



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

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

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/catálogo es el documento informativo al que éstas se incorporan. El catálogo contiene la descripción de cada uno de los viajes combinados que constituyen el objeto del contrato de viaje combinado.

La información sobre los viajes contenida en el programa/catálogo es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurren algunas de las siguientes circunstancias: -

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

### **1. 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 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y otras leyes complementarias, la ley 7/1998, de 13 de Abril sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-93) y 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 condiciones vigentes.

**Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sea los paquetes de viaje contenidos en el programa/catálogo y obligan a las partes con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada junto a la suscripción del contrato.**

#### **1.1 Reglamentación 261/04 sobre la denegación de embarque, cancelación o gran retraso de los vuelos. Reglamento CEE 2111/2005**

**Cuando la compañía aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede**, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establece las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, de cancelación o gran retraso de los vuelos. **En caso de cancelación de vuelo también estará obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión, si el pasajero opta por esta opción.** Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar las compensaciones, pero si a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción. De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento CEE 2111/2005, la agencia organizadora en el momento de confirmar la reserva informará de la identidad de la compañía aérea operadora de los vuelos. Si en el momento de efectuar la reserva no se conoce la identidad exacta de la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora velará por que se informe a los pasajeros de la compañía que probablemente operará el vuelo. Asimismo si después de confirmarle la reserva se cambia la compañía operadora del vuelo, la agencia organizadora del viaje adoptará inmediatamente todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informe cuanto antes del cambio a los pasajeros

### **2. Organización.**

La organización técnica de estos viajes combinados ha sido realizada por Viajes Próximo Oriente, S.L., agencia de viajes mayorista/ minorista con C.I.F. nº B-84416734, Título-licencia C.I.C.MA 1.759, con domicilio en Madrid, calle Alcalá, nº 302, planta 1ª, local 3. Código postal 28027. España.

### **3. Precio.**

#### **3.1. El precio Final.**

El precio final del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambios, tarifas de transporte, coste de carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto. Cualquier variación del precio de los citados elementos podría 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.

Al precio final *del viaje ha de sumarse* el de las tasas entrada y/o salida de los países, importe del visado, caso de ser necesario.

Las fechas y eventos especiales, tales como fin de año, ferias y fiestas locales pueden ser objeto de suplemento en el precio.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

### **3.2. El precio del Viaje Combinado INCLUYE:**

Todo aquello que esté explícitamente detallado en el programa del viaje contratado.

En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como por ejemplo, el transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado 5.1.

### **3.3. Revisión de 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/catálogo. 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. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

### **3.4. 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 el catálogo.

### **3.4. Excursiones Opcionales.**

En el caso de excursiones o visitas opcionales **no contratadas en origen**, el cliente/consumidor debe tener presente que no forman parte del contrato del viaje combinado. Suplicación tiene mero carácter informativo.

## **4. Forma de pago. Inscripción o Reserva. Reembolsos.**

En el momento de la reserva, la Agencia Organizadora requerirá un anticipo del 40% del importe total del viaje. Expidiendo la agencia, una vez confirmada la viabilidad de dicha inscripción y el abono por dicho concepto, la confirmación de su reserva -a través de su correo electrónico- mediante el correspondiente **recibo** en el que se especifique el viaje combinado solicitado y el importe abonado por el consumidor. El 60% restante deberá abonarse, al menos, veinte días antes de la fecha de salida en los viajes de salida regular; y treinta días antes de la fecha de salida en los viajes de autor, expidiendo la Agencia Organizadora, una vez confirmado el ingreso, la documentación del viaje adquirido por el consumidor y su correspondiente **factura**. De no proceder el usuario/consumidor al pago total del viaje solicitado en las condiciones señaladas o a entregar a la Agencia Organizadora la documentación solicitada para la tramitación del viaje, se entenderá que el cliente/consumidor desiste del viaje contratado, y dicha reserva se considerará anulada, siéndole de aplicación las condiciones reseñadas en el apartado 5.1. "Cancelación del contrato por parte del consumidor".

Si el usuario/consumidor solicita la elaboración y presupuesto de un viaje combinado a medida, la Agencia Organizadora podrá exigir el abono de una cantidad para la confección de su programa. Aceptada la oferta elaborada por la Agencia la suma entregada se integrará en el precio del viaje.

