CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

Entre, TUI SPAIN SLU., Título CICMA 753 domiciliada en la C/ Mesena, 22 de Madrid con CIF: B-81001836, en adelante el **Organizador**, y, el **viajero**,

Nombre: **Apellidos:** **DNI:**

(en adelante **el Viajero**) en nombre propio y representación de las demás personas incluidas en la reserva

Nº adultos: Nº niños (2 a 12 años): Nº bebés (hasta 2 años): Nº habitaciones:

Actuando como Agencia intermediaria

Condiciones generales: el viajero manifiesta aceptar las Condiciones Generales del contrato de viaje combinado que se acompañan y que obran en su poder.

Condiciones particulares: en base a la descripción que figura en su confirmación de reserva:

Destino/s:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Itinerario:	
Periodo de estancia y sus fechas:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Nº de pernoctaciones incluidas:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Medios de transporte, características, categoría y duración:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Fecha y lugar de salida:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Hora de salida/hora aprox. salida:	
Fecha y lugar de regreso:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Hora de regreso/hora aprox. regreso:	
Paradas intermedias y conexiones:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Ubicación, principales características y categoría del alojamiento:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Régimen alimenticio:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Visitas, excursiones y otros servicios incluidos en viaje:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA
Alguno/s de los servicios de viaje pueden ser en grupo y, tamaño aprox.:	
Idioma prestación servicios:	Según CONFIRMACIÓN RESERVA

Seguro (inclusión) básico de asistencia (X) Incluido en el precio. Condiciones según programación.

Seguro opcional de asistencia ☐ **Sí /** ☐ **No**

El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro facultativo de viaje, póliza número ESE67-I21-497A1 así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de cada póliza.

☐ Suscrito voluntariamente por EL VIAJERO.

☐ EL VIAJERO manifiesta que no desea suscribir el seguro.

Seguro de anulación ☐ **Sí /** ☐ **No**

El viajero declara haber sido informado de la posibilidad de contratar un seguro facultativo de viaje, póliza número ESE66-I21-497A1 así como de las coberturas, exclusiones, condiciones generales y particulares de cada póliza.

☐ Suscrito voluntariamente por EL VIAJERO.

☐ EL VIAJERO manifiesta que no desea suscribir el seguro.

Requisitos entrada y salida del país para turistas de los que fue informado el viajero en el momento de efectuar la reserva:

Pasaporte validez mínima 6 meses

Pasaporte (obligatorio electrónico) validez mínima 6 meses

DNI ☐ Visado ☐ Vacuna/s: ☐ Previsado ☐ ESTA ☐ ETA ☐

Fecha límite y/o calendario de pago del importe pendiente:

Precio total y forma de pago: el precio total por el viaje combinado será de ,el cual también se determina en la confirmación de reserva. El importe de las cantidades pendientes por el viajero deberá abonarse antes de la fecha límite prevista en la confirmación de la reserva y en la cláusula anterior. El importe no incluye ningún servicio ni tasas que no se haya especificado expresamente en el programa, en el contrato de viaje combinado o en la documentación entregada a el viajero.

Revisión de precios: estos precios han sido calculados en base al cambio de moneda vigente en el momento de realización del folleto actual. Cualquier cambio en tarifas aéreas, combustible, tasas aéreas o cotización de divisa podrá repercutir a EL VIAJERO hasta 20 días antes de la salida por los supuestos previstos en la cláusula 8 de las Condiciones Generales para la revisión del mismo.

Mínimo de personas: la realización del presente viaje requiere la participación de un mínimo de personas según la información establecida en el programa elegido. De no llegarse a este mínimo, o por alguna causa de fuerza mayor, el Organizador tiene derecho a anular el viaje 20 días naturales antes del inicio del mismo en viajes con más de 6 días de duración, de 7 días naturales antes del inicio en viajes de 2 a 6 días de duración y de 48 horas antes del inicio en viajes de menos de 2 días de duración, reembolsando a través de la Agencia intermediaria el total de las cantidades abonadas por el viajero, sin que este tenga derecho a ningún tipo de indemnización.

