

# NOTAS IMPORTANTES

Condiciones generales en [www.es.tui.com](http://www.es.tui.com)

Los programas de viaje incluidos en este folleto, así como las ofertas de dichos programas que se emitan en un futuro, están sujetos a lo dispuesto en la regulación aplicable al contrato de viaje combinado. Su agente de viajes dispone de dicho contrato, que le debe ser entregado junto con la confirmación/documentación del viaje. Rogamos que lo solicite, lo lea detenidamente y nos lo remita debidamente cumplimentado como prueba de conformidad. También puede encontrar una copia del contrato en: [www.es.tui.com/contrato](http://www.es.tui.com/contrato). Los precios y descripciones de este folleto son válidos salvo errores tipográficos recogidos en el apartado Fe de Erratas publicado en: [www.es.tui.com/Category/FeErratas](http://www.es.tui.com/Category/FeErratas)

## ORGANIZACIÓN TÉCNICA

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por TUI Spain S.L.U., CIF B 81001836, bajo licencia CICMA 753, con domicilio en Calle Mesena 22, 2º, CP28033 Madrid

Para realizar una reclamación podrán dirigirse al correo electrónico [calidad@tuiSpain.com](mailto:calidad@tuiSpain.com), al teléfono 91 758 28 28 o bien mandando correo ordinario a la dirección de la organización técnica previamente indicada.

## TIPOS DE VIAJE

En TUI disponemos de varios tipos de programas:

Tours regulares: viaje organizado compartiendo servicios con otros viajeros de otras mayorías y en ocasiones, de otras nacionalidades.

Tours Exclusivo TUI: viaje organizado compartiendo servicios con otros clientes, si bien estos proceden exclusivamente de TUI. Las salidas de los circuitos vienen ya fijadas en cada uno de los diferentes programas y salvo que informemos lo contrario, las visitas se realizan con guías de habla castellana. Viaje Privado: viaje organizado con circuito preestablecido con servicios exclusivamente para el/los cliente/s que solicita la reserva.

Viaje a medida: viaje organizado a la carta, según la petición expresa del cliente y con servicios privados o compartidos o una mezcla de ambos.

Extensiones: estancia o porción de viaje organizado para prolongar un circuito.

Estancia o combinado de estancias: viaje individual con base en uno o varios alojamientos.

Fly & Drive: viaje individual con coche de alquiler y uno o varios alojamientos.

## PRECIO

El precio del viaje combinado incluye aquellos servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado. Asimismo, informamos que el precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/catálogo. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje. En ningún caso, se revisará en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje. Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc., el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio indicado en el catálogo. En algunos casos, y debido a las condiciones de viaje combinado, no será posible el desglose del precio por servicio.

Dependiendo del destino, las propinas recomendables a los guías y/o conductores no están incluidas en el precio del viaje, y es una costumbre del país el pago de las mismas.

## DOCUMENTACIÓN DEL VIAJERO

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos) deberán llevar en regla su documentación personal y familiar conforme las leyes del país o países que se visitan. La obtención de visados será por cuenta del cliente ofreciendo la agencia mayorista el servicio de tramitación de los mismos siempre que se hayan recibido los documentos en tiempo y forma. En 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, el organizador declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo

por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. De este modo, 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 y vacunas a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar una declaración de permiso escrito firmado por sus padres o tutores y formalizada ante las autoridades en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad. Todos los viajes internacionales comprendidos en este catálogo llevan incluido un seguro básico de asistencia en viaje. Recomendamos la suscripción facultativa de un seguro que cubra reembolso por gastos de cancelación de reserva y/o de un seguro de ampliación que cubra con sumas máximas superiores posibles gastos de repatriación, por accidente, enfermedad o fallecimiento, gastos médicos u de otro tipo.

## SANIDAD

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos) deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de cumplir todas las normas y requisitos aplicables en materia sanitaria. Si para algún destino se precisan certificados de vacunación, u otro tipo de documentación sanitaria, prueba negativa de PCR entre ellas, será por cuenta del cliente. En este sentido, algunos países exigen certificado de vacunación en caso de haber visitado en los últimos meses otro país con fiebre amarilla, por lo que recomendamos consultar con el centro de Sanidad Exterior más cercano. También se facilita información a este respecto en [www.mae.es](http://www.mae.es) perteneciente al Ministerio de Asuntos Exteriores.

