



## **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADO**

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa-oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa-oferta es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

La información contenida en el programa - oferta es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

### **REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, 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 Decreto 13/2011 de 25 de febrero, por el que se establece las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable, y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística y Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación de los procedimientos administrativos.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán firmadas por las partes contratantes, en signo de conocimiento y aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de estas condiciones, a todos los contratos de viajes, cuyo objeto sean los programas/ofertas contenidos en el programa/folleto, y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación a aquellos servicios del mismo prevista en el Art. 151.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007 antes citado.

## **A) ORGANIZACIÓN TÉCNICA**

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por COCOTRAVEL GESTION DE VIAJES S.L., CIF B75394643, y domicilio en C/Ferraz nº2 – 2º Izda, 28008, Madrid.

## **B) LOS PRECIOS**

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/folleto o de las condiciones posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

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 al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo dicho consumidor, cuando la modificación efectuada sea superior al 10% sobre el precio, desistir del viaje sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato.

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

### **El precio del Viaje Combinado incluye.**

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, según 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 consumidor en el momento de suscribirlo, o en otros similares en caso de sustitución.
3. Los impuestos indirectos (I.V.A., I.G.I.C.) cuando éstos sean aplicables.
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/o que expresamente se hagan constar en el contrato del viaje combinado.

### **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 programa/folleto, 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 folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### **Exclusiones.**

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 en otro sentido-, 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. En los viajes de nieve, salvo indicación en contrario en el programa/folleto, no estarán incluidos los remontes y cursillos de esquí.

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 y se rigen por sus propios términos y condiciones. Por ello no se garantiza hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

3. Propinas. Dentro del precio de los viajes combinados no están incluidas las propinas. En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria y obligatoria, usualmente considerada propina, cuyo importe, fijado antes de comenzar el crucero, está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario el personal de servicio. El cliente asume el compromiso de entregarla a la finalización del viaje.

### **C) CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO**

#### **1. Solicitud de reserva**

1. El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una “solicitud de reserva”. Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

2. En el momento de la solicitud de la reserva la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 40% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables, siendo de aplicación lo establecido en el apartado 10 de estas condiciones generales.

3. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

4. En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

#### **2. Confirmación de la reserva**

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

### **3. Pago del precio**

1. En el momento de la perfección del contrato el consumidor será informado de las cantidades a abonar. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará cuando la agencia ofrezca la entrega al consumidor de los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado. Si el consumidor no realiza dicho pago, la agencia le requerirá para que lo efectúe en el plazo que le fije. Si no le fija plazo, se entenderá que el pago deberá efectuarse a lo más tardar 15 días antes de la salida.

3. La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

## **D) REGLAS APLICABLES A LAS PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO**

### **4. Alojamiento**

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

a) En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. En aquellos en los que no existe clasificación oficial, la categoría que se indica en el folleto es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la calificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

c) Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

### **5. Transporte**

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la agencia o, en su defecto, por el folleto. Por regla general en el caso de transporte aéreo internacional la antelación mínima es de tres horas sobre el horario de salida previsto.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 14 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 12 para el desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

## **6. Otros servicios**

1. Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.
2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

## **E) DERECHOS DE LAS PARTES ANTES DE EMPEZAR EL VIAJE**

### **7. Modificación del contrato**

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación.
2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.
3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato. En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberán reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia del precio, con arreglo al contrato.

### **8. Revisión del precio**

1. La agencia sólo podrá revisar el precio, al alza o a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 15 días previos a la salida. Dicha revisión sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:
  - a) De los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.
  - b) Del precio de los transportes comprendidos en el viaje, incluido el coste del carburante.
  - c) De las tasas e impuestos relativos a determinados servicios, como tasas de aeropuerto, embarque, desembarque y similares incluidas en el precio.
2. El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del folleto. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.



