

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE VIAJES

Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales. La relación contractual entre la agencia organizadora y el cliente se rige por las cláusulas del contrato de viaje combinado, la ficha técnica que detalla su contenido definitivo y por las presentes condiciones generales, sujetas a lo dispuesto en la Ley 21/ 1995, de 6 de Julio, de Viajes Combinados (B.O.E. 7-7-1995), la Ley Estatal de Condiciones generales de contratación (Ley 7/1998, de 13 de abril) (14-4-98) y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (B.O.E. 24-7-84) y demás disposiciones vigentes. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Barcelona para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales, renunciando al fuero propio en caso de que sea diferente.

1. ORGANIZACIÓN La reserva de cualquiera de los viajes cuya organización técnica corra a cargo de Iran Travel SL, título de agencia de viajes Mayorista/Minorista con C.I.F. B - , sita **Paseo Urrutia, 216 P 1 PT 2 de Barcelona**, supone la aceptación total de estas condiciones generales, que se considerarán automáticamente incorporadas al contrato sin que sea precisa su transcripción escrita en el mismo.

2. RESERVA, INSCRIPCIONES Y FORMAS DE PAGO La información contenida en la ficha técnica/oferta de viaje que se facilita inicialmente y que están disponibles en las webs de Skybarcino, S.L, www.skybarcino.com o www.skybarcino.es , tienen un carácter genérico y deben considerarse como provisional. No son de esperar variaciones significativas en su contenido más allá de la adaptación de los servicios previstos a la disponibilidad existente para cada salida concreta. En la documentación final del viaje, bonos enviados a los clientes y contrato de viaje que se firma entre la agencia y el cliente, se incorpora esta ficha técnica con los detalles definitivos sobre la ruta, itinerarios, vuelos, precio y servicios incluidos en el programa reservado.

El acto de inscripción al viaje y la consideración de reserva exigen que el cliente haya realizado un depósito de 25 % del importe total presupuestado, según la antelación de la reserva, excepto que las condiciones económicas de los proveedores impongan el pago avanzado de otro importe. El importe restante deberá abonarse al menos 21 días antes de la fecha de la salida. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado de desistimiento o anulación de viaje. El pago puede hacerse mediante efectivo *(con el límite establecido por la ley), transferencia bancaria o tarjeta de crédito, y se informará convenientemente a los interesados de los detalles de los mismos. Con cada pago efectivo el cliente obtiene un recibo de cobro que justifica el abono de dicha cantidad por el concepto indicado para la reserva de su viaje.

3. PRECIOS El precio del viaje combinado incluye los servicios detallados como incluidos en la descripción o ficha técnica y el impuesto sobre el valor añadido cuando es aplicable; y se entiende vigente durante la temporada que se indique. Los precios están basados en las tarifas de transporte (incluido el coste del carburante), los tipos de cambio de moneda, las tasas y los impuestos vigentes a principios de cada año natural, cuando se llevan a cabo las programaciones y previsiones. Cualquier variación en el precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, quien, en caso de que la modificación efectuada supere el 15% del precio del viaje, podrá desistir del viaje sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisarán al alza los precios en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de las solicitudes ya realizadas y confirmadas. El precio del viaje no incluye visados, tasas, certificados de vacunación, extras y, en general, ningún servicio no especificado como «incluido», a no ser que se indique lo contrario en las especificaciones técnicas del viaje.

4. RESPONSABILIDAD DE LA AGENCIA ORGANIZADORA

La agencia organizadora responderá de las consecuencias que se deriven de la no-ejecución del contrato en proporción a su intervención en la gestión del viaje combinado. Queda eximida de esa responsabilidad en los siguientes casos:

- 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, 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.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad contemplada en los párrafos b), c) y d), *el organizador estará obligado*, a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. Sin embargo, *los gastos* de alojamiento, transporte, manutención, repatriación u otros ocasionados por estas incidencias *no serán responsabilidad de la Agencia Organizadora*.

Cuando el viaje se efectúe en vehículos propios o alquilados por la Agencia Organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes del país en el que se halle matriculado el vehículo.

Puesto que son habituales y frecuentes en el transporte de viajeros, caben destacar los casos de **INCIDENCIAS EN EL TRANSPORTE AÉREO**, tales como denegación de embarque por cualquier motivo ajeno a la organización (*falta de documentación en regla, pasaportes caducados, en mal estado o con menos de 6 meses de validez, ausencia de visados, seguridad interna aeroportuaria,*

SKYBARCINO S,L

condiciones de inmigración, medidas sanitarias...), cancelaciones, cambios o retrasos en los vuelos con o sin pérdidas de conexiones; pérdida, demora o daños al equipaje; cambios en la ruta por motivos de seguridad aérea, meteorológicos... etc. En estos casos es el viajero quien debe gestionar la reclamación de sus derechos como pasajero en el mismo lugar donde se produzcan los hechos y ante la empresa gestora, organismo responsable o autoridades competentes (aerolínea, gestión de aeropuertos, seguridad aeroportuaria, departamento de aduanas o inmigración...), para obtener toda la documentación necesaria que justifique, confirme y describa el suceso para acciones inmediatas o ulteriores. El billete aéreo, es a efectos legales el contrato legal entre ambas partes: el transportista (la aerolínea) y pasajero.

() Recordamos que en estos casos la agencia de viajes no tiene responsabilidad legal ni jurídica al tratarse de situaciones imprevisibles y devenidas por un tercero. Sin embargo como valor añadido de atención al cliente, SKYBARCINO pone todos los medios humanos necesarios para ayudar y asesorar al viajero en estos incidentes, intermediar, traducir, así como activar las diligencias de actuación y apertura de expediente ante el seguro para agilizar los trámites en caso de tenerlo contratado. Insistimos en que esta labor de las agencias no es contractual, habitual ni frecuente, tan solo una decisión empresarial, por lo que se pide comprensión y se recomienda una actitud positiva de los viajeros afectados por este tipo de inconvenientes, inherentes per se a los viajes y transporte aéreo en general, recomendando paciencia y buena disposición, que siempre ofrece mejores resultados y respuestas más rápidas y efectivas.*

5. ANULACIONES POR PARTE DE LA AGENCIA: GRUPO MÍNIMO Y CAUSA DE FUERZA MAYOR

En los supuestos en que la realización de un viaje esté sujeta a contar con un mínimo de participantes, y así se especifique, la Agencia podrá cancelar el viaje en el caso de que no se llegue a este mínimo de participantes, notificándolo con antelación a la fecha prevista de salida. Asimismo, la Agencia también puede cancelar un viaje por causas de fuerza mayor, entendiendo como tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no se han podido evitar a pesar de haber actuado con la diligencia debida. En ambos casos, el consumidor tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas, excepto los gastos de gestión, visados y tasas de carburantes

6. ALTERACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas.

Antes de la salida del viaje.

Si el Organizador se viera obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del programa del viaje incluido el precio, deberá notificarlo al consumidor. Se consideran causas suficientes para la

modificación del viaje los casos de fuerza mayor (circunstancia ajena, anormal o imprevisible) o la adecuación de la ruta a un determinado plan de vuelos/transportes. En tal caso 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 dentro de los tres días siguientes a ser notificado. *En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.*

En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, o 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 que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor la diferencia de precio respecto a lo desembolsado, con arreglo al contrato. En dichos supuestos el Organizador serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que será del 5 % del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y 15 días inmediatamente anteriores a la fecha prevista para la realización del viaje ; el 10% si se produce entre los 15 días y 3 días anteriores, y el 25% en el supuesto que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

En el caso de los siguientes supuestos, *no existirá obligación de indemnizar por cancelación*

1. Cuando el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y se comunique al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.

2. Cuando se deba a motivos de fuerza mayor, entendiendo por tales circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida (causas políticas, naturales, recomendaciones de las embajadas, situaciones de excepción, alteraciones inesperadas o bruscas de la naturaleza....)

3. Cuando la cancelación o no realización del viaje sea responsabilidad directa del cliente tales como las mencionadas en el apartado numero 11 de cancelaciones.

Una vez iniciado el viaje.

Si el organizador no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, *sin suplemento alguno de precio para el consumidor*, y en su caso, abonará a éste último el importe de las diferencias entre las prestaciones previstas y las suministradas. *Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.*

Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos

SKYBARCINO S,L

razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

- En caso de reclamación el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
- En ningún caso será responsabilidad del Organizador todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (p.ej. billetes de transporte desde el origen del pasajero hasta el de salida del viaje o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.), no existiendo obligación de indemnizar por esos gastos de servicios independientes. Si los traslados/asistencias hotel/aeropuerto/hotel u otros similares incluidos en la oferta no se cumpliesen por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo que haya sido utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

7. DOCUMENTACIÓN, VISADOS Y SANIDAD

Todas las personas inscritas en un viaje son responsables de tener en regla la documentación necesaria para la entrada y libre circulación por país que se visita (D.N.I., pasaporte, visados, medidas sanitarias, etcétera). La agencia actúa como informador, pero es siempre la última responsabilidad del cliente confirmar ante las autoridades competentes. *El cliente asume expresamente la tramitación de la gestión y obtención de estos documentos con el tiempo previo necesario para el inicio del viaje* (visados, pasaportes, cartillas sanitarias,...).

() Es importante recordar que las compañías aéreas no dejarán embarcar a ningún pasajero sin los visados y/o documentación exigida para entrar en el país de destino, perdiendo en ese caso el importe total del viaje y sin posibilidad de reembolso o devolución.* En caso de que, por falta o incorrección de la documentación necesaria, el cliente se viera obligado a cancelar o abandonar el viaje, la Agencia aplicará las condiciones de cancelación señaladas en el párrafo de anulaciones, apartado 10.

8. EQUIPAJES El equipaje del viajero no es objeto del contrato de viaje combinado ni de transporte, sin que la Agencia Organizadora sea responsable de cualquier retraso, pérdida, daño o deterioro que pudiera sufrir durante el viaje en cualquiera de los traslados incluidos en el viaje (aéreo, marítimo o terrestre...). La responsabilidad de las Compañías Aéreas comunitarias en relación con el transporte de pasajeros y equipaje internacional se rige por todas las disposiciones del Convenio de Montreal, ratificado por el Estado español en fecha 04-06-02 y publicado en el BOE en fecha 2005-2004, formando parte de nuestro ordenamiento jurídico interno conforme a lo previsto en el artículo 96 CE y art. 1 y 5 del CC. Dicho Convenio resulta de aplicación directa y preferente a las normas internas de responsabilidad contractual en reclamación por daños y perjuicios derivados de la pérdida y retraso en la entrega del equipaje en el transporte internacional de viajeros por

las Compañías Aéreas y regula en su artículo 17 la *responsabilidad única y exclusiva del transportista*, regulado en el BOE 034/1999 del 9 de febrero de 1999 que modifica el Tratado de Varsovia del 12 de febrero de 1929.

9. HORARIOS En caso de traslados aéreos, recomendamos la presentación en los aeropuertos tres horas antes de la salida del vuelo, o al menos dos, dependiendo de los aeropuertos y terminales, dimensiones y tráfico habitual de los mismos. La agencia enviará información relevante a los viajeros de los datos relativos a su viaje por los medios que éste haya facilitado (mail, teléfono, sms) por lo que éstos deberán estar al tanto e indicar si no van a estar disponibles para comunicarse de otra forma. Los pasajeros que no reciban dicha información deberán reconfirmar con la agencia organizadora dentro de las 48 horas previas a la salida prevista, el punto de encuentro, la fecha, el horario y el número de vuelo. De no efectuarse dicha reconfirmación, la agencia declina toda responsabilidad en caso de alteraciones sobre las informaciones facilitadas con anterioridad.

El viajero deberá ser consecuente y responsable con los horarios establecidos en el desarrollo de su viaje, cumpliendo con los horarios previstos y evitando retrasos. *Los gastos devenidos por ausencias o impuntualidades correrán a cargo del viajero y no serán susceptibles de devolución o reembolso.* En muchos lugares no se espera a los impuntuales y se continúa el viaje con los pasajeros que están a la hora.

10. MODIFICACIONES, ANULACIÓN Y/O CANCELACION DE VIAJE POR EL VIAJERO

El usuario que desista de los servicios contratados tiene derecho a la devolución del importe abonado, según la antelación con que comunique la cancelación respecto a la fecha de inicio del viaje, debiendo indemnizar a la Agencia por los conceptos que se detallan a continuación: **Gastos de gestión:** Mínimo 60 €

Gastos de anulación: Importes a descontar del precio del viaje para costear los gastos ocasionados a los proveedores implicados y que se indicarán en cada programa. Cantidad variable, de 0 a 100% por incluir billetes de avión, hoteles, gastos de corresponsales locales, etc, no reembolsables algunos y siendo mayores a mayor cercanía con la fecha de inicio de viaje. En cualquier caso, las consecuencias económicas de la anulación en condiciones especiales de contratación repercutirán sobre el cliente al que así se haya informado.

El cliente que manifieste la intención de cancelar su reserva, deberá comunicarlo formalmente por escrito (mail) con la máxima premura y la devolución del importe se hará únicamente mediante transferencia bancaria a una cuenta bancaria cuya titularidad corresponda al cliente que ha realizado la reserva y la posterior anulación.

- Cuando parte del viaje consta de reserva de transporte con condiciones especiales, podría aplicarse un 100% de gastos sobre el billete de avión.
- En caso que un viaje esté contratado a un mayorista o touroperador externo a SKYBARCINO, S.L., las condiciones aplicables serán las de dicho operador. El cliente puede en todo momento solicitar el nombre y/o condiciones del TO. Las condiciones generales

SKYBARCINO S,L

de los viajes estarán siempre supeditadas a las condiciones particulares del viaje determinado. • En caso que la plaza a anular sea de una habitación a compartir y no se pudiera reemplazar ocupante para dicha habitación, deberá asumir el importe del suplemento individual obligado involuntariamente al compañero, añadido al resto de los gastos de cancelación, si los hubiera.

- En el caso de no presentación en el momento de la salida sin anulación documentada previa, de presentación tardía, o de no permisión de embarque o inicio de viaje por causas ajenas a la agencia y responsabilidad del viajero (falta de documentación imprescindible...), de abandono del viaje antes de la finalización o motivos de fuerza con los que el responsable del viaje se viera obligado a hacer abandonar el mismo, por comportamientos que afecten la seguridad o bienestar del resto de los viajeros, supondrá la pérdida total del importe del paquete turístico.

Baremos generales de gastos de anulación (*):

Más de 30 días de antelación: Sin gastos • **Entre 30 y 20 días:** 20% • **Entre 19 y 15 días:** 40% • **Entre 14 y 7 días:** 60% • **Entre 6 y 4 días:** 80% • **72 h:** 100%

(*)Condiciones generales, teniendo cada viaje sus condiciones particulares de anulación, que el cliente puede solicitar y que podrán variar con cada programa y touroperador cuando corresponda. En los viajes con pasajes aéreos se aplica el 100% del importe de los vuelos una vez emitido el billete e independientemente de la fecha de cancelación respecto al inicio del viaje, a no ser que sea la propia compañía aérea quien determine otras cantidades o condiciones. En dichos casos, los baremos de cancelación se aplicarán sobre el resto del viaje y/o según las condiciones particulares de cada proveedor.

No se efectuará ninguna devolución o reembolso

por la no utilización de cualquier tipo de servicio (transporte aéreo, terrestre o marítimo, alojamiento, comidas, excursiones o cualquiera incluido en un paquete de viaje) cuando el motivo del mismo sean decisión y responsabilidad directa del cliente: Retrasos o no presentación en horario o lugar indicado para el inicio y/o consecución del viaje o reunión con el grupo.

- No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino (DNI, Pasaporte, Visados, permisos especiales ...)

- Servicios no utilizados voluntariamente por el

cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización. Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo, en programas terrestres o marítimos (*) Comportamientos reiterados incómodos o molestos hacia el resto del grupo que provoquen quejas y malestar, obligando a los responsables a responder con autoridad sobre ellos. Situaciones causadas por el cliente y ajenas a la agencia

11. ESPECIALIDAD DEL VIAJE ALTERNATIVO/ ÁREAS REMOTAS

Algunos de nuestros viajes discurren parcialmente por áreas remotas, con infraestructuras turísticas limitadas o inexistentes. Viajar por estos lugares exige ser flexible y aceptar los cambios que, en lo relativo a los servicios previstos, pueda comportar dicha limitación. También es necesaria cierta capacidad de adaptación a lo inesperado, tanto en positivo (una fiesta local, un mercado...) como en lo que no lo es tanto (inundaciones, carreteras cortadas, etcétera). El viajero debe ser consciente de que, en algunos casos, pueden resultar imposibles, por ejemplo, una rápida evacuación o una asistencia médica adecuada. Las características especiales de este tipo de viajes, que responden a las propias de un viaje alternativo, son conocidas y aceptadas por el viajero, que acepta de manera expresa las situaciones y cambios que se deriven del mismo

12. SITUACIÓN POLÍTICA, DE SEGURIDAD Y SANITARIA DEL PAÍS DE DESTINO.

En momentos extraordinarios nos remitimos a las fuentes oficiales de autoridades competentes. Conociendo estas informaciones, el viajero es consciente de la situación social o política, de seguridad y sanitaria del país de destino, y acepta el riesgo que pueda conllevar viajar al citado destino. POLÍTICA Y SEGURIDAD, recomendaciones oficiales del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno español que constan en su página web <http://www.mae.es> SANIDAD:

Recomendaciones oficiales sobre vacunas y precauciones necesarias del Ministerio de Sanidad y Consumo que constan en su página web <http://www.msc.es>

LA CONFIRMACIÓN DE RESERVA DE UN CLIENTE EN CUALQUIER VIAJE O ACTIVIDAD DE SKYBARCINO IMPLICA EL RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LAS CITADAS CONDICIONES.