## ALOJAMIENTO

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

a) Los programas están cotizados en habitaciones de categoría básica o estándar. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el catálogo 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 catálogo es simplemente orientativa. En todo caso, la agencia ha de velar por la mayor correspondencia entre la clasificación utilizada y las expectativas que ello pueda generar razonablemente en un consumidor español.

b) Los hoteles mencionados en cada circuito podrán ser sustituidos por otros de iguales o similares características cuando determinadas circunstancias así lo aconsejen y se informe debidamente.

c) 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 o regreso para la finalización del viaje. En caso de que se desee ocupar una habitación antes o después de la hora señalada, recomendamos la contratación de una noche extra o servicio día use.

d) 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. Por consiguiente, la utilización de esta tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación.

e) 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 o almuerzo y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas. No se garantiza el servicio de cena, pese a poder estar incluido, tras la llegada del medio de transporte posterior a las 20:00 horas. Así mismo, el servicio de desayuno estará supeditado al horario en que lo ofrece el hotel y del posterior traslado al aeropuerto pudiendo ser éste un packed lunch.

f) Los hoteles contratados publican habitaciones con vistas al mar. Teniendo en

cuenta que se trata de alojamientos con jardines tropicales donde la vegetación es muy densa, en ocasiones las vistas al mar no son completas debido al crecimiento de dicha vegetación.

g) Los detalles de Luna de Miel (Ventajas para Novios) son ofrecidos por los hoteles, por lo que TUI Spain S.L.U. no asume la responsabilidad en el caso de que alguno de estos detalles no se materialice en destino. Por lo que el hecho de no recibir estos detalles no supondrá reembolso alguno.

h) Dependiendo del lugar de destino, los establecimientos hoteleros podrán cobrar al cliente tasas o impuestos adicionales al precio de la reserva.

## FACULTADES DEL CAPITÁN

En circunstancias especiales y conforme a las disposiciones legales y los Tratados Internacionales, el Capitán tiene plenas facultades para asistir y remolcar a otros barcos; desviarse de la ruta prevista; hacer escalas en cualquier puerto; transbordar a otro barco pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien a su juicio no reúna las condiciones de salud necesarias para realizar el cruce; desembarcar durante el cruce a quien a su juicio se encuentre en condiciones de salud que no le permitan la continuación del cruce, o, en general a quien pueda presentar un peligro para la seguridad del barco o la de los pasajeros; Todos los pasajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del barco o la navegación.

## CARACTERÍSTICAS ADICIONALES DE LOS SERVICIOS

Los traslados están sujetos a una serie de franjas horarias de entrada y de salida. Se les adjudicará el más compatible con su vuelo. Las Navieras cuyos cruceros aquí se ofrecen, advierten sobre el deber de cumplimiento de la normativa a bordo que viene marcada en avisos oficiales en varios idiomas. • Como regla general en los Cruceros no está permitido fumar en los camarotes y otras zonas comunes cerradas, excepto en mesas destinadas a tal uso en bar panorámico y en cubierta solarium. • En el restaurante se asigna el primer día lugar en una mesa determinada; este orden se mantendrá durante toda la travesía. • Cualquier servicio extra solicitado (bebidas, visitas, etc.) puede ser pagado en metálico o firmado. Al finalizar la travesía se abona la factura completa de los gastos personales para su liquidación. • El transporte de animales queda excluido debido a las especiales condiciones de espacio a bordo. • La navegación por estos ríos está muy reglada tanto internamente en la seguridad a bordo, como externamente en tiempos de ataques, acceso al Crucero (muchas veces a través de otros Cruceros), horarios y operativa de esclusas, etc. • Servicios Alimenticios. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12,00 horas, el primer servicio de hotel (cuando esté incluido en el programa-oferta) será la cena. • Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19,00 horas, el primer servicio del barco será el alojamiento.

## TRANSPORTE

Las condiciones especiales de las tarifas aéreas nos obligan a informar que el precio calculado puede verse modificado en función de la disponibilidad de plazas. En caso de que los vuelos internacionales o domésticos sufriesen algún tipo de alteraciones en su día de operación u horarios, los itinerarios podrán verse modificados en su orden o contenido.

En ciertas compañías aéreas, siempre que sea factible, es imprescindible que la reserva de asiento se efectúe previo pago a través nuestra o por la web de la aerolínea directamente por el cliente. La compañía aérea se reserva el derecho de poder cancelarlo y/o modificarlo en cualquier momento.

## EXCURSIONES

Salvo que se mencione lo contrario en la descripción del programa, se entenderá que las visitas y excursiones incluidas se componen de un recorrido panorámico en servicio regular con eventuales paradas estratégicas en puntos de interés. En visitas y excursiones en las que se incluya alguna comida, se entiende que no comprende las bebidas, ni cafés. El idioma de las actividades será tal y como se indica en el programa elegido por los clientes. Las visitas están sujetas a ligeras modificaciones debido a la restauración de edificios o monumentos, restricciones de tránsito o razones operativas como condiciones climatológicas desfavorables, llegándose incluso a cambiar el orden o el día de realización de las mismas. Asimismo, debido a la celebración de ferias, congresos, festividades o eventos

especiales en destino, podrá verse afectada también la realización de las mismas. En función del número de participantes en cada circuito o excursión, el servicio previsto podrá prestarse con chófer-guía o chófer y guía.