## **9. Derecho de desistimiento del consumidor**

1. En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican:

a) Abonará los gastos de gestión (50 € por pasajero), los de anulación debidamente acreditados si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) Nuestros programas de viaje están cotizados con tarifas de vuelos de línea regular sujetas a condiciones económicas especiales de contratación y por lo tanto restrictivas condiciones de cancelación, cualquier cambio o cancelación conllevaría una penalización que varía según la compañía aérea. Además también pueden tener estas particulares condiciones determinados circuitos y servicios de tierra. Rogamos consultar.

2. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

3. Conocido el desistimiento, la agencia devolverá al consumidor las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de 14 días, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones, salvo que el desistimiento se deba a causa de fuerza mayor debidamente acreditada.

4. Toda anulación/modificación, por parte del consumidor y usuario, deberá comunicarse por escrito, y a través de la Agencia de viajes Minorista con la que se haya contratado el servicio, en horario laboral de Lunes a Viernes de 09:30 a 14:00 y de 16:30 a 19:30 horas (excepto festivos), para que se considere como efectiva. En caso contrario, la fecha de anulación/modificación se entenderá como efectiva a partir del siguiente día laboral.

## **10. Cancelación del viaje por parte del organizador**

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 10.

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que como mínimo será de: a) El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses. b) El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días. c) El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza

mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

### **11. Falta de presentación a la salida.**

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. No obstante, si la falta de presentación tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a la agencia esa imposibilidad antes de la salida.

## **F) DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE**

### **12. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios.**

1. Cuando el consumidor compruebe durante a realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

### **13. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador**

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá:

- a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.
- b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.
- c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

#### **14. Desistimiento del consumidor durante el viaje.**

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad del consumidor que le impida continuar el viaje, la agencia está obligada a prestar la necesaria asistencia y, en su caso, abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

3. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

#### **15. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje**

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

### **G) RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO**

#### **16. Causas de exoneración de responsabilidad**

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar. Como por



ejemplo, fallo o falta de un servicio contratado y pagado a proveedor del organizador.

### **17. Deber del consumidor de aminorar los daños**

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

### **18. Deber de asistencia de la agencia**

1. La agencia organizadora y la agencia detallista, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuarán obligadas a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

### **19. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas**

1. La agencia tiene el deber de informar sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.
2. El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.
3. Si la agencia acepta el encargo del consumidor de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

## **H) RECLAMACIONES Y ACCIONES DERIVADAS DEL CONTRATO**

### **20. Reclamaciones a la agencia**

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.

2. En el plazo máximo de otros 30 días, la agencia organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo. La responsabilidad judicial derivada del contrato de viaje combinado prescribe por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que debía finalizar el viaje.

**VALIDEZ:** La vigencia de los programas ofertados vendrá detallados en cada uno de los catálogos que se publiquen.

VIAJES COCOTRAVEL SL, domiciliada en c/ Ferraz nº2 – 2º Izda, 28008 Madrid con CIF: B75394643 de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, le informa de que los datos personales que nos ha facilitado serán incorporados a un fichero de su titularidad con la finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados. Los datos que usted nos proporcione podrán ser cedidos únicamente a

las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje, a organismos oficiales del país de destino; para todo lo cual, el cliente presta su consentimiento expreso para la correcta prestación del servicio contratado. Igualmente, si la prestación del servicio implica la recogida y tratamiento de datos personales de menores de edad, el cliente, en calidad de padre o tutor del menor, presta su consentimiento expreso a dicho tratamiento.

#### **ACUERDO DE CONTRATO DE VIAJE COMBINADO SEGÚN LAS SIGUIENTES CLAUSULAS:**

1ª. Son datos que constan en el bono-billete parte de este contrato, los siguientes: Los del Contratante Principal; los de la Agencia Organizadora; la confirmación de la reserva con sus fecha/s de salida/s y regreso; hora/s de salida/s y regreso/s; tipo de habitación y régimen alimenticio; precio; derechos o tasa e impuestos.

