

CONDICIONES GENERALES E INFORMACIÓN ACERCA DEL VIAJE COMBINADO

El presente documento consiste en la descripción del viaje combinado.

1. Si el viajero solicita la elaboración de una propuesta de un viaje combinado a medida, se le podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el viajero acepta la oferta de viaje combinado, la suma entregada se imputará al precio del viaje.

Cualquier cambio o modificación puede conllevar costes adicionales que se imputarán a el VIAJERO.

2. Calendario de pago: En el momento de la confirmación de la reserva EL VIAJERO deberá abonar el 30% del precio del viaje combinado.

El pago del precio restante deberá efectuarse a más tardar 21 días antes de la salida.

Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de que en las Condiciones Particulares se establezca algo distinto.

3. Si EL VIAJERO no cumple con el calendario de pagos, EL ORGANIZADOR podrá resolver el contrato y aplicar exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable que será indicada en las Condiciones Particulares. No obstante, si concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el destino o en las inmediaciones que afecten significativamente a la ejecución del viaje o al transporte de los pasajeros al lugar de destino, el viajero podrá resolver el contrato antes de su inicio sin penalización alguna y con derecho a reembolso de todos los pagos a cuenta del viaje que hubiera efectuado.

4. El pago será en USD o en EUR según el programa de viaje contratado.

5. TUI SPAIN jamás será responsable de los errores de la reserva atribuibles al viajero o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

6. En el programa se recogen las características del alojamiento.

7. EL VIAJERO debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada.

8. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que EL VIAJERO lleve consigo serán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo la custodia de EL VIAJERO.

9. Gastos de anulación: EL VIAJERO podrá, en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, resolver el contrato,

debiendo abonar una penalización acorde a nuestra política de gastos:

a. Gastos de gestión: 50 € por pasajero.

b. Gastos de anulación de servicios: conforme facturación de proveedores tanto aéreos como terrestres.

EL VIAJERO deberá pagar el 100% del total del viaje si el desistimiento se produce dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. Si el cliente no se presentara a la salida del viaje los gastos de anulación serían del 100%.

10. TUI SPAIN podrá cancelar el contrato antes de la salida del viaje si se da alguna de las siguientes condiciones:

a. TUI SPAIN cancela el contrato por causas no imputables a EL VIAJERO, deberá reintegrar la totalidad de los pagos realizados por EL VIAJERO en un plazo no superior a 14 días naturales desde la terminación del contrato. TUI SPAIN no será responsable de pagar ninguna compensación adicional a EL VIAJERO si la cancelación se debe a que:

b. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y TUI SPAIN notifica a EL VIAJERO la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- I. 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- II. 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- III. 48 horas en viajes de menos de 2 días.

c. TUI SPAIN se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación a EL VIAJERO sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

11. En caso de no presentarse a la salida, el viajero perderá el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago. En este sentido, se entenderá por falta de presentación a la salida la no comunicación de su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no presentarse en el tiempo y lugar indicados.

12. Respecto de los vuelos internacionales desde/a su país NO son servicios contratados con TUI Spain, por lo que, ante cualquier incidencia relativa a este servicio, deberán contactar con su agencia de viajes.

13. Recordamos que todos los usuarios deben cumplir con la normativa actual en materia sanitaria y llevar en regla su documentación personal. Les recordamos que deben revisar su pasaporte para comprobar la vigencia del mismo y deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados, formularios, documentación y vacunas a fin de poder entrar y salir sin problemas en todos los países que vayan a visitarse, así como de los requisitos de regreso a origen en su agencia de viajes y/o embajada.

14. Al efectuar la reserva de uno de los programas de TUI Spain S.L.U, o aceptar cualquier itinerario o servicio suelto, queda establecido que EL VIAJERO o cualquier otra Empresa mediadora en su compra, se dan por enterados, aceptando todas y cada una de las condiciones e indicaciones expuestas en cada uno de los diferentes apartados del conjunto de este documento, así como de las Notas Importantes recogidas en <https://latam.tui.com/>

15. Si EL VIAJERO observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta conforme a lo establecido en el contrato de viaje combinado, deberá informar de la falta de conformidad a su agencia de viajes, teniendo en cuenta las circunstancias del caso. El viajero deberá probar los defectos, siendo de su cuenta todos los daños que se produzcan o se agraven por su falta de comunicación.