El turismo de observación y avistamiento de animales no garantiza que se puedan llegar a ver ciertos ejemplares en plena naturaleza por depender de circunstancias por completo ajenas al prestatario del servicio.

## TRASLADOS

Se entiende que todos los traslados son en servicio regular, excepto que se indique lo contrario.

Habitualmente los conductores de traslados únicamente hablarán la lengua local de destino, y además, quizás no tengan acceso a toda la información los servicios incluidos en su viaje y quizás no puedan responder a alguna de sus consultas, ya que no se trata de su guía de viaje.

Las distancias indicadas en los programas donde así se indiquen son meramente orientativas y dependerán de la ubicación de los hoteles entre el origen y el destino, y no refleja el kilometraje adicional de los puntos de interés incorporados en el trayecto y de la ruta elegida por el cliente para su realización.

TUI Spain no será responsable en caso de cierres de tramos / carreteras o desvíos por cualesquiera que sean las circunstancias que pueda afectar al itinerario previsto inicialmente

## EQUIPAJES

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 establecidas por las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y al pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes.

El transporte del equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia mayorista. En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como bicicletas, tablas de surf, etc., deberá abonar el correspondiente suplemento. Rogamos consultar con la propia compañía aérea todas las cuestiones relativas a franquicia de equipaje facturado y de mano. El transportista podrá cobrar suplemento o rechazar los equipajes que sobrepasen en exceso este peso, dimensiones o piezas, especialmente en aquellos tramos en los que previamente se informa de las condiciones específicas de equipaje, siendo el cliente el único responsable de cualquier gasto que esto incurra. Se recomienda no guardar objetos de valor, medicamentos, pasaporte, documentación o dinero en el interior del equipaje facturado. Si hay que hacerlo, recomendamos que se certifique los contenidos antes de viajar, haciendo una declaración de valor. TUI Spain S.L.U. no se responsabiliza de los equipajes que los clientes depositen en las consignas de los hoteles u otras instalaciones.

## TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitarles el número de su Tarjeta de Crédito como garantía de solvencia. El día de salida, si no tuvieran extras, se debe solicitar la devolución del impreso firmado en blanco con los datos de su Tarjeta de Crédito. La organizadora no se hace responsable sobre la utilización de las Tarjetas de Crédito por parte de los establecimientos.

Igualmente, es imprescindible presentar una tarjeta de crédito (no débito) activa y funcional a la recogida de un vehículo de alquiler. La compañía hará un bloqueo en la tarjeta de crédito de la cantidad correspondiente a la franquicia, cantidad que se desbloquea una vez que el coche ha sido devuelto y la compañía ha verificado que no tiene ningún daño. Así mismo, es posible que algún hotel también haga un bloqueo en la tarjeta de crédito que sera desbloqueado cuando se verifique que no hay daños en la habitación ni se hayan contratado servicios extras.

## GASTOS DE CANCELACIÓN

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 indemnizar a la agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1. Gastos de Gestión (50 euros por persona, IVA incluido)
2. Gastos de Anulación de Servicios tanto aéreos como terrestres
3. Gastos de Penalización, consistente en el 5 % del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15 % entre los días 3 y 10, el 25 % dentro de las 48 horas anteriores a la salida; y el 100 % en caso de no presentación. Los programas incluidos en este catálogo contienen servicios sujetos a condiciones económicas especiales de contratación y por lo tanto estrictas condiciones de cancelación, rogamos consultar.

## ALTERACIONES. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA AGENCIA.

La Agencia de viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa detallado que ha dado origen al contrato de viaje combinado con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos: a) En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor 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 a que se refiere el apartado (a) dado por rechazado si no hay respuesta en dicho plazo.

c) 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, este tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas en el plazo máximo de 14 días naturales después de la terminación del contrato, 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 Detallista deberán reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

d) Si la Agencia cancela el viaje una vez firmado el contrato de Viaje Combinado, se le reembolsará la cantidad pagada.

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

d.1. En los viajes condicionados a un mínimo de participantes, el Organizador se reserva el derecho de cancelar si el número de participantes es menor de las plazas que se indiquen específicamente.

d.2. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a circunstancias inevitables y extraordinarias, entendiéndose 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.

**VALIDEZ: 1 de enero a 31 de diciembre de 2021.**

TUI Spain S.L.U., CIF B 81001836, bajo licencia CICMA 753, con domicilio en Calle Mesena 22, 2º, CP28033 Madrid, le informa que los datos personales que usted nos proporcione serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de TUI, con la finalidad de la reserva de los servicios contratados, así como para la transferencia internacional de sus datos a compañías u organizadoras y la remisión de información comercial y promocional de productos relacionados con la actividad de TUI, prestando para ello su consentimiento inequívoco. Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de sus datos, ante TUI, dirigiendo una notificación al efecto.