

# Condiciones generales contrato de viaje combinado

A los efectos de las presentes condiciones generales, el programa/ folleto es el documento con la descripción del viaje combinado, cuya información forma parte del presente contrato en lo que resulte de aplicación. Su formato podrá ser impreso: folleto general, circular, hojas informativas, etc., o en web: [www.europlayas.es](http://www.europlayas.es). La información sobre el programa es vinculante para europlayas o la detallista, salvo que concorra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.

2. Que se produzcan posteriores modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado

## 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, aprobado por real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la ley 7/1998 de 13 de abril sobre condiciones generales de la contratación y al decreto 100/2007 de 25 de mayo de la comunidad autónoma de Baleares por el que se regulan las agencias de viajes y centrales de reservas.

Las presentes condiciones generales forman parte integral del contrato junto con las condiciones particulares que se pacten en él o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

## 2. Organización

La organización y ejecución de este viaje combinado es realizada por viajes Viajes Euromar S.A. (en adelante europlayas), cif: a-07031008, con domicilio en C/ Juan de Cremona, 5 - 1º 1ª, 07012, Código de identificación: MM-BAL-33.

## 3. Precio

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa, o de los posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicos.

Cualquier aumento de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. La revisión de precios al alza podrá realizarse como máximo antes de los 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado. Estas modificaciones se notificarán al viajero de forma clara y comprensible, con una justificación de este incremento.

Si el aumento de precio mencionado excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, el viajero podrá, en un plazo de 48 horas, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. En el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado se reembolsará todos los pagos realizados por el viajero y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

Los precios y condiciones no son aplicables para colectivos de más de 9 plazas, ya se realicen en una misma reserva o en varias. En estos casos consulten los precios y las condiciones para grupos, ya que además los hoteles pueden no admitir reservas de menores de edad no acompañados por sus padres (estudiantes, etc.). Pudiendo rechazar el hotel la reserva por dicho motivo.

europlayas se reserva el derecho de modificar en cualquier momento, los precios, itinerarios o servicios incluidos de las estancias o circuitos que figuran en los programas, como consecuencia de las posibles variaciones en los costes o de situaciones imprevistas.

Cuando concurren tales causas, antes de la confirmación de los servicios, el viajero podrá desistir de su petición sin penalización alguna, o aceptar el nuevo precio. La confirmación de los servicios

solicitados, salvo circunstancias especiales, se verificará de ordinario en los siguientes plazos aproximados:

- Dos días hábiles en España
- Tres días hábiles en el resto de Europa
- Cuatro días hábiles en el Caribe.

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

**a)** El transporte de ida y regreso cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el programa o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.

**b)** El transporte de ida y regreso cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el programa o en la documentación que se entrega al viajero en el momento de suscribirlo.

**c)** Las tasas turísticas de los establecimientos hoteleros (salvo que se indique lo contrario).

**d)** Tasas aeroportuarias.

**e)** Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) Cuando éstos sean aplicables.

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

**g)** Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado.

**h)** Todo aquello que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

### 3.2. Ofertas especiales.

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, publicitadas a través de circulares u hojas informativas, a precio distinto del expresado en el folleto general, los servicios serán únicamente aquellos que específicamente se detallen en la circular, aún cuando se haga referencia a alguno de los programas descritos en el folleto, siempre que se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### 3.3. Exclusiones.

#### a) El precio del Viaje Combinado no incluye:

Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y/o salida pagaderas en destino, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales - ni siquiera en los supuestos de la 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, en el contrato o en la documentación que se entrega al viajero al suscribirlo.

#### b) Excursiones o visitas facultativas.

Las excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y su precio está expresado como "estimado". Dichas excursiones serán ofrecidas al viajero con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, pudiendo haberse producido variaciones sobre sus costes, servicios incluidos, etc. Que alteren el precio estimado y no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### c) 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 el 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.