Gastos de anulación: resolución voluntaria del contrato por parte de EL VIAJERO antes de la salida

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:

- Gastos de gestión: 50 € por pasajero.
- 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 VIAJERO no se presentara a la salida del viaje los gastos de anulación serían del 100 %.

EL VIAJERO manifiesta que ha sido informado de la situación y requisitos del país/países objeto de su viaje de acuerdo con la información publicada en la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores www.mae.es y que conoce, por tanto, las características y posibles riesgos de toda índole del país/países de destino.

Cesión del viaje: EL VIAJERO podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas.

Necesidades especiales: el organizador informa a el viajero, en la confirmación de la reserva, sobre la aptitud o no aptitud del viaje combinado para personas cuya movilidad sea reducida debido a alguna discapacidad física sensorial o locomotriz, permanente o temporal; discapacidad o deficiencia intelectual; o cualquier otra discapacidad o condición, así como por su edad, que requiera tanto una atención especial y adecuada como la aceptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás viajeros. El viajero manifiesta tener necesidades especiales que deben ser atendidas durante la ejecución del viaje combinado:

☐ SÍ

ACEPTADA / NO ACEPTADA

ACEPTADA / NO ACEPTADA

☐ NO

Datos de contacto en caso de asistencia y falta de conformidad.

Representante local: en caso de haber un representante local, estarán reflejados los datos de contacto en su documentación de viaje, así como el teléfono de asistencia 24 horas puesto a su disposición donde deberá mostrar cualquier disconformidad. Para cualquier aspecto relacionado con asistencia sanitaria, el viajero deberá contactar con el teléfono de la Cía. aseguradora

Menores o incapaces no acompañados: en el supuesto de que el viaje sea realizado por menores de edad o incapaces no acompañados por un familiar o adulto autorizado, se adjuntará al presente documento el modelo oficial de declaración firmada de viaje para menores o personas con capacidad modificada judicialmente, debidamente cumplimentado.

Información de contacto con menores o incapaces no acompañados

a) Del menor o incapaz:	b) De la persona responsable:
Teléfono:	Teléfono:
Email:	Email:

Falta de conformidad: el viajero durante el viaje deberá informar toda falta de conformidad en la prestación de los servicios, todo ello de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales, especificadas en el interior del folleto genérico de TUI SPAIN SLU, las cuales, comprende y acepta al firmar el presente contrato.

Protección de datos

Tratamiento de datos personales

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 de los que informa en este documento, así como los que puedan ser facilitados en el futuro para la misma finalidad, sean recogidos y tratados por EL ORGANIZADOR, con domicilio en calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid. Dichos datos han sido recogidos por EL ORGANIZADOR con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de los servicios estipulados en el presente documento informativo.

En cualquier momento 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.

Comunicación y transferencia de datos personales

El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, dirigiendo un escrito a EL ORGANIZADOR 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 documento informativo 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.

Conservación de datos personales

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 preferencias alimentarias, posibles intolerancias, etc.) serán eliminados de nuestros sistemas una vez concluido el servicio o viaje.

Reclamaciones. El viajero está obligado a comunicarlas faltas de conformidad del contrato advertidas durante la ejecución del viaje de forma fehaciente, así como a ponerlo en conocimiento de la Agencia a la mayor brevedad posible. Puede también dirigir sus reclamaciones a la dirección que consta en el encabezamiento y a la dirección de correo electrónico: calidad@tuispain.com

TUI SPAIN SL U no está adherida a ningún sistema de mediación ni arbitraje. Se recuerda la obligatoriedad de devolver a el organizador este documento firmado por el EL VIAJERO antes de la fecha de inicio del viaje.

El presente contrato de viaje combinado se firma por triplicado y a un único efecto en el lugar y fecha arriba indicados, entregándose en este mismo momento un ejemplar al viajero El abajo firmante manifiesta su capacidad para firmar en nombre de los restantes contratantes del viaje, así como declara expresamente tener conocimiento de los riesgos inherentes al viaje objeto de este contrato.