Las condiciones generales podrán ser anuladas si el viaje contratado presentase **CONDICIONES PARTICULARES ESPECÍFICAS** de las que se informará debidamente en el momento de la contratación, que puedan venir dadas en base a tiempos límites de emisión de billetes aéreos, solicitud y depósitos de alojamientos, emisión de billetes de ferri y otros servicios que pudieran requerir las mencionadas condiciones particulares del viaje.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre a través de la Agencia donde se hubiera realizado la inscripción o reserva, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

## **5. Política General de Anulación o Cancelación de Viaje Combinado.**

Todos los viajes combinados, así como los servicios turísticos ofrecidos por Viajes Próximo Oriente, una vez solicitados por parte del viajero y confirmados por nuestra parte tienen los siguientes gastos de Cancelación:

- Cancelaciones anteriores a 45 días antes de la salida: 0%
- Cancelaciones entre 45 y 30 días antes de la salida: 20% del precio total.
- Cancelaciones entre 29 y 16 días antes de la salida: 35% del precio total.
- Cancelaciones entre 15 y 8 días antes de la salida: 50% del precio total.
- Cancelaciones entre 7 días antes de la salida y no presentación del cliente: 100% del precio total.

Todas las cancelaciones deberán realizarse por escrito y serán efectivas 24 horas después de haber sido recibidas por VIAJES PRÓXIMO ORIENTE. La reserva se considerará cancelada tras la recepción por escrito de la confirmación de cancelación. La Agencia Organizadora devolverá al cliente/consumidor la cantidad correspondiente, en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y los de cancelación.



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

La cancelación de cruceros, veleros, billetes aéreos ya emitidos, billetes de ferri, con gastos y obligación de prepago en su reserva estarán sujetos a condiciones ESPECIALES y PARTICULARES en sus gastos de anulación. El cliente/consumidor al aceptar la reserva de los mismos de forma implícita las asume.

1. Cruceros Celestial. La compañía de crucero establece la aceptación por parte del usuario de las siguientes condiciones de gastos de cancelación especiales con la contratación de cualquiera de estos servicios, no incluyendo las tasas de embarque en ningún caso: 1) Cancelación antes de 91 días de la salida del servicio: 0%. 2) Cancelación entre los 90 a 31 días antes de la salida del servicio: 25%. 3) Cancelación dentro de los 30 días anteriores al servicio: 100%.

2. Alquiler o chárter Náutico de embarcaciones, con o sin patrón, salvo que se indicaran otras condiciones particulares en el contrato, la contratación de una embarcación a través de nuestro personal del departamento de náutica, implica la aceptación de las siguientes condiciones: 1) Cancelación comunicada entre 1 y 45 días previos a la salida, penalización del 100% del importe total del alquiler. 2) Cancelación comunicada entre 46 y 90 días previos a la salida, penalización del 50% del importe total del alquiler. 3) Cancelación comunicada antes de 91 días previos a la salida, penalización del 30% del importe total del alquiler. Garantía de Cancelación: En cualquiera de los casos arriba indicados, se garantiza al cliente el reembolso de los importes abonados (excepto 300 € en concepto de gastos administrativos) sólo en el caso de que el barco sea contratado por otro cliente en el mismo periodo, precio y condiciones.

3. Billetes aéreos emitidos. Las compañías aéreas en sus distintas clases y tarifas aéreas imponen una fecha límite de emisión del billete electrónico. Esa fecha de emisión es variable según la compañía y la clase de tarifa implicada. A partir de ese momento los gastos de anulación de este servicio especificado tendrán 100% de gastos de anulación de la tarifa aérea exceptuando sus tasas aéreas que en cualquier caso serán reembolsables.

4. Plazas en vuelos Chárter y de cupos en compañía regular. Cuando la reserva implique cualquiera de estas modalidades específicas de reserva de avión, estarán sujetas a los siguientes gastos de cancelación: 1) Cancelación antes de los 60 días de la fecha de salida: 0%. 2) Cancelación entre los 59 y 30 días antes de la fecha de salida: 50%. 3) Cancelación antes de los 29 días previos a la fecha de salida: 100%.

5. Billetes de Ferri en reserva confirmada. Todos los billetes de ferri y otros billetes de barcos de línea regular en Grecia y entre las islas griegas confirmadas en una reserva implican la aceptación por parte del pasajero de las "Condiciones Particulares de Reserva de Ferri", que prevalecen sobre las condiciones generales. En caso de cancelación o anulación por parte del viajero tienen un 100% de gastos de cancelación o anulación, la reserva de estos billetes implica la aceptación de las mencionadas condiciones por parte del pasajero.

6. Hoteles especiales o exclusivos. Cuando en la confirmación de la reserva así se especifique y por sus condiciones especiales de contratación así se acepte. La confirmación de la reserva en este tipo de hoteles implica la aceptación por parte del cliente de las mismas. El organizador se obliga a informar debidamente en el momento de su contratación.

### **5.1. Cancelación del contrato por parte del viajero/consumidor.**

En todo momento el usuario o consumidor puede cancelar o desistir del viaje contratado y de los servicios solicitados y/o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata de precio total como del anticipo, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora por los conceptos que a continuación se indican:

- a) En el caso de servicios sueltos los gastos de gestión (150 €/persona), más los gastos de anulación, si se hubieran producido. El consumidor deberá tener en cuenta que los vuelos regulares tienen que ser abonados en la fecha que estipule la compañía aérea, por tanto, en caso de realizarse una cancelación con posterioridad a dicho abono, a los gastos de anulación habrá de sumarse el monto que señale la compañía, dependiendo de la tarifa aérea emitida.
- b) En el caso de viajes combinado los gastos de gestión (150 €/persona), los gastos de anulación (si los hubiere) y una penalización consistente en el 20% del total del viaje si el desistimiento se produce entre 45 y 30 días antes del inicio del viaje; el 35% entre 29 y 16 días antes del inicio del viaje; el 50% entre 15 y 8 días antes del inicio del viaje; 100% entre 7 días antes de la salida del viaje y no presentación del cliente. El consumidor deberá tener en cuenta que en caso de paquetes que incluyan vuelos regulares, éstos tienen que ser abonados en la fecha que estipule la compañía aérea, por tanto, en caso de realizarse una cancelación con posterioridad a dicho abono, a los gastos de anulación habrá de sumarse el monto que señale la compañía, dependiendo de la tarifa aérea emitida. En todos los casos, deberán abonarse los de gastos de gestión son acumulables a los gastos de anulación, en caso de que los hubiera.
- c) En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes y las indicadas en el contrato de viajes combinado.
- d) El viajero no tendrá que abonar porcentaje alguno en **concepto de penalización** si el desistimiento tiene lugar por causa de fuerza mayor. Entendiéndose como tal, circunstancias externas al consumidor. Por precaución ante un riesgo previsible originado por una circunstancia sobrevenida después de la contratación del viaje o de su encargo, se considera válida esta alegación cuando exista información acreditada del Ministerio de Asuntos Exteriores Español, en la que recomiende no viajar a un determinado destino. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y anulación (si los hubiera).



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

## **5.2. Cancelación por parte del Organizador.**

En los casos en que la Agencia Organizadora condicione, y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un **mínimo de participantes** y por no alcanzarse ese número se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso de la cantidad abonada, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado con un mínimo de quince días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

La Agencia Organizadora podrá cancelar el viaje combinado y no le asistirá obligación de indemnizar al consumidor, cuando dicha cancelación se deba 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.

## **5.3. Cesión.**

El consumidor del viaje combinado podrá ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el mismo. La cesión deberá ser comunicada por escrito al organizador con un mínimo veinte días de antelación a la fecha de inicio del viaje y quedará sujeta a la autorización de cambio de nombre, por parte de la línea aérea.

El concesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes Organizadora del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados de la cesión. Cuando haya obstáculos insalvables, la agencia organizadora puede oponerse a la cesión, razonándolo.

## **6. Delimitación de los servicios del viaje combinado.**

### **6.1. Viajes de avión. Presentación en el aeropuerto.**

En los viajes de avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de una hora y media sobre el horario oficial de salida, salvo disposiciones oficiales que por seguridad amplíe este plazo y, en todo caso, se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje al suscribir el contrato. Se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

### **6.2. Hoteles.**

Como algunos países no conceden a sus hoteles clasificación oficial, la Agencia Organizadora, previo examen de estos establecimientos y para una mayor información del usuario da a conocer a éste su valoración expresada en categorías. Dada la vigente legislación al respecto que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, a petición del cliente.

