

# Condiciones generales del contrato

## 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 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementaria, y a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán a todos los contratos de viajes combinados ofertados por Catai, formando parte de éste y obligando a ambas partes.

Catai no queda adherida a ningún sistema de mediación ni arbitraje (Junta arbitral de consumo, transporte, etc.), salvo acuerdo expreso en contrario.

## 2. Organización.

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Catai - Viajes Catai S.A. C.I.F A-28668127, Jose Rover Motta, 27. Código Postal 07006. Palma de Mallorca, Islas Baleares, Título-Licencia nº AVBAL/713.

## 3. Proceso de Contratación del viaje combinado.

El organizador formulará una oferta condicional al viajero que se recogerá en un folleto 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 en-

trega de la documentación pertinente.

En el caso de que el cliente rechace el cambio propuesto, se reembolsarán los importes depositados a la fecha si los hubiera.

## 4. Precio.

4.1. El precio del Viaje Combinado incluye todo lo que se especifique en el contrato.

4.2. Revisión de precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base al cambio de moneda, 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 y desembarque en puertos y aeropuertos en la fecha de realización del presupuesto. 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 del precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas por escrito al viajero. En ningún caso se revisará al alza el precio del viaje en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida. Si el aumento de precio excede del 8% del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato.

4.3. Exclusiones

4.3.1. El precio del Viaje Combinado no incluye

Visados, tasas de aeropuerto, y/o 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.

4.3.2. 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 tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con

el indicativo que debe considerarse como 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.

4.3.3. Gastos adicionales que debe asumir el viajero.

1.- Propinas

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

2.- Servicios no comprendidos dentro del régimen "Todo Incluido" en función de la oferta concreta del hotel seleccionado.

3.- Tasas aéreas locales, tasas hoteleras o cualquier concepto de pago obligatorio directamente por el viajero.

## 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 según las indicaciones recibidas de su agencia minorista.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero 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 Agencia Minorista donde se hubiera realizado la inscripción, no efectuándose devolución alguna por servicios no

utilizados voluntariamente por el consumidor.

## 6. Cancelación del viaje por el organizador. Fecha límite.

El organizador, podrá 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/información precontractual 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,

3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

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 catorce días naturales después de la notificación.

## 7. Resolución del contrato por el viajero.

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 se recogerá en el contrato de viajes combinado que se les facilitará junto con la confirmación y que estará basada en la antelación de la resolución del contrato, en la recuperación de costes de los proveedores y del uso alternativo de los servicios del viaje.

La penalización pactada no será aplicable cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las intermediaciones 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.

La penalización establecida se aplicará igualmente cuando el desistimiento se produzca por circunstancias personales del viajero.

## 8. Cesión de la reserva.

El viajero podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con al menos siete días naturales antes del inicio del viaje combinado. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados 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.

## 9. Modificaciones antes del inicio del viaje combinado.

La prestación del viaje combinado se realizará conforme a lo contratado por las partes pudiendo sufrir alteraciones en los siguientes 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

# Condiciones generales del contrato

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 o incremento de precio 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.

## 10. 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 viajes combinados o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

## 11. Faltas de conformidad.

Los servicios del 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 razo-

nable que les 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.

a) 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 em-

barque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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 aminorar los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato para evitar que se agrave, informando al organizador de forma inmediata a través del teléfono 24 horas facilitado por este. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del viajero.

## 12. 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, en su caso el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado in-

tencionadamente 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.

## 13. Circunstancias inevitables y extraordinarias.

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

- 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.

- 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 período no superior a tres noches por viajero.

## 14. Responsabilidad.

14.1. Por la ejecución del viaje combinado, el organizador y el minorista responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en este contrato, en función de las obligaciones que se correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios.

14.2. 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 ni cuando concurren circunstancias inevitables y extraordinarias.

## 15. Prescripción de acciones.

No obstante lo dispuesto en el

apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Libro Cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007 será de dos años, según queda establecido en el mismo.

## 16. Particularidades de los servicios de viaje combinado.

### 16.1. 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. En algunos casos se facilitará en el folleto información de la categoría de los hoteles utilizando una 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 el Organizador.

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 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 facilitados 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/folleto.

Cama de matrimonio: En muchos hoteles de todo el mundo existen muy pocas camas de matrimonio. Salvo que indiquemos lo contrario, no queda confirmada cama de matrimonio. El hecho de viajar como recién casados, no implica que se garantice tal servicio, aunque siempre informemos a los hoteles para que hagan lo posible por darla.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en

# Condiciones generales del contrato

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 15 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

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

## 16.2. Circuitos.

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 van. Así mismo 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. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles.

## 16.3. Derecho de Admisión/Expulsión.

El buen desarrollo del viaje está en función de un grado normal de armonía en la convivencia del grupo, por lo que podrá ser excluido del grupo aquel integrante de él que perturbe o perjudique tal convivencia.

## 16.4. Condiciones económicas especiales para niños.

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma.

## 17. 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 visados, 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 los 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 esta índole, 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. 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 deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

## 18. Equipajes.

Las restricciones de equipaje vendrán determinadas por las normas de cada transportista.

## 19. Personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia minorista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje". Igualmente es muy importante destacar que las agencias mino-

ristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado, deberán ponerlo de inmediato en conocimiento del organizador, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

## 20. Protección de datos.

Responsable: Viajes Catai S.A.

Delegado de protección de datos: C/José Rover Motta 27 - 07006, Palma de Mallorca. Finalidades principales y legitimación: información sobre nuestros productos/servicios. Gestión del viaje contratado así como su seguimiento, documentación y facturación.

Derechos: El cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento, así como ejercitar, los derechos de oposición, acceso, portabilidad, rectificación, limitación, supresión de datos y a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, remitiendo una comunicación por escrito a Viajes Catai S.A. a la dirección indicada.

Más información: Consultar política de privacidad de Catai [www.catai.es/privacidad-y-confidencialidad](http://www.catai.es/privacidad-y-confidencialidad).