueva tarifa más cara.

3.Cancelación del viaje. Mínimo de Personas y fecha límite.

El organizador y, en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

- a) El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista, notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:
    - 1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,
    - 2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración, (Puentes).
  - b) El organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado. El organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará los reembolsos exigidos en los apartados anteriores al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a **trece días** naturales después de la notificación.
4. Modificación de reserva: Cualquier cambio y/o modificación solicitada por los Sres. Clientes una vez iniciado el trámite de la reserva (conforme o no) incurrirá en unos gastos de gestión de 30 euros a 55 euros según destino, que se indicará debidamente en la oferta.

## 7 ALTERACIONES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE COMBINADO

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al Contrato de Viaje Combinado, pudiendo sufrir alteraciones en los siguiente supuestos:

- a) Que resulte necesario revisar el precio según lo recogido en el apartado correspondiente.
- b) Que el cambio sea insignificante para lo que el organizador o en su caso el minorista está facultado.
- c) Que sea necesario modificar sustancialmente alguna de las principales características facilitadas en la información precontractual.
- d) Que no sea posible cumplir con las necesidades especiales del viajero previamente aceptadas.
- e) Que sea necesario modificar el precio en un porcentaje superior al 8%.

En los supuestos recogidos en las letras c), d) y e) el viajero podrá aceptar el cambio propuesto, aceptar un viaje sustitutivo de ser posible de calidad equivalente o superior, o resolver el contrato sin penalización alguna.

Toda modificación será comunicada al viajero sin demora, con expresión de la modificación propuesta, el plazo en el que debe contestar, la indicación de que su falta de respuesta implicará que opta por la resolución sin penalización y, en su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido, su precio y la devolución que pudiera corresponderle.

En el supuesto en el que el viajero opte por resolver el contrato, la devolución del precio tendrá lugar en los 14 días naturales siguientes a partir de la notificación de dicha opción, sin perjuicio de su derecho a recibir una indemnización por cualquier daño o perjuicio que sufra y pueda acreditar como consecuencia de la resolución.

## 8 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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 aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

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

## 9 FALTAS DE CONFORMIDAD

Los servicios de viaje combinado se entenderán prestados de conformidad salvo que el viajero manifieste lo contrario, en cuyo caso deberá informar al organizador o, en su caso al minorista, sin demora indebida. Para hacerlo efectivo deberá conceder a estos un plazo razonable que le otorgue una posibilidad real de subsanación. Este plazo no procederá en caso de que tenga constancia de la negativa a subsanar por parte del organizador o minorista o en aquellos supuestos en los que se requiera una solución inmediata. Transcurrido el plazo concedido sin subsanación por parte del organizador o minorista, el viajero podrá hacerlo por él mismo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios.

El Organizador y en su caso el minorista, según las circunstancias del caso deberán:

- a) 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.
- b) Reducir el precio de forma adecuada por el período durante el cual haya habido falta de conformidad, salvo que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- c) Indemnizar por cualquier daño o perjuicio que sufra el viajero como consecuencia de cualquier falta de conformidad, sin demora indebida, salvo que sea imputable al viajero, o a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

Las indemnizaciones por daños y perjuicios que deba pagar el organizador y en su caso el minorista se verán restringidas por aquellos límites aplicables a los prestadores de servicios de viaje incluidos en el viaje combinado.

Tratándose de daños no corporales las indemnizaciones tendrán un límite del triple del importe del precio total del viaje siempre que no medie dolo o negligencia en la producción del daño y deberán ser siempre acreditados por el viajero.

Las limitaciones anteriores no serán de aplicación a los daños corporales.

El viajero tendrá derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley y a los siguientes Reglamentos

- 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.

F) Los convenios internacionales.

La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y de los anteriores reglamentos y en su caso los convenios internacionales de aplicación se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

El viajero está obligado a tomar las medidas que sean necesarias y/o adecuadas para tratar de minorar los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato para evitar que se agrave. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del viajero.

## 10 ASISTENCIA AL VIAJERO

El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades en particular mediante: el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas. El organizador y, en su caso, el minorista, podrán 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.

## 11 CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

Para el supuesto de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias se aplicarán las siguientes reglas:

- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista, asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un periodo no superior a tres noches por viajero.
- El Organizador no será responsable de los errores de reserva.
- Cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

## 12 RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LAS RESERVAS

El organizador y en su caso el minorista 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 los mismos hayan aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.

El organizador y en su caso el minorista no serán responsables de los errores de reserva atribuibles al viajero, que debe suministrar los datos (nombre y apellidos exactos) de su pasaporte como exigen las Cías. Aéreas para permitir efectuar el checking correspondiente.

## 13 RESPONSABILIDAD

**13.1. El organizador y el minorista** son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, así como de prestar asistencia si el viajero se haya en dificultades. (Art. 161 Real Decreto Legislativo 1/2007).

**13.2. Responsabilidades de las Cías. Aéreas.** El pasajero portador de su correspondiente billete aéreo, a partir del 17.02.05 podrá exigir directamente a la Cía. aérea que le transporta, el cumplimiento de sus obligaciones en el supuesto de "over booking", cancelaciones, grandes retrasos, pérdida de equipaje, etc., de acuerdo con los Reglamentos (CE) Nos 889/2002 y 261/2004, y el Convenio de Montreal, en su caso.

Sobre cualquier reclamación oficial a las Cías. aéreas actualmente estas exigen que sea el propio pasajero el que la formule.

## 14 PARTICULARIDADES DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO

**14.1. Viajes en avión.** Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de embarque/salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

**14.2. Hoteles**

**1. General.** La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en el catálogo información de la categoría de los hoteles utilizando la clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas, orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por la Organizadora. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse para 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, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con dos camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/catálogo. El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, **comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora** o al hotel.