Con respecto al horario habitual para la entrada y salida en los hoteles, como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora. Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

En los viajes cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12,00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/catálogo será la cena. Igualmente, en los viajes cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19,00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

### **6.3. Régimen de Pensión.**

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. Normalmente dichas comidas no incluyen las bebidas. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

## **7. Pasaportes, Visados, Documentación y Equipaje.**

Todos los viajeros, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el PASAPORTE o DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD, según las leyes del país o países que se visiten.

Será por cuenta de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión del visado por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portados, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine.

Se recuerda igualmente a todos los viajeros/usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse treinta días antes del inicio del viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse.

Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

En cuanto al transporte terrestre, se entenderá que el equipaje y enseres personales del cliente los conserva consigo y que lo transporta por su cuenta y riesgo. Se recomienda que estén presentes en todas las manipulaciones. Respecto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, se aplicarán las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete el documento vinculante entre las compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el cliente deberá presentar en el acto, la reclamación a la compañía de transportes (la agencia prestará la oportuna asistencia).

## **8. Alteraciones.**

- 1) 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 ser notificado al viajero/consumidor por correo electrónico (o cualquier otro medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada), bien directamente o bien a través de la Agencia Minorista. Salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación del mismo, en el que ha de precisarse las variaciones introducidas y su repercusión en el precio (si la hubiera). El consumidor deberá *comunicar* la decisión que adopte a la Agencia Organizadora dentro de las 72 horas siguientes a la notificación.  
En el supuesto de que el viajero/consumidor no notifique su decisión en el plazo y términos indicados, la Agencia Organizadora entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.  
En el supuesto de que el viajero/consumidor opte por la no aceptación de las modificaciones del Viaje Combinado y por la resolución del contrato, este tendrá derecho al reembolso de las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el Organizador pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades desembolsadas, la diferencia de precio con arreglo al contrato.
- 2) En el caso de que iniciado el viaje el Organizador compruebe 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 el caso de producirse, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.
- 3) Si alguno de los traslados hotel/aeropuerto o viceversa u otros similares incluidos en el viaje combinado no se cumpliera, el viajero/consumidor deberá poner en conocimiento este hecho llamando al teléfono de urgencia (en destino) facilitado por el Organizador. Si este se debiera a causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, el cliente (cuando así se lo indiquen) podrá tomar un transporte alternativo para dicho desplazamiento, cuyo importe le será reembolsado previa presentación del recibo o factura correspondiente.
- 4) La Agencia Organizadora no se hace responsable de las posibles irregularidades derivadas de condiciones meteorológicas adversas y las posibles cancelaciones o cambios de horario que puedan producirse en los barcos ferri de línea regular reservados en el paquete de viaje combinado, considerando tales circunstancias como motivo de fuerza mayor, ni de la cancelación o modificaciones que las compañías aéreas introduzcan en sus vuelos.
- 5) La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los viajeros que en los circuitos ofrecidos en programa el servicio de alojamiento se prestará en los establecimientos relacionados o en otro de igual o superior categoría, e igualmente el itinerario del circuito podrá ser desarrollado de forma similar variando aquello que existe programado cuando circunstancias ajenas a la organización (meteorológicas, operativas o de fuerza mayor) así lo requieran.
- 6) En el caso de que el viajero/consumidor padeciera movilidad reducida o discapacidad deberá ponerlo en conocimiento de la Agencia Organizadora. En ningún caso, los impedimentos derivados de dicha falta de movilidad o adaptación que se puedan ocasionar durante la realización del viaje combinado podrán ser atribuidos al Organizador.

## **9. Obligaciones del Consumidor.**

### **9.1. Obligación de Comunicar todo incumplimiento del Contrato.**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, preferentemente "in situ" al representante del Organizador en destino, según consta en la documentación del viaje o, en otro caso, a la mayor brevedad posible, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al Organizador o a la Agencia Minorista.

En el caso de que las soluciones arbitradas por la Agencia -Organizador o Detallista- no sean satisfactorias para el consumidor, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante la Agencia detallista o el Organizador, siempre a través de aquella. La Agencia



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

Detallista o el Organizador dispondrán de cuarenta y cinco días naturales para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación ante la Agencia Detallista.

El consumidor tiene un su poder en la documentación de viaje un teléfono de emergencias e incidencias graves directo del Organizador, abierto 24 horas al día y 365 días al año, siendo obligación por parte del consumidor la utilización del mismo ante cualquier supuesto incumplimiento en la ejecución del contrato que dicho consumidor considere.