En prueba de conformidad firma el presente Contrato en a de de

Sello Agencia **Firma EL VIAJERO** **Sello Organizador**

TUI SPAIN SLU

TUI SPAIN, S.L.U.
MESENA, 22-2º
28033 - MADRID
NIF.: B81001836

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

El programa indicado en estas Condiciones Generales es el documento informativo que se adjunta a las mismas. Dicho programa consiste en la descripción del viaje combinado objeto del presente contrato, y es vinculante para EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito a EL VIAJERO antes de la celebración del contrato y dicha posibilidad de modificación se indique claramente en el programa.

b. Que las modificaciones se produzcan posteriormente, previo acuerdo escrito entre las partes contratantes.

1. Información precontractual

1. EL VIAJERO certifica que antes de quedar vinculado por el presente contrato de viaje combinado, ha sido informado de todas las características del viaje combinado que ahora contrata mediante la documentación informativa remitida por EL ORGANIZADOR, así como mediante la información de la reserva que con este contrato de viaje combinado se va a proceder a confirmar. Del mismo modo garantiza que se le ha entregado el formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado. EL VIAJERO manifiesta que conoce las características y posibles riesgos en los que puede incurrir en el país/países de destino.

2. La información también está disponible en la página web del Ministerio de Asuntos exteriores y Cooperación (www.exteriores.gob.es)

3. Los precios son calculados a fecha de la publicación del folleto del viaje combinado e incluyen todos los impuestos aplicables, además de todos los recargos, comisiones y costes que se pudieran añadir. El precio total del presente viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables a fecha de edición del programa o de las condiciones posteriores que se hayan publicado de forma impresa. No obstante, estos precios podrán incrementarse como máximo hasta 20 días antes de la salida, en los términos establecidos en las Condiciones Generales. EL VIAJERO abonará las cantidades pendientes mediante la modalidad descrita en la confirmación de la reserva. Asimismo, EL VIAJERO tendrá derecho a una reducción del precio por variación en su favor de dichos conceptos. En dicho supuesto EL ORGANIZADOR podrá deducir del reembolso los gastos administrativos reales de su tramitación.

4. Respecto de las excursiones facultativas no contratadas en origen, no forman parte del viaje combinado y se rigen por sus propios términos y condiciones, por lo que EL ORGANIZADOR no garantiza hasta el momento de su contratación su posible realización.

5. EL VIAJERO deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

6. Si EL ORGANIZADOR acepta el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado, así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

7. EL VIAJERO podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, EL ORGANIZADOR podrá 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.

8. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán a EL VIAJERO, descontando la penalización correspondiente, en un plazo no superior a 14 días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

2. Solicitud de reserva

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

2. EL ORGANIZADOR no será responsable de los errores de la reserva atribuibles a EL VIAJERO o que sean causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

3. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva, siendo el contrato de viaje combinado de obligado cumplimiento para ambas partes desde ese momento.

4. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva EL VIAJERO deberá abonar el 30 % del precio del viaje combinado.

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

3. Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de que en las Condiciones Particulares se establezca algo distinto. 4. Si EL VIAJERO no cumple con el calendario de pagos, EL ORGANIZADOR podrá resolver el contrato y aplicar la penalización prevista en la Cláusula 1.7.

5. Alojamiento

En el programa se recogen las características del alojamiento, salvo que otra cosa se estipule en la información precontractual o en las Condiciones Particulares.

6. Transporte

1. EL VIAJERO debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por EL ORGANIZADOR.

2. 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.

3. 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.

4. Si la falta de presentación se debe a causa de fuerza mayor, EL VIAJERO tendrá derecho a la devolución de las cantidades ya abonadas, una vez deducidos los gastos de gestión y anulación. En este sentido, se considerará causa de fuerza mayor el fallecimiento, accidente o enfermedad grave de EL VIAJERO o de alguna de las personas con quien conviva, siempre que ésta tenga relación de

afinidad o parentesco hasta el segundo grado, así como cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a EL ORGANIZADOR esa imposibilidad antes de la salida.

7. Modificación del contrato

1. EL ORGANIZADOR se reserva la posibilidad de modificar las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje siempre y cuando el cambio sea insignificante y EL ORGANIZADOR informe a EL VIAJERO de dicho cambio en soporte duradero de manera clara, comprensible y destacada.

