

CONDICIONES GENERALES

1. PARTES DEL CONTRATO Y ORGANIZACIÓN DEL VIAJE

El presente contrato se formaliza entre Viajes Arreguias, S.L. B87697819, c/Galileo, 44, 28015 Madrid, CICMA 3501 , que actúa comercialmente bajo la marca ARTEGUIAS, en adelante, la AGENCIA, actuando como organizador del viaje combinado; y el CLIENTE, cuyos datos se detallarán en las condiciones particulares. Conjuntamente nombrados como las PARTES.

En ningún caso la AGENCIA tendrá responsabilidad alguna sobre las excursiones, transportes, o resto de servicios que se contraten por el CLIENTE, sea con carácter previo al inicio del viaje o en destino, en adición a los servicios contenidos en el presente contrato de viaje combinado, no formando parte del contrato de viaje combinado tales servicios y rigiéndose estas contrataciones por sus propias condiciones.

El cliente declara bajo su responsabilidad que todos los datos que facilita a la AGENCIA son ciertos. El CLIENTE tiene la obligación de comunicar a la AGENCIA cualquier enfermedad, discapacidad (física o psíquica), o circunstancias de otro tipo (yesos, embarazos, alergias, intolerancias,...) que puedan exigir formas de asistencia o cuidados especiales o que pueda aconsejar o desaconsejar un tipo de viaje o servicio específico, a fin de que la AGENCIA pueda prestar el mejor y más adecuado asesoramiento al CLIENTE y ofrecerle soluciones satisfactorias.

2. VALIDEZ, ACEPTACIÓN Y NOTIFICACIONES

Las presentes condiciones generales serán modificadas exclusivamente en los términos que se recojan en las condiciones particulares.

Estas Condiciones Generales se adhieren al folleto/programa u oferta descriptivo del viaje combinado, objeto del contrato, cuya información es vinculante para el organizador o detallista excepto si los cambios estaban previstos en el programa y se comunican claramente por escrito al CLIENTE antes de la celebración del contrato, o si los cambios se producen por acuerdos posteriores a la celebración del contrato adoptados de mutuo acuerdo por las PARTES.

El cliente acepta que cualquier notificación relativa al presente contrato le sea remitida a través del correo electrónico facilitado en el trámite de contratación on line o presencial.

Estas Condiciones, y las Particulares y el folleto/programa (de haberlo) con los que conforman un único contrato, serán leídas en su integridad por el CLIENTE, quien las suscribirá mediante firma ológrafa por duplicado caso de contratación presencial o mediante marca del check box, caso de contratación on line, manifestando así su lectura, conocimiento y aceptación.

La vigencia del programa/folleto y la fecha de edición serán los que se contengan en el mismo.

En el apartado "Condiciones Especiales del Viaje Contratado" de las Condiciones Particulares se detallarán supuestos específicos del viaje contratado, cuyo conocimiento y cumplimiento por parte del CLIENTE le son únicamente imputables, al haber formalizado la AGENCIA sus obligaciones informativas.

La reserva se tendrá por confirmada cuando se realice el pago total de los servicios contratados.

3. LEGISLACIÓN APLICABLE

Al presente contrato le será de aplicación lo dispuesto en:

- el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias,
- La ley 7/1998, de 13 de Abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación,
- el Decreto 99/1996 por el que se establecen las disposiciones aplicables al ejercicio de la actividad de agencia de viajes en la Comunidad Autónoma de Madrid.

4. PRECIO

El precio del viaje combinado se calcula en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste de carburante y tasas e impuestos aplicables a la fecha de publicación del programa o folleto, o sus ediciones posteriores en formato digital o impreso. 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 precio aludidas. En ningún caso se revisará, al alza, el precio de los viajes en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida.