## **9.2. Obligación del Consumidor durante el desarrollo del viaje.**

Es de vital importancia para el desarrollo del viaje y para que los viajeros disfruten de la convivencia en grupo, que en todo momento se ejerzan la tolerancia y el respeto a todas las personas que conforman el grupo, así como al guía, conductor, personal de los hoteles y restaurantes. E igualmente se muestre el debido respeto a las tradiciones y normas de los países que se visitan.

En ningún caso el viajero deberá:

- Actuar de forma violenta o agresiva (verbal o físicamente)
- Acumular faltas reiteradas de puntualidad.
- Portar armas u objetos similares.
- Mostrar síntomas de embriaguez o consumo de drogas o sustancias estupefacientes.
- Ostentar ropa o símbolos que inciten a la violencia, racismo o xenofobia.
- Mostrar una falta evidente de higiene.
- Dejar de pagar gastos particulares o realizar sustracción de objetos de hoteles y/o restaurantes.

Cualquier sanción o penalización por dichas actuaciones o similares será responsabilidad exclusiva del cliente/viajero.

## **10. Prescripciones de Acciones.**

No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre, por el cual se aprueba el texto Refundido de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, será de 2 años.

## **11. Responsabilidad del Organizador.**

La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, 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, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los Organizadores y Detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.

Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

1. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
2. 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.
3. 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.
4. 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 podría prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4 el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

El Organizador proporcionará al viajero la documentación del viaje que incluye un número de teléfono de emergencia e incidencias graves que será atendido en castellano por el Organizador o su representante en destino para que pueda ayudar al consumidor en caso de encontrarse en dificultades.

La Agencia Organizadora incluye en todos sus viajes combinados un seguro de asistencia en enfermedad y accidentes en destino que cubre los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. En cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios la Agencia deberá informar de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado. No obstante se recomienda al viajero/consumidor contacte con el Ministerio de Asuntos Exteriores a través de su página web, que proporciona recomendaciones específicas según el destino. El Ministerio de Asuntos Exteriores emite, asimismo, un listado oficial de países a efectos de seguridad/peligrosidad que el cliente debe conocer antes de viajar. Esta lista actualizada se suministra sólo en Internet.

En caso de reclamación el Organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.



**Viajes Próximo Oriente S.L. - CICMA 1.759**

**C/ Hermosilla, nº 48 - Planta 1ª Dcha.**

**Madrid 28001 - ESPAÑA**

**Tel.: +34 91 377 31 94**

**info@viajesproximoriente.com**

**www.viajesproximoriente.com**

### **11.2. Límites de Resarcimiento por Daños.**

En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia. Respecto a los daños que no sean corporales, deberán ser acreditados por el cliente. En ningún caso el Organizador se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes extraordinarios fuera de programa y otros que se originen por causas de fuerza mayor. En el caso de accidente de autocar, van, limusina o transporte similar, contratado directa o indirectamente por la agencia organizadora cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar en su caso, la indemnización del seguro de esta, siendo auxiliado y asesorado gratuitamente en sus gestiones por la agencia organizadora.

### **12. Protección de Datos.**

En cumplimiento de la normativa vigente relativa a la protección de datos de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (LOPD 3/2018 de 5 diciembre y RGPD 2016/679) así como a la normativa que fuera de aplicación en su caso, Viajes Próximo Oriente le informa que con la firma del presente documento otorga el consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos para las finalidades de registro, gestión del viaje contratado y tratamiento de las obligaciones y deberes que se deriven del cumplimiento de la normativa a la cual está sujeta la entidad, gestión administrativa, facturación, contabilidad y obligaciones legales.

### **13. Vigencia.**

La vigencia de las presentes condiciones generales es de carácter indefinido o hasta que se produzca algún cambio en la normativa vigente con fecha uno de enero de 2020.

**VIAJES PRÓXIMO ORIENTE**  
C/ Alcalá, 302. Pl. 1ª Of. 5 - 28008 Madrid - ESPAÑA  
Tel.: +34 91 377 31 94 / Fax: +34 91 377 3772  
CICMA 1.759 - NIF B04416734  
www.viajesproximoriente.com

Fdo. VIAJES PRÓXIMO ORIENTE

Fdo. CLIENTE