## 4. Forma de pago. Cancelaciones, inscripciones, reembolsos, número mínimo de inscripciones.

En el acto de la inscripción de la reserva, la agencia requerirá del viajero el importe necesario para la consecución de los servicios solicitados, en función de las condiciones establecidas a soltour por los prestadores de los servicios, no debiendo ser inferior, en ningún caso, al 40% del

importe total del viaje. Expidiendo en ese momento, el correspondiente recibo a favor del viajero, en el que se especificara, además del importe anticipado por el viajero, el del precio total del viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos diez días antes de la fecha de salida, salvo indicación expresa de otro plazo.

De realizarse la inscripción dentro de los plazos en los que los prestadores de servicios soliciten su total desembolso, deberá abonar el importe total en el mismo momento de la inscripción. Por causa justificada, a petición del prestador del servicio, los plazos de pago antes indicados podrán modificarse, incluyendo dicha modificación, la posibilidad de anticipar la fecha de pago. De no procederse al pago de los anticipos y/o del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el viajero desiste del viaje solicitado siéndole de aplicación las condiciones previstas a este efecto.

En el supuesto, de que el organizador se vea en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, se notificará la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado, en dichos casos, el organizador y, en su caso, el minorista reembolsará al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional.

En los casos que europlayas condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes, y, por no alcanzarse ese número, se produzca la cancelación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización y/o compensación, siempre y cuando dicha cancelación le haya sido comunicada por escrito al viajero, al menos:

- Veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado, según la información contenida en el programa, en el caso de los viajes de más de seis días de duración,
- Siete días naturales antes del inicio del viaje combinado, según la información contenida en el programa, en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,
- Cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado, según la información contenida en el programa, en el caso de viajes de menos de dos días de duración.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la agencia minorista donde se hubiera realizado la inscripción, en un plazo no superior a catorce días naturales, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

Los vuelos especiales charter están sujetos, en todos los casos, a la inscripción de un mínimo de 30 plazas.

## 5. Desistimiento del viajero

En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato de viaje combinado, pero deberá pagar una penalización a sountour por los siguientes conceptos que a

### 1 – Gastos de gestión

Desde alta reserva	Europa y Norte de África	Resto de destinos
Hasta las 72 horas posteriores	Sin gastos	Sin gastos
A partir de 72 horas y hasta 7 días naturales	30€	60€
Más de 7 días naturales	60€	120€

Costes de gestión por reserva, por modificación total o cancelación de los servicios solicitados, se aplicarán en función del tiempo transcurrido desde el alta de la reserva, según el siguiente escalado.

### 2 – Gastos de anulación, si los hubiere:

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, buques, tarifas especiales, hoteles en periodos de ferias locales, entradas a espectáculos, etc., Se aplicarán los gastos de anulación por desistimiento que puedan corresponder, sirviendo como

ejemplo, pero no limitado a, los casos que a continuación se indican, (cuyos porcentajes quedan sujetos a variación demostrable):

- Plazas aéreas: la emisión de los billetes de línea regular conlleva en concepto de gastos el 100% del importe de la plaza aérea. La anulación de plazas en vuelos especiales conlleva el 100% de gastos desde 10 días antes de la salida, hasta el día en que se produzca esta.
- Plazas hoteleras: con menos de 7 días de antelación conlleva el importe total de las primeras una o dos noches, dependiendo de fechas concretas como Navidad, Fin de Año, Semana Santa, etc., pudiendo algunos hoteles aplicar penalizaciones superiores. Consulte en cada caso.

- Circuitos o cruceros: la anulación de estos servicios conlleva: entre 30 y 20 días de antelación a la salida, el 10% de su importe; entre 19 y 10 días de antelación a la salida un 20%; entre 9 y 5 días de antelación a la salida un 40% y con menos de 5 días de antelación el 100%.

- Seguro opcional: este servicio no es anulable, con lo que conlleva el 100% de su importe total desde el mismo día de su contratación.

### 3 – Gastos basados en la antelación de la resolución:

- El 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación a la fecha de comienzo del viaje;
- El 15% con más de 2 días y menos de once,
- Y el 25% dentro de los dos días anteriores a la salida.

La cancelación producida el mismo día, o la no presentación a la salida, no determinará derecho a devolución alguna de la cantidad abonada (gastos 100%).

NOTA: todos los periodos indicados se entienden como días hábiles de la localidad de salida del viaje.

En caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada, o no utilización voluntaria por parte del viajero de algún servicio contratado, sountour no efectuará devolución alguna.

El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. El cedente del contrato y el cesionario 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.

### 6. Alteraciones

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

En el supuesto de que, antes del inicio del viaje combinado, europlayas se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales, o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento, el viajero podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar el cambio propuesto. El viajero deberá comunicar la decisión que adopte al detallista, o en su caso al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

Si los traslados/asistencia del hotel aeropuerto o viceversa, u otros similares, incluidos en el programa oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

### 7. Obligación del viajero de comunicar falta de conformidad de la ejecución del viaje combinado.

El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista, sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Dicha comunicación se realizará preferentemente "in situ" al representante de europlayas en destino según consta en la documentación del viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a europlayas o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por europlayas no sean satisfactorias para el viajero, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la detallista.

## 8. 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 texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias será de dos años, según queda establecido en el artículo 169 de la citada ley.

## 9. Responsabilidad

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

- a) Imputable al viajero,
- b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable,
- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias. El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

**A)** El suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y

**B)** 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.

En relación al derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente que resulte de aplicación sobre la materia. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, éstos deberán ser siempre acreditados por el viajero.

## 10. Delimitación de los servicios del viaje combinado.

### 10.1. 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 90 minutos sobre el horario oficial de salida para vuelos nacionales, 2 horas para vuelos hacia resto países de Europa y norte de África, y 3 horas para vuelos transcontinentales.

Debiendo tener en cuenta el viajero a la hora de prever su traslado al aeropuerto, los problemas de transporte, tanto público como privado, que sufren algunas ciudades. Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

europlayas no se hará responsable por la pérdida de conexiones aéreas o en cualquier otro medio de transporte, que no hayan sido contratadas como parte integrante del mismo viaje combinado.

### 10.2 Hoteles.

La calidad y el 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 caso de no existir clasificación oficial, se facilitará en el programa información de la categoría de los hoteles de acuerdo a la información obtenida de los organismos de turismo de los respectivos países y a la calificación de otros organizadores. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en alguna 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, y así figurará reflejada la habitación como triple en todos los impresos o documentación facilitados al viajero. Igualmente ocurrirá en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, reflejándose como cuádruple, donde los niños o terceras personas se acomodarán en cama plegable, en sofá cama (si lo hubiere) o compartiendo las camas existentes.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato y que, salvo expresa mención, no están incluidas en el precio.

Independientemente de las horas de llegada y salida en destino, como norma general, las habitaciones en los hoteles están disponibles a partir de las 14 horas del día de llegada y deben quedar libres antes de las 12 Horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el traslado y en caso que el viajero prevea su llegada al hotel o apartamento reservado más tarde de las 18.00 Horas, es necesario, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a soltour, al hotel o a los apartamentos directamente, para garantizar el alojamiento.

Igualmente, debe consultar a la agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. El servicio de alojamiento y/o comidas del hotel se entenderá prestado siempre que dichos servicios hayan estado disponibles para el viajero en la noche correspondiente, con independencia de que, por los horarios de vuelos contratados o circunstancias propias del viaje, el horario de entrada y/o salida en el hotel no permita su utilización. No teniendo derecho a devolución alguna por ello.

### 10.3 Apartamentos.

En el alquiler de apartamentos, en algunas ocasiones, ha de según el modelo ajustado a la vigente legislación de arrendamientos urbanos. Este contrato debe ser firmado por el viajero, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

### 10.4 Circuitos.

europlayas pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el programa, el servicio de alojamiento se prestará en cualquiera de los establecimientos relacionados en el mismo o en algún otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas en el programa. En los casos anteriores, si el viajero acepta dicha información previamente a la celebración del contrato, esta indefinición no supondrá modificación del mismo.

### 10.5 Otros servicios.

En los circuitos, los medios de transporte dispuestos pueden variar en sus características en función del número de participantes.

Concretamente, si en alguna salida no se llegare a un determinado número de viajeros, es posible que se utilice un minibus o "van" 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 tienen si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en "van" o en vehículos todo terreno característico 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 que son propios del país de destino del viaje.