2ª. Son datos que constan bien en el bono-billete o bien en el programa / folleto / oferta que ha dado origen a la oferta del presente contrato de viaje combinado, los siguientes: descripción del viaje; destino/s; requisitos y lugar de presentación a la salida; itinerario; medios de transporte, su clase y categoría, horarios y escalas; fecha/s de llegada/s; hora/s aproximada/s de llegadas; alojamiento/s, su tipo, situación, categoría/clasificación, características, días de estancia y números de comidas a servir, seguro de asistencia u otros, con especificación de si están incluidas en el precio del paquete o son opcionales; servicios turísticos no accesorios del viaje combinado, si los hubiere; requisito de número mínimo de participantes para que pueda realizarse el viaje y fecha límite; información sobre documentación necesaria para el pasajero (transporte, DNI, visado, vacunas, etc...); condiciones de viaje para menores.

3ª. En todo lo referente a inscripciones y reembolsos; prescripciones sobre Apartamentos, Hoteles y Servicios Alimenticios; servicios turísticos no accesorios; equipajes; documentación; plazo de confirmación de reserva; anulaciones y cesiones, con especificación de las penalizaciones y condicionantes; revisión de precios; modificaciones de contrato; resolución del contrato o cancelación del viaje; consecuencias de la no prestación de servicios; prescripción de acciones y responsabilidad se estará a lo estipulado en las Condiciones Generales incluidas en el programa / folleto / oferta que ha dado origen a la oferta del presente contrato de viaje combinado. No obstante la cual, se destacan los siguientes puntos:

a) Los precios están calculados sobre la base del cambio de moneda, tarifas de transporte, combustible y tasas según la fecha que figura en las Condiciones Generales de la Agencia Organizadora. Cualquier cambio en la citada cotización podrá repercutirse al cliente hasta 20 días antes de la fecha del cliente. Toda posible revisión de precios estará ajustada a lo previsto en el artículo 157 del TRLGDCU.

b) En caso de cualquier incumplimiento en la ejecución de los servicios, el consumidor se obliga a comunicarlo al prestador de servicios de que se trate y a la Agencia, de manera fehaciente y con la mayor brevedad posible, o en todo caso en las 48 horas siguientes. El plazo de prescripción de las acciones será el establecido según legislación vigente.

c) En el supuesto de solicitud de cesión de reserva por parte del consumidor, se estará a lo especificado para el tipo de viaje de que se trate, según se contempla en las Condiciones Generales del programa / folleto / oferta o en la descripción del viaje que consta en el mismo.

d) La modalidad de pago será estipulada en las Condiciones Generales del programa / folleto / oferta o las pactadas expresa y fehacientemente con la Agencia Vendedora.

4ª. Los datos de la representación local de la Agencia Organizadora constan en la documentación de viaje.

5ª. Para cualquier aspecto relacionado con la asistencia sanitaria o resto de coberturas aseguradas, si las hubiere, el cliente habrá de contactar directamente con el teléfono de la Compañía Aseguradora que consta en la documentación del viaje. En el supuesto de que no se haya suscrito contrato de asistencia o este no este incluido en el precio, el cliente asume toda la responsabilidad que se derive de ello.

6ª. La formalización del presente documento implica que obran en poder del cliente, el bono/s billete/s que conforman el contrato, así como el programa / folleto / oferta que ha dado origen a la oferta del presente contrato de viaje combinado, las Condiciones Generales del mismo y resto de documentación que se cita e igualmente que ha sido informado con anterioridad de las cláusulas contractuales que integran el presente contrato y que dispone de toda la información pertinente.

7º. Zonas geográficas de riesgo: Además de la información que facilita la Agencia, se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona información sobre recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.mae.es>) o por cualquier otro medio.

8º. Las partes renuncian expresamente a someterse a cualquier Tribunal de Arbitraje y se someten a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.

El contratante principal, manifiesta disponer de facultades para contratar en nombre de los restantes beneficiarios del viaje integrados en el mismo localizador de reserva e igualmente declara conocer y aceptar todo lo reseñado en las cláusulas del presente contrato y que dispone de toda la información pertinente.

NOMBRE DEL FOLLETO O CODIGO OFERTA:

Nº. DE PAGINA:

Nº. DE BILLETES:

LUGAR:

FECHA: