

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

1. Regulación jurídica aplicable

La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las cláusulas del contrato de viaje combinado, por la ficha técnica del viaje que detalla su contenido definitivo y por las presentes condiciones generales, todas redactadas de conformidad con lo que dispone la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y las Leyes y Directivas europeas complementarias de aplicación al presente contrato.

Si el consumidor viaja a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), deberá consultar las recomendaciones oficiales de las autoridades nacionales competentes. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para los viajeros, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos. Además, antes del viaje deben consultarse las páginas web de: • Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. • Embajada y/o consulado de España en el país al que se vaya a viajar. Igualmente, se recomienda consultar la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea, donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

2. Inscripción al viaje

El acto de inscripción al viaje y la consideración de reserva exigen que el cliente haya satisfecho un depósito de 50 euros por persona, excepto que las condiciones económicas de los proveedores impongan el pago avanzado de otro importe. El importe restante se habrá de abonar cuando se formalice el contrato de viaje combinado.

3. Modificación del viaje por parte del organizador

Cuando el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa los elementos esenciales del viaje, lo habrá de notificar por escrito al cliente lo antes posible para que este pueda optar entre rescindir la reserva o el contrato, con derecho al reembolso íntegro de las cantidades pagadas, o bien aceptar las consecuencias de la modificación del viaje inicial.

En el caso de que el cliente no comunique por escrito su decisión en los tres días hábiles siguientes a la notificación, se entenderá que opta por la rescisión de la reserva o del contrato.

Se consideran causas suficientes para la modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible) y cuando no concurra el número de personas exigidas para la realización del viaje.

Se contempla la posibilidad de que el organizador pueda modificar unilateralmente el contrato siempre que se haya reservado este derecho en el contrato, que los cambios sean insignificantes, y que se haya informado al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

4. Condición contractual

La realización del viaje queda condicionada a un número mínimo determinado personas que será especificado en el folleto. En el caso de que no se forme este grupo, la AGENCIA puede cancelar el viaje sin derecho de indemnización para el cliente siempre que lo comunique en un término máximo de 10 días naturales antes de la fecha prevista para su inicio.

5. Desistimiento por parte del cliente

Si el cliente desiste del viaje, después de la formalización, al menos, del depósito exigido para considerar firme la reserva, habrá de indemnizar a la Agencia de Viajes con el abono de los gastos de gestión (ocasionados a la agencia vendedora), los gastos de anulación justificados (ocasionados a la agencia organizadora y a los proveedores turísticos) y una penalización consistente en el 20% del importe total del viaje si la anulación se produce entre los 21 y los 15 días naturales anteriores a la fecha de inicio del viaje, en el 40% si se produce entre los 14 y 9 días naturales, en el 60% si se desiste en los 8 días anteriores y en el 100% si se desiste los 4 días previos al inicio del programa.

En cualquier caso, las consecuencias económicas de la anulación en caso de condiciones especiales de contratación (como tarifas de transporte de precio

reducido o exigencias económicas en determinados proveedores) se repercutirán sobre el cliente siempre que el contrato haya dejado constancia.

En el caso de que se den circunstancias inevitables y extraordinarias que afecte significativamente a la ejecución del viaje (guerras, terrorismo, riesgos importantes para la salud, catástrofes naturales o condiciones meteorológicas que hagan imposible con seguridad), el cliente tendrá derecho a cancelar el contrato sin penalización.

El depósito no será devuelto en caso de cancelación por parte del cliente independientemente de los plazos en los que lo haya comunicado.

6. Precio del viaje

El precio del viaje pactado incluye el impuesto sobre el valor añadido cuando es aplicable y se entiende vigente durante la temporada que se indique.

El precio puede ser revisado hasta 20 días naturales antes de la fecha de la salida en el caso que haya variaciones en el coste de los transportes (incluido el precio del carburante), en las tasas o impuestos referentes a determinados servicios (como los de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) y en los tipos de cambio aplicados al viaje.

Si el precio se incrementa por encima del 8% del precio total del viaje, el cliente tendrá derecho a cancelar el contrato sin pagar penalización.

Los precios de referencia del viaje combinado serán calculados en base al tipo del cambio vigente en esa fecha, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición de programa/folleto/paquete o de las 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 escritos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando a la modificación efectuada sea significativa, 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.

No se efectuará reembolso alguno por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor. El precio del viaje combinado incluye y excluye los servicios comunes que se relacionan. Como norma general, ha de seguirse un criterio estricto de literalidad, que conduce a la conclusión de que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no está incluido en este.

6.1 El precio final completo

Al precio final del viaje contratado ha de sumarse el de las tasas de aeropuertos, puertos, entrada y/o salida de los países, y del visado, caso de ser necesario. Como quiera que no se puede cuantificar ahora, por no facilitárenos su importe exacto, se pone en relieve el hecho de que el precio final del viaje puede experimentar modificaciones al alza por los conceptos indicados. Como quiera que no es posible facilitar ni a efectos orientativos, el precio de las excursiones facultativas, se informa que este es otro concepto que aun cuando no incide en el precio del viaje, por cuanto no forma parte de su oferta, ni del contrato, sí podría representar un mayor gasto, si se adquiere.

6.2 El precio del Viaje Combinado no incluye

Visados, tasas de aeropuertos, y/o tasas de entrada y salida, propinas, (recomendamos ser lo más explícito posible relacionando las bebidas y alimentos, así como extras, no incluidos en el precio), certificados de vacunación, en su caso. Régimenes alimenticios especiales, ni en supuestos de pensión completa o todo incluido.

7. Presentación

Hankyu Travel International Europe no se responsabiliza de los perjuicios económicos o de cualquier otra clase derivadas de la presentación de los clientes por retraso respecto al horario indicado.

8. Establecimientos de alojamiento

El contenido y la calidad de los servicios prestados por establecimientos de alojamiento turístico están determinados por la categoría turística local especificada en el contrato o en la ficha técnica. En el supuesto de que esta clasificación no exista, la descripción y las características propias del establecimiento quedarán expresadas en el contrato.

9. Documentación

El cliente tiene la obligación de llevar consigo siempre el documento nacional de identidad y también, en caso de que se exija, el pasaporte en los ejemplares originales y vigentes.

La agencia tiene el deber de informar sobre los documentos especiales (como visados, certificaciones médicas de vacunación o sanidad, etc.) que exige el lugar de destino del viaje para la entrada en el país, y el cliente asume expresamente tanto su tramitación (excepto en caso de otro acuerdo con la agencia) como las consecuencias derivadas de no llevarlos o del hecho de que no sean válidos o vigentes.

Los clientes extranjeros se han de asegurar que cumplen las exigencias en materia de visados a fin de entrar, salir y circular sin problemas por el país de destino, y asumen las consecuencias de su incumplimiento.

Los menores de 18 años han de llevar un documento que les autorice a hacer el viaje, firmado por los dos padres, por el padre que tenga la guarda y custodia (en casos de matrimonios separados o divorciados) o por el tutor.

10. 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 a la Agencia de Viajes con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante la Agencia de Viajes que sea parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

11. Responsabilidad

La Agencia de Viajes responderá frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. No obstante ello, quedará eximida de esta responsabilidad cuando haya sido por una causa de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal e imprevisible), por un hecho que ni la agencia organizadora ni los proveedores hayan podido evitar o cuando la causa sea imputable al cliente o a un tercero.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- 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.
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, 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.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que la Agencia de Viajes, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), la Agencia de Viajes que sea parte en el contrato estará obligada, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

En caso de que los servicios contratados no se ejecutasen por la insolvencia de la agencia, el cliente tendrá derecho al reembolso de los pagos realizados, por los servicios que no se hubiesen ejecutado.

Se estipula que los minoristas también serán responsables de la insolvencia y de la ejecución del viaje combinado. En caso de insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.

12. Tratamiento de datos de carácter personal

El responsable del tratamiento de sus datos personales es HANKYU TRAVEL INTERNATIONAL EUROPE S.R.L. Esta entidad tratará sus datos con la finalidad de atender, gestionar y contestar las consultas y solicitudes realizadas por los usuarios en relación con los servicios contratados mediante cualquier vía. El tratamiento de sus datos se encuentra legitimado por su consentimiento. Para el cumplimiento de dichas finalidades sus datos podrán ser cedidos a terceros.

Ud. podrá acceder, rectificar, suprimir, limitar el tratamiento y portar dichos datos, escribiéndonos a la siguiente dirección de correo electrónico: dpo@enobyte.com Para más información puede dirigirse a la política de privacidad de nuestra página web: <https://hankyu-euro.com/es/>

13. Derecho de admisión/expulsión

En los viajes en grupo, la Agencia Organizadora se reserva el derecho de expulsión de aquellas personas que con su actuación dificulten la buena marcha del viaje y la armonía en la convivencia del grupo

14. Equipajes

El equipaje del viajero no es objeto del contrato de transporte terrestre. Cualquiera que sea la parte en que vaya colocado para su transporte lo será por cuenta y riesgo suyo, sin que la agencia organizadora venga obligada a responder contractualmente de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa. Se recomienda a todos los clientes que estén presentes en todas las operaciones de manipulación para la carga y descarga del equipaje.

15. Aceptación de estas condiciones

El hecho de tomar parte en cualquiera de los viajes incluidos en este programa implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales. Para el conocimiento de todas las reclamaciones que puedan formularse por cualquier causa, tanto el viajero como la Agencia Organizadora se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Madrid, con renuncia de cualquier otro fuero.

Si el contrato resulta de imposible cumplimiento como consecuencia del COVID-19, el organizador o el minorista podrán entregar al consumidor un bono para ser utilizado dentro de un año desde la finalización del estado de alarma por la cuantía igual al reembolso realizado. Transcurrido un año desde la emisión del bono sin ser utilizado, el consumidor tiene derecho al reembolso completo. En todo caso, el organizador o el minorista deberá proceder al reembolso en caso de que el consumidor solicite la resolución del contrato siempre que los proveedores de servicios incluidos en el contrato de viaje combinado hayan procedido a la devolución total del importe correspondiente a sus servicios. En caso de que la cuantía devuelta sea parcial, el reembolso al consumidor se corresponderá con las devoluciones efectuadas.

16. Seguro

- Seguro de Inclusión Asistencia: está incluido. Las condiciones y los detalles se entregan por escrito previamente al inicio del viaje.
- Seguro opcional recomendado.

17. Vigencia

La programación del presente catálogo tiene validez desde abril del 2022 hasta marzo del 2023, siendo vinculante para la Agencia Organizadora durante este periodo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al consumidor antes de la celebración del contrato, o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.

Hankyu Travel International Europe S.R.L.

C/Gran vía, 51. 1º-B 28013 Madrid

TEL: +34 91 445 0028