Cuando el viaje se efectúe en autocares "vans", limusinas y similares contratados por soltour directa o indirectamente, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero habrá de

presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por europlayas.

## **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 Documento Nacional de Identidad, 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, 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, soltour 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 viajeros, 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.

## **12. Salud y seguridad**

Cada país es particular en cuanto a enfermedades y riesgos sanitarios se refiere. A estos efectos, el viajero reconoce que es el único responsable de analizar dichos riesgos y tomar las acciones preventivas adecuadas (vacunas, equipos de protección individual, etc.). El viajero reconoce asimismo que cumplirá en todo momento con cualquier medida o protocolo impuesto por europlayas empresas transportistas, aerolíneas y autoridades u organismos nacionales o internacionales en lo referente a medidas de salud pública y que renuncia a tomar acción alguna contra europlayas en relación a las antedichas medidas y protocolos de las cuales el viajero es responsable.

## **13. Cláusula arbitral**

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

## **14. Información que la agencia detallista debe facilitar al viajero.**

Se informa al viajero que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la detallista 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 los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento de la ley general de defensa de los consumidores y usuarios. A estos efectos se recomienda al viajero que se ponga en contacto con el ministerio de asuntos exteriores, cuya oficina de información proporciona recomendaciones específicas según destino, a través de internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

## **15. Otras informaciones complementarias**

### **15.1 Datos de los integrantes del viaje:**

El viajero está obligado a facilitar datos veraces necesarios para la prestación de los servicios contratados (numero de personas sin omitir los niños y/o bebés, edades, números de dni o pasaporte, fechas de boda, etc...).europlayas no se hará responsable de las posibles diferencias de precio o no disposición de los servicios contratados que las compañías aéreas, hoteles o demás prestadores de servicios, puedan exigir o adoptar, debido a no coincidir las condiciones exigidas en el programa con la información facilitada por el cliente, no habiendo lugar a responsabilidad alguna de soltour por esta causa.

### **15.2 Equipajes:**

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en

que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero.

En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el viajero deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes.

europlayas se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

### **15.3 Las fotografías y mapas.**

que se reproducen en el catálogo están destinados únicamente a ofrecer una mayor información al viajero. En caso de que se produjera cualquier tipo de modificación en los establecimientos, ello no podrá ser considerado como publicidad engañosa por parte de europlayas.

### **15.4 europlayas.**

europlayas no se hace responsable de los cambios de dirección/ propiedad/ gestión de los hoteles contenidos en el catálogo con posterioridad a su edición, así como de las repercusiones y/o consecuentes cambios que ello conlleve (nombre, servicios, categoría del establecimiento, cierre parcial de las instalaciones, etc.) Que en cualquier caso, serán puntualmente comunicados al usuario.

### **15.5 europlayas.**

Rogamos se informe con detalle en función de las fechas de su viaje, ya que en determinados momentos del año puede observarse la presencia de algas en el Mar Caribe.

### **15.6 Hoteles.**

Algunos establecimientos hoteleros podrán requerir al viajero la presentación de una tarjeta de crédito como garantía del pago de extras. Las terceras o cuartas personas y los niños que compartan habitación se alojarán habitualmente en sofá cama o cama supletoria (si los hubiera), ya que en la mayoría de los hoteles no existen verdaderas habitaciones triples/cuádruples. Se debe tener en cuenta que acomodar a terceras y cuartas personas dentro de una misma unidad, reduce considerablemente el espacio. Igualmente se podrá cobrar directamente al viajero un impuesto extraordinario en concepto de tasa turística, del establecimiento hotelero, en virtud de la normativa local.

En virtud del Decreto ley 1/2020 de 17 de enero, contra el turismo de excesos para la mejora de la calidad en zonas turísticas, con entrada en vigor el 23 de Enero de 2020, los establecimientos hoteleros ubicados en las siguientes zonas de Mallorca: El Arenal, Playa de Palma y Magalluf e Ibiza: West End de Sant Antoni (Anexos 1, 2, 3 y 4 de la referida normativa) les será de aplicación las siguientes medidas:

Quedan prohibidas las prácticas peligrosas para la vida, la salud y la integridad física de los clientes en los establecimientos de alojamiento turístico y en las viviendas objeto de comercialización turística. En todos los casos se consideran practicas peligrosas, entre otras, pasar de un balcón o ventana a otro, o lanzarse o precipitarse desde lugares no adecuados a piscinas, al vacío o a cualquier elemento (la práctica del denominado balcóning).

