# CONDICIONES GENERALES DE VIAJE COMBINADO PHOTOTRAVEL

Los efectos de las presentes Condiciones Generales, la ficha técnica y la información contenida en la página web www.phototravel.es del viaje combinado constituyen el objeto del contrato de viaje combinado. La información sobre el programa/oferta contenida en la ficha técnica es vinculante para el organizador detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumi dor antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa/oferta.

b. Que se produzcan posteriormente modificaciones, 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 de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados, por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación y por lo dispuesto a continuación.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas/oferta contenidos en la página web y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

## 2. Organización

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por PHOTOTRAVEL WORLD S.L.U, NIF: B67 63 78 35, Paseo de la Castellana 40, 8º C.P: 28046 Madrid.

## 3. Precio

### 3.1. El precio del Viaje combinado incluye.

1. El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa/oferta contratado, con el tipo de transporte características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entregue al consumidor en el momento de suscribirlo.
2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa /oferta contratado, en el establecimiento y con el régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos - Impuestos sobre el Valor Añadido (I.V.A.) - cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa/oferta contratado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa/oferta/ficha técnica contratado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.

### 3.2 Revisión de Precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a las tarifas de transporte, coste del carburante, coste de infraestructura, parques nacionales, alojamientos y servicios de tierra en destino, tasas e impuestos aplicable en la fecha de preparación del programa folleto 2021/22. El precio del viaje ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste de carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de realización del programa, teniendo en cuenta que se han aplicado cambios de divisa de la moneda de cada país para el cálculo del precio de los servicios que en cada uno se oferten y el contravalor del dólar en relación al coste del carburante. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio establecido tanto al alza como a la baja. En ningún caso se revisará al alza en los 20 días anteriores a la fecha del inicio del viaje.

### 3.3. 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, aun cuando, dicha oferta haga referencia a alguno de los programas descritos en este folleto, siempre que dicha remisión se realice a los exclusivos efectos de información general del destino.

### 3.4 Exclusiones.

#### 3.4.1 El precio del viaje combinado no incluye:

Visados, tasas y cargo de emisión de billete, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, “extras” tales como cafés, vinos, licores , aguas minerales, regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa -, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El precio del viaje combinado incluye” o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que entrega al consumidor al suscribirlo.

#### 3.4.2. Excursiones o visitas facultativas.

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene el mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de “estimado”. Por ello en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costos, que alteren el precio estimado.

Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

#### 3.4.3. Propinas

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.

En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal del servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

## 4. Forma de pago. Inscripciones y reembolsos

En el acto de la inscripción, la Agencia requiere la firma del Contrato de viaje Combinado por cada cliente y un anticipo que en ningún caso será superior al 60% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. El importe restante deberá abonarse contra la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos 15 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 siguiente.

En relación con el seguro opcional con cobertura por gastos de anulación contratado por el viajero, en ningún caso la prima abonada por el mismo será reembolsable.

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

La información de vuelos indicados en el programa/folleto/ficha técnica son los previstos y están sujetos a cambios y modificaciones por parte de las aerolíneas,

así como sujetos a la disponibilidad y precio en el momento de su gestión. Los billetes de vuelos son gestionados una vez se confirma la salida del viaje, una vez confirmada el mínimo de participantes requerido. Los vuelos disponibles son informados al viajero vía email y una vez se recibe su confirmación se procede a su emisión. En el caso de que el cliente no confirme los horarios de vuelos propuestos por Phototravel, puede optar a la gestión de los vuelos por su cuenta, solicitando la aplicación del descuento aéreo correspondiente.

## 5. Condiciones particulares de anulacion

Debido a los programas desarrollados en Fotografia , Alta Montaña, Destinos Exóticos o cualquiera que así se indique en el propio programa los gastos de anulación son:

- Hasta 60 días de la salida 50% en servicios terrestres y los gastos ocasionados en los pasajes aéreos los que indique la compañía
- Desde 60 días antes del inicio del viaje 100% en todos los servicios

Nuestra agencia negociara con los proveedores cada caso para intentar mitigar las cantidades de cada anulación sin garantizar los resultados.