2. Si antes del inicio del viaje EL ORGANIZADOR se ve obligado a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no puede cumplir con algún requisito especial de EL VIAJERO previamente aceptado, EL ORGANIZADOR lo pondrá en conocimiento de EL VIAJERO sin demora, de forma clara, comprensible y destacada, en soporte duradero y la comunicación deberá contener:

a. Las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio;

b. Un plazo razonable para que EL VIAJERO informe de su decisión;

c. La indicación de que si EL VIAJERO no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato sin penalización alguna; y

d. Si EL ORGANIZADOR puede ofrecerlo, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

3. EL VIAJERO podrá optar entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato sin penalización. Si EL VIAJERO opta por resolver el contrato podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca EL ORGANIZADOR. Dicho viaje sustitutivo deberá ser, a ser posible, de calidad equivalente o superior.

4. Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de calidad o coste inferior, EL VIAJERO tiene derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En el caso de que EL VIAJERO opte por resolver el contrato sin penalización o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, EL ORGANIZADOR reembolsará todos los pagos realizados en concepto del viaje, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

8. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

a. De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.

b. Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía. c. Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos. Cualquier cambio o modificación puede conllevar costes adicionales que se imputarán a el VIAJERO.

2. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8 % del precio del viaje, el VIAJERO podrá resolver el contrato sin penalización. En tal caso será aplicable lo dispuesto en la Cláusula 7.

3. EL VIAJERO tendrá derecho a una reducción del precio del viaje por variaciones producidas en los conceptos detallados en los apartados a), b) y c) del apartado 1 de esta cláusula. En tales casos, EL ORGANIZADOR deducirá los gastos administrativos reales de reembolso al viajero de dicha reducción del precio.

9. Cesión de la reserva

1. EL VIAJERO podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas en el folleto, programa uoferta de viaje combinado o en las Condiciones Particulares.

2. La cesión deberá ser comunicada, en soporte duradero, a EL ORGANIZADOR o, en su caso, a LA AGENCIA, con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje, la cual únicamente podrá repercutir al viajero los costes efectivamente soportados a causa de la cesión.

3. En todo caso, EL VIAJERO y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión.

10. Cancelación de viaje por el organizador antes de la salida del viaje

1. EL ORGANIZADOR podrá cancelar el contrato antes de la salida del viaje si se da alguna de las siguientes condiciones:

a. EL ORGANIZADOR 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. EL ORGANIZADOR 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 EL ORGANIZADOR 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. EL ORGANIZADOR 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. Desistimiento del viajero durante el viaje

1. EL VIAJERO podrá desistir del contrato de viaje combinado una vez iniciado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

2. Si el desistimiento es consecuencia de un accidente o enfermedad de EL VIAJERO que le impida continuar con el viaje, EL ORGANIZADOR está obligado a prestar la asistencia debida y, en su caso, abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, una vez deducidos los gastos de anulación debidamente justificados.

3. En cualquier caso, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento y, en particular, los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo de EL VIAJERO, salvo que otra cosa se establezca en las Condiciones Particulares.

12. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

1. 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 EL ORGANIZADOR sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

2. La comunicación deberá realizarse por cualquier medio por el que quede constancia. Una vez recibida la comunicación, EL ORGANIZADOR deberá obrar con diligencia para hallar una solución adecuada.

3. La comunicación realizada en tiempo y forma exonerará a EL VIAJERO de la aportación posterior de pruebas que acrediten la existencia del defecto, salvo que EL ORGANIZADOR compruebe en presencia de EL VIAJERO que el defecto no existe o no reúne las características indicadas, y así lo haya hecho constar.

4. Si EL VIAJERO no prestase dicha comunicación en tiempo y forma deberá probar los defectos, siendo de su cuenta todos los daños que se produzcan o se agraven por su falta de comunicación.

13. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

1. Si es imposible garantizar el retorno de EL VIAJERO según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, EL ORGANIZADOR asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un periodo distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a EL ORGANIZADOR al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

14. Deber de asistencia de EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA

1. EL ORGANIZADOR y, en su caso, LA AGENCIA están obligados a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida a EL VIAJERO en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a. Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y

b. Asistencia a EL VIAJERO para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia de EL VIAJERO, EL ORGANIZADOR y, en su caso, LA AGENCIA podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia a EL VIAJERO. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que hayan incurrido respectivamente.