- ✓ El precio incluye:
 - Transporte de ida y regreso, cuando éste esté incluido en el programa/folleto, según las especificaciones que constan en la documentación que se entrega al cliente.
 - El alojamiento en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en la documentación que se entrega al cliente, cuando éste esté incluido en el programa/folleto.
 - Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos aplicables.
 - Gastos de Gestión.
 - Las visitas/excursiones que se especifican en el programa/folleto entregado al cliente.
 - La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio se integre en el programa/folleto entregado al cliente.
 - Cualquier otro servicio o complemento que conste expresamente en el programa/folleto.
 - Los descuentos de aplicación.
- ✓ El precio no incluye:
 - Las primas de seguros contratados.
 - Los servicios ofrecidos por los proveedores finales no incluidos en el programa/folleto (mueble-bar, tintorería, tratamientos de belleza/salud, excursiones...).
 - Propinas.
 - En general, todos los servicios no descritos en el apartado "El precio incluye" de estas Condiciones Generales, salvo indicación expresa en contrario en el programa/folleto.

5. PAGO

De no realizarse el abono del total del viaje con carácter previo al inicio de éste, se tendrá al cliente por desistido, con las repercusiones que se contemplan en el apartado correspondiente de estas Condiciones Generales.

Para contratación on line, consulte nuestra **Política de Pagos** disponible en la web.

6. MODIFICACIONES

Por parte de la AGENCIA

Antes del inicio del viaje

Estas modificaciones serán notificadas por escrito al consumidor por cualquier medio que permita acreditar su recepción, fehaciente, estableciéndose como canal prioritario el correo electrónico.

Caso en el que la realización del viaje combinado esté supeditada a la inscripción de un número determinado de personas, en las condiciones particulares se podrá facultar a la AGENCIA a cancelar el viaje, sin derecho de indemnización para el CLIENTE, siempre que lo comunique en un plazo mínimo de 10 días naturales antes de la fecha prevista para su inicio. Esta circunstancia se detallará en las condiciones particulares.

Tras el inicio del viaje

Iniciado el viaje, si el organizador comprueba que no puede suministrar una parte de los servicios esenciales previstos en el contrato, adoptará las soluciones pertinentes para la prosecución de éste sin repercusión alguna en el precio a atender por parte del CLIENTE, y en su caso, le resarcirá por la diferencia entre las prestaciones contratadas y las finalmente suministradas. La prosecución del viaje por parte del CLIENTE implica la aceptación tácita de estas soluciones acometidas por el organizador.

El CLIENTE será informado en las Condiciones Particulares caso en el que la visita a algún elemento del itinerario sea incierta por estar sujeta a la disponibilidad de los guardeses sin que se derive indemnización alguna al CLIENTE en estos casos.

Por parte del CLIENTE

La AGENCIA podrá cargar gastos de gestión por modificación de la reserva, que se acordarán previamente en las Condiciones Particulares.

Desistimiento

El cliente, en todo momento, puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo, pero deberá resarcir a la AGENCIA por los conceptos acumulables que a continuación se indican:

1. Los gastos de gestión, más los gastos de anulación de los servicios, si los hubiere.
2. Una penalización, consistente en 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% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.
3. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.

En los supuestos de fuerza mayor, se eximirá al cliente de su responsabilidad.

Cesión de la reserva

El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje. La persona que ceda su reserva y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

7. SEGURO

El consumidor es informado de la posibilidad de suscribir un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación o anulación por el consumidor y un contrato de

asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, según lo dispuesto en el artículo 156.1.d del Real Decreto Legislativo 1/2007.

8. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El cliente, con la aceptación de las presentes Condiciones Generales y las Particulares relativas a su viaje combinado contratado, acepta expresamente que sus datos de carácter personal se incorporen al fichero automatizado titularidad de la AGENCIA llamado CLIENTES, de cuyo tratamiento es responsable la AGENCIA. Las finalidades de tal fichero son la gestión de las reservas y la gestión de campañas promocionales de los servicios de la AGENCIA. Los datos del CLIENTE serán comunicados a terceros con la exclusiva finalidad de la correcta ejecución de los viajes contratados y los servicios en ellos integrados sin que ello suponga una cesión. Tales terceros quedarán sometidos a idénticas obligaciones de custodia sobre los datos que las aplicables a la AGENCIA. El CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición dirigiéndose a la dirección de correo electrónico de la AGENCIA informacion@arteguias.com o por correo postal, dirigiéndose al domicilio social de la AGENCIA.