Los clientes que las realicen tienen que ser expulsados del establecimiento con carácter inmediato, con independencia de las sanciones que se les puedan imponer, de acuerdo con este Decreto ley y con las ordenanzas municipales correspondientes.

La expulsión tiene que ordenarla la dirección del establecimiento o la persona comercializadora de la vivienda, los cuales pueden requerir la colaboración de los cuerpos y fuerzas de seguridad.

Los establecimientos de alojamiento turístico solo pueden vender bebidas alcohólicas de forma individual y al mismo precio que figure en la lista de precios que tienen expuesta. Estos establecimientos no pueden ofrecer bebidas alcohólicas incluidas en un precio global, excepto hasta un máximo de tres unidades de bebida alcohólica por cliente y servicio de comida o cena.

### **Las sanciones:**

**1.** A las infracciones muy graves les corresponde una sanción entre 60.001 y 600.000 euros.

**2.** A las infracciones graves les corresponde una sanción entre 6.001 y 60.000 euros.

**3.** A las infracciones leves les corresponde una sanción entre 1.000 y 6.000 euros.

Bajo ciertas circunstancias de fuerza mayor es posible que la prestación de los servicios de los hoteles se vea alterada. Por favor, antes de la firma del contrato póngase en contacto con Soltour y/o con el Hotel para confirmar que los servicios del hotel son prestados con normalidad.

## **16. Seguro**

En el catálogo virtual correspondiente al viaje combinado contratado aparecen las garantías cubiertas con la compañía aseguradora, tanto en el seguro incluido, como en el opcional. Dicha información también puede consultarse en <https://www.europlayas.es>

## **17. Garantías**

**17.1.** - Viajes Euomar, S.A. tiene suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la compañía Seguros Catalana Occidente Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, dirección Paseo de la Castellana, 4 (28046-Madrid)

**17.2.** - Viajes Euomar, S.A. tiene suscrito un seguro de responsabilidad civil que cubre los riesgos del ejercicio de su actividad con la compañía Seguros Bilbao, dirección Paseo del Puerto, 20 (48992 - Neguri-Getxo)

## **18. Información básica sobre protección de datos.**

El responsable del tratamiento es viajes Euomar S.A. Sus datos y los del resto de personas incluidas en la reserva de viaje, serán tratados para la prestación de los servicios solicitados, cumplimiento de nuestras obligaciones legales, mejora de la calidad y envío de información comercial. La legitimación del tratamiento es la ejecución del contrato, leyes vigentes, nuestro interés legítimo en evaluar nuestros servicios y en promocionarlos. Los datos serán comunicados a terceros cuando sea necesario para la prestación de los servicios incluidos en el viaje combinado (por ejemplo a hoteles y servicios en destino), cuando exista una obligación legal o con su previo consentimiento. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos como se explica en la información adicional remitiendo una solicitud acompañada de una copia de su documento nacional de identidad u otro documento válido que le identifique por correo postal o electrónico a viajes Euomar, S.A. C/ Juan de Cremona, 5 - 1º 1ª, 07012 - Palma de Mallorca; [administracion@europlayas.es](mailto:administracion@europlayas.es). Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en la política de privacidad publicada <https://www.europlayas.es/>

## **19. Errores de transcripción**

La reemisión de un billete electrónico de línea regular, por error en la transcripción del nombre y/o apellidos de los viajeros, estará sujeta a las condiciones de las tarifas aéreas, generando un mínimo de 20 euros de costes de gestión. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (EDL2007/205571)

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. Viajes Euomar, S.A. será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, Viajes Euomar, S.A. está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (EDL 2007/205571):

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta

ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

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

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. Viajes Euomar, S.A. tiene suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la compañía Seguros Catalana Occidente Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Viajes Euomar, S.A. los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente. Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (EDL 2007/205571).