15. Responsabilidad de EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA

1. EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA responderán frente a EL VIAJERO del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan

por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

16. Exoneración de responsabilidad de EL ORGANIZADOR y LA AGENCIA

1. EL ORGANIZADOR no responderá cuando concurran 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.

2. La responsabilidad de EL ORGANIZADOR 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 EL ORGANIZADOR.

17. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. EL VIAJERO tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad

2. EL VIAJERO tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada, según se establezca en la legislación aplicable, de EL ORGANIZADOR, por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad del contrato.

3.EL VIAJERO no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si EL ORGANIZADOR demuestran que la falta de conformidad es:

a. Imputable al viajero;

b. Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o

c. Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

18. Ley Aplicable y Jurisdicción

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, en las normas autonómicas vigente y aplicables, así como por 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 los usuarios y otras leyes complementarias.

19. Reclamaciones

1. 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 EL ORGANIZADOR a las direcciones postales y/o direcciones de correo electrónico siguientes:

a. **Dirección postal:** calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid.

b. **Dirección de correo electrónico**: calidad@tuispain.com

2. EL ORGANIZADOR 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.

3. Asimismo, EL ORGANIZADOR 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.

20. Garantía frente a la insolvencia

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: COBAESMXXXX), 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.

21. Resolución alternativa de conflictos

1. En cualquier momento, EL VIAJERO y EL ORGANIZADOR podrán recabar la mediación de la administración competente ode los organismos que se constituyan a tal efecto para hallar por sí mismos una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

2. EL VIAJERO podrá dirigir sus reclamaciones a la Junta Arbitral de Consumo que sea competente. El conflicto se podrá someter a arbitraje si EL ORGANIZADOR se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo (en cuyo caso EL ORGANIZADOR avisará debidamente de ello al consumidor) o, si EL ORGANIZADOR pese a no estar adherido acepta la solicitud de arbitraje del consumidor.

3. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurran intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito.

4. En caso de celebrarse un arbitraje de consumo, el laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

5. Si EL ORGANIZADOR está adherido a algún sistema de resolución alternativa de litigios o está obligado a ello por alguna norma o código de conducta, informará de tal circunstancia a EL VIAJERO antes de la formalización del contrato de viaje combinado.

6. El sistema de gestión interno de reclamaciones de EL ORGANIZADOR queda establecido conforme a las Condiciones Particulares del presente contrato.

22. Acciones judiciales

1. Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, EL VIAJERO podrá reclamar en vía judicial.

2. 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. Protección de datos

1. Tratamiento de datos personales

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 de los que informa en este documento, así como los que puedan ser facilitados en el futuro para la misma finalidad, sean recogidos y tratados por EL ORGANIZADOR, con domicilio en calle Mesena, 22, 2º izquierda, 28033 Madrid. Dichos datos han sido recogidos por EL ORGANIZADOR con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de los servicios estipulados en el presente contrato.

En cualquier momento 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.

2. Comunicación y transferencia de datos personales

El afectado podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad, dirigiendo un escrito a EL ORGANIZADOR 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.

3. Conservación de datos personales

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.

Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. Tanto la empresa Organizadora como la agencia minorista serán plenamente responsables de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto. Además, como exige la legislación, 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.
Más información sobre sus principales derechos con arreglo al siguiente hiperenlace proporcionado: Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
Siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

– Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

– Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

–Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

– Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

– El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

–Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

–En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

–Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable

.–Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista, no consigan solucionar el problema.

–Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

– El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

–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: COBAESMXXXX), 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.

El presente comunicado tiene la finalidad de informar exclusivamente de la existencia del seguro mencionado, sin ninguna otra implicación jurídica respecto a sus cláusulas, términos y condiciones, y cuyas garantías, límites, sublímites del contrato y serán de aplicación exclusivamente en caso de un supuesto siniestro, especialmente frente a la insolvencia, siempre y cuando no exista exclusión alguna y dentro de la satisfacción de la prima.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.