9. RESPONSABILIDAD

La agencia de viajes responde frente al CLIENTE por los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la falta de ejecución o ejecución deficiente del contrato en función de su ámbito de gestión del viaje, con independencia de que las ejecuten per se o por terceros prestadores de servicios, y sin perjuicio de su derecho de repetición contra los que causaren el perjuicio.

Estarán exentos de tal responsabilidad cuando los defectos en la ejecución sean imputables al consumidor o a un tercero ajeno a los servicios incluidos en el contrato de viaje combinado; y/o cuando se deriven de causas de fuerza mayor.

En todo caso, la AGENCIA prestará la necesaria asistencia dentro de sus posibilidades al CLIENTE cuando en el transcurso de su viaje se encuentre en dificultades relacionadas con el desarrollo del viaje.

En caso de accidente terrestre en medio contratado e incluido en el viaje combinado, el consumidor deberá presentar la reclamación que corresponda ante el transportista en cuestión, asesorándole la AGENCIA en tal trámite.

En cuanto al CLIENTE, éste será responsable de sus propios actos durante el desarrollo del viaje combinado. Deberá comportarse de modo que no ponga en peligro la seguridad, calma y disfrute del viaje por parte de otros clientes y terceros, acatando las normas de los medios de transporte y/o establecimientos incluidos en el itinerario del viaje, de convivencia, la legislación local y los usos sociales, culturales o religiosos de los países que visite con el máximo respeto, prudencia y diligencia, y prestando especial atención en el cuidado y conservación de las obras de arte de cualquier índole y patrimonio arquitectónico histórico cuyas visitas constituyen la especialidad de la AGENCIA. El CLIENTE responderá de los daños y perjuicios que el organizador sufra como consecuencia de los daños causados por el CLIENTE a otros viajeros y a terceros, así como de las multas y gastos que por su causa el organizador venga obligado a pagar a autoridades portuarias, aduana, sanitarias u otras.

10. RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS RELATIVAS AL CONTRATO

En caso de cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios, el CLIENTE se obliga a notificarlo al prestador de servicios de que se trate y a la AGENCIA, de manera fehaciente y a la mayor brevedad posible, preferentemente 'in situ' o en todo caso en los diez días siguientes a la finalización del viaje. Recomendamos al cliente formalizar por escrito ante el proveedor final cualquier incidencia sufrida durante la prestación de tal servicio, lo cual, asimismo, le facilitará que le sean propuestas soluciones que le resulten satisfactorias.

Las PARTES intentarán resolver diferencias relativas al contrato de viaje combinado de forma amistosa, manifestando sus discrepancias por escrito y otorgando un plazo razonable de cumplimiento a la otra parte. Caso de no llegar a entendimiento, acuerdan que someterán cualquier controversia a los Tribunales de Madrid, de no estar amparado el consumidor en cualquier otro foro que le corresponda.

El plazo de prescripción de las acciones será el establecido en el artículo 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de Defensa de Consumidores y Usuarios, es decir, de dos años desde que se produce el incumplimiento contractual.

11. INFORMACIÓN ADICIONAL

- **Traslados en medios terrestres:**

- El CLIENTE conoce y acepta que los proveedores de transporte de autobús integrados en el viaje combinado, podrán modificar el tipo de transporte (autobús, minibús, monovolumen) dependiendo de las plazas que requieran el traslado.

- **Documentación:**

- Es responsabilidad del CLIENTE mantener las pertinentes cautelas para la debida custodia y conservación de su documentación.
- En todo caso, y además de la documentación que se especifique, los menores de 18 años deberán viajar con una autorización firmada por sus padres o tutores legales.

- **Hoteles:**

- El horario de entrada y salida del hotel se especificará en las Condiciones Particulares.
- Cualquier incidencia se comunicará de inmediato a la AGENCIA y al hotel, por escrito.

Las fotografías que se integran en los folletos y catálogos no pueden considerarse como publicidad engañosa caso en el que a fecha del viaje, el hotel hubiese realizado alguna modificación que altere la correspondencia con las imágenes. Las fotografías del catálogo se destinan a ofrecer información orientativa.