16. TUI SPAIN no responderá cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a. Los defectos producidos son imputables a EL VIAJERO.
- b. Los defectos son imputables a un tercero ajeno al suministro de los servicios previstos en el contrato de viaje combinado y revisten un carácter imprevisible o insuperable.
- c. Los defectos han sido producidos por causas de fuerza mayor, ajenas a quien la invoca, siendo anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no se podrían haber evitado a pesar de haber puesto la diligencia debida.

17. La responsabilidad de TUI SPAIN por los daños corporales que pueda sufrir EL VIAJERO durante la ejecución del viaje combinado quedará limitada al triple del precio total del viaje combinado cuando no exista dolo o negligencia por parte de TUI SPAIN.

18. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, EL VIAJERO podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante TUI SPAIN a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico siguientes:

- Dirección postal: calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid.
- Dirección de correo electrónico: calidad@tuispain.com

19. TUI SPAIN dispondrá de los plazos máximos establecidos según la legislación autonómica vigente para responder por escrito a las reclamaciones que en su caso EL VIAJERO interponga.

20. Asimismo, TUI SPAIN indica que el procedimiento interno se resume en los siguientes pasos:

- a. Recepción y acuse de recibo.
- b. Tramitación, recopilación de información, valoración.
- c. Resolución final y envío de respuesta.

21. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante su agencia de viajes.

22. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el viajero podrá reclamar en vía judicial. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años desde que se tuvo conocimiento de la disconformidad.

23. TUI Spain S.L.U está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia. Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista, incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. TUI Spain S.L.U. ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con COMMERZBANK AKTIENGESELLSCHAFT, SUCURSAL EN ESPAÑA, oficina 0001 de COMMERZBANK A.G. SUCURSAL EN ESPAÑA en Madrid, con la que se podrá contactar en dicho caso mediante correo ordinario a la siguiente dirección: Paseo de la Castellana 259C, C.P: 28046, Madrid (BIC: COBAESMXXX), por teléfono en el número 671 665 882, o mediante e-mail: Alfons.Worner@Commerzbank.com, siendo la autoridad competente la Dirección General de Turismo, sita en C/ Alcalá nº 26, C.P: 28014, Madrid. Teléfono 012.

24. De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales, con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y con el resto de normativa aplicable en materia de protección de datos, el afectado acepta que los datos personales que puedan ser facilitados en el futuro para la misma finalidad, sean recogidos y tratados por TUI SPAIN, con domicilio en calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid. Dichos datos serán recogidos por TUI SPAIN o una empresa colaboradora autorizada con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de los servicios estipulados en el presente contrato.

Si ello se diera, usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento en la dirección en calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid, así como en el correo electrónico info@tuispain.com.

Asimismo, podrá interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. (<https://www.aepd.es/>). Los datos personales podrán ser objeto de decisiones automatizadas conforme a lo establecido en la legislación aplicable.

El afectado podrá ejercitar, en ese caso, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, dirigiendo un escrito a TUI SPAIN en la dirección indicada.

Los datos personales serán incluirán en un fichero titularidad de EL ORGANIZADOR y podrán ser comunicados a las entidades bancarias con las que trabaja EL ORGANIZADOR a los solos efectos de gestionar las transferencias, cobros y pagos a que dé lugar la relación comercial y el uso de los servicios.

Para la gestión y el cumplimiento del objeto del contrato puede ser necesario y obligatorio que sus datos tengan que ser comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios, los cuales estarán obligados a tratar sus datos única y exclusivamente para dar cumplimiento al objeto del contrato. Estos proveedores podrán estar ubicados en países en los que sea necesario realizar una transferencia internacional de datos incluyendo, si fuera el caso, aquellos que no ofrezcan un nivel de protección equiparable a la exigida por la UE, considerándose por tanto una transferencia internacional de datos expresamente autorizada por el interesado.

Sus datos personales se mantendrán mientras exista una relación contractual y/o comercial con usted, o mientras usted no ejerza su derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos, salvo que por obligación legal deban conservarse durante un periodo más amplio. Los datos accesorios que usted nos informa (como por ejemplo preferencias alimentarias, posibles intolerancias, etc.) serán eliminados de nuestros sistemas una vez concluido el servicio o viaje.

TUI SPAIN, S.L.U
MESEÑA, 22 2º DCHA.
28015 - MADRID
NF 5-81001031