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, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

**2. Otros servicios.** 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/catálogo, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

En los circuitos, los autocares pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número suficiente de viajeros, es posible que se utilice un minibus o vehículo de escasa capacidad, que, salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el autocar posee o no, aire acondicionado, entendiéndose que no lo tiene si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en vehículos de escasa capacidad o de todo-terreno característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los propios del país de destino del viaje.

**3. Servicios Suplementarios.** Cuando los viajeros soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el viajero podrá optar por desistir del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

## 14.3. El Organizador.

Pone de manifiesto al viajero que en los circuitos específicos de este catálogo el servicio de alojamiento se prestará en alguno de los establecimientos indicados en el programa/oferta o en otro de igual categoría y zona, y que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones indicadas en el programa/oferta.

## 14.4. Tickets transporte aéreo.

Las Cías. aéreas de línea regular agrupadas en IATA exigen unilateralmente abandonar la emisión de los habituales tickets aéreos con sus cupones y condiciones del Contrato de Transporte, y nos obligan a partir de fin de 2007 a utilizar sus e-tickets electrónicos cuyos datos figuran con su localizador en una simple hoja anónima.

La emisión de los Tickets aéreos supone pago inmediato a la Cía. aérea no reembolsable. Véase más información en clausula 6.1 (b)

## 15 PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

La agencia minorista tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados, incluido el tiempo aproximado para la obtención de los mismos, y responderá de la corrección de la información que facilitada, incluida a los ciudadanos no pertenecientes a la UE. Todos los viajeros sin excepción (menores incluidos) deben disponer de su documentación personal y familiar perfectamente en regla, ya sea el pasaporte o el D.N.I., permisos necesarios, así como debe cumplir los requerimientos legales del transporte de animales según el país de destino/escala. etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de los visados, por causas particulares del viajero, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto de la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la agencia organizadora declina cualquier responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y eventual repatriación, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los casos de desistimiento voluntario de servicios.

Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad. Actualmente les exigen pasaporte propio.

## 16 EQUIPAJES

El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del Contrato de Viaje Combinado, entendiéndose que se transporta por el propio viajero y a su total cuenta y riesgo. La Agencia no está obligada a responder de ningún tipo de incidente o sus consecuencias, relacionado con el equipaje facturado. Las compañías transportistas (aéreas, marítimas, fluviales, terrestres, ferroviarias, etc.), podrán responder ante el viajero de acuerdo con las cláusulas del Contrato de Transporte que constituye el Billete de Pasaje. Contrato que se establece exclusivamente entre dicha Compañía y el viajero, y al que es ajena la Agencia Organizadora. Si le pierden el equipaje facturado o llega deteriorado, rellene el P.I.R. (parte de daños de equipaje - Property Irregularity Report) antes de salir del aeropuerto.

Asimismo, en los hoteles, éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con el equipaje y enseres que ocurra durante el periodo de alojamiento en los mismos. Se recomienda a todos los clientes estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes, y efectúen la oportuna reclamación por escrito a las compañías transportistas o al hotel en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de sus enseres.

Es obligación personal del viajero la custodia de su equipaje.

## 17 INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS CONFORME AL RGPD

- **Responsable:** POLITOURS, S.A., CIF: A 50141969, C/ San Bernardo nº 17, 28015, Madrid DPO: GRUPO ADAPTALIA LEGAL-FORMATIVO S.L., legal@grupoadaptalia.es

- **Finalidad:** Mantener relaciones profesionales y/o comerciales. Prestar el servicio contratado.

- **Legitimación:** Consentimiento del interesado ya que es necesario para la prestación de los servicios del viaje.

- **Destinatarios:** No se cederán datos a terceros, salvo autorización expresa u obligación legal.

- **Derechos de los titulares:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, portabilidad de los datos, limitación u oposición a su tratamiento, derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como a obtener información clara y transparente sobre el tratamiento de sus datos.

- **Información adicional:** Puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra Política de Privacidad en <http://www.politours.es/protecciondedatos.html>

## 18 VIGENCIA

La vigencia del catálogo será del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2021, salvo en aquellos programas que se indiquen otras fechas. La fecha de confección de precios de este catálogo es el 28 de Octubre de 2019, aplicándose en países con contratación en dólar, el cambio de 1 € = 1,11 USD.

## 19 NOTAS

El Organizador declara que de acuerdo con el espíritu de transparencia escrita que se desprende del Real Decreto Legislativo 1/2007 de noviembre, las "notas y notas importantes" así como otras especificaciones expresadas en el catálogo y las Informaciones Previas forman parte integrante también del objeto del Contrato de Viaje Combinado.

## 20 RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO

20.1. El Contrato de Viaje Combinado se rige por lo acordado por las partes, lo establecido por estas Condiciones Generales y por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, de la Ley de Defensa de consumidores y usuarios.

20.2. Las posibles reclamaciones del consumidor por la falta de ejecución o la ejecución deficiente del Contrato, deberán ser efectuadas por escrito directamente o a través de la Agencia Detallista. Politours se compromete a contestarlas en el plazo máximo de 30 días dando las explicaciones pertinentes conforme a la legislación vigente.

20.3. POLITOURS no se encuentra adherida a ningún sistema arbitral de las Juntas de Consumidores. No obstante, el viajero puede solicitarlo y POLITOURS decidirá caso por caso si se adhiere al mismo.

20.4. En caso de acciones judiciales derivadas del incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Viaje Combinado, las mismas prescriben en el plazo de dos años; sumisión expresa a la jurisdicción del domicilio del viajero.

POLITOURS, S.A.