## 6. Alteraciones

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

1. En el supuesto 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 ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.

2. En tal supuesto, 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 al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado a).

3. 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.

4. En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de 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.
5. En el supuesto que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la dife-

rencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

6. En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista 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.

7. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
   a. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
   b. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba 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.

8. En el caso que, después de la salida del viaje, el Organizador no suministre o 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 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.

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

10. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

11. En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado, (como, por ejemplo, billetes de 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 la 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 e). j) Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

12. 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 cualquier otro incluido en un paquete de viaje) en caso de que el motivo del mismo sean responsabilidad directa del cliente:
    - Retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje.
    - No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino: DNI, Pasaporte, Visados, Cartilla de vacunación internacional...
    - 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.
    - Comportamientos incómodos hacia el resto del grupo que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.

- Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a la agencia 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.

## 7. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, preferentemente " in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. 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 1 mes para reclamar ante la Agencia detallista o el organizador, siempre a través de aquella. La Agencia detallista o el organizador dispondrán de 2 meses

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.

## 8. Prescripción de acciones

Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.

### 8.1 Jurisdicción aplicable.

Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor o el domicilio del empresario, a elección del consumidor, para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales.

## 9. Responsabilidad

### 9.1.1 General

La Agencia de Viajes Organizadora y 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 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, 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.
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 podía prever ni superar.

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

En el caso de incidencias en el transporte aéreo (denegación de embarque por cualquier motivo, cancelaciones, cambios o retrasos en los vuelos con o sin pérdidas de conexiones; pérdida, demora o daños al equipaje, etc.) es el cliente el responsable de gestionar la reclamación de sus derechos como pasajero en

el mismo aeropuerto donde se produzcan y con la empresa gestora responsable (aerolínea, gestión de aeropuertos…).

(*) Recordamos a los viajeros que en estos casos la agencia de viajes no es responsable ni tiene obligación de responder por estas situaciones, aunque como deferencia y acto voluntario de atención a sus clientes se pongan los medios necesarios para ayudar a solucionar las situaciones devenidas, aconsejar para obtener una respuesta más rápida, intermediar con los interlocutores o comenzar 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 es totalmente voluntaria y nunca obligatoria ni legislada, por lo que se valorará la comprensión de los viajeros afectados hacia este tipo de inconvenientes, inherentes a los viajes y transporte aéreo en general, y recomendamos paciencia y buena disposición, que siempre ofrece mejores resultados.

Los gastos de alojamiento, transporte, manutención, repatriación u otros ocasionados por estas incidencias no serán responsabilidad de la Agencia Organizadora

- Límites del 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

## 10. Delimitación de los servicios de viajes combinados.

### 10.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.

En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

### 10.2. Alojamientos.

#### 10.2.1. General

La calidad y contenido de los servicios prestados por el alojamiento programado y reservado, vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitadas al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/ folleto/ ficha técnica.

El horario habitual para la entrada y salida en los alojamientos está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. 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 que el usuario prevea su llegada al alojamiento 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, o al alojamiento directamente.

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 o bien por horarios de vuelos se produzca una salida más temprana a lo inicialmente previsto.

#### 10.2.2. Categorías de Alojamientos:

Según el viaje reservado, los alojamientos pueden ser:

- Hoteles
- Albergues
- Cabañas
- Casas de huéspedes
- Casa rural
- Refugios
- Campamentos
- Tiendas de expedición

En algunos viajes, los alojamientos combinan todas las categorías mencionadas anteriormente.

Phototravel facilita los tipos de alojamientos, ubicación o zona aproximada y sus características en el programa/folleto/ficha técnica, en algunos casos omitiendo el detalle del nombre del alojamiento, dado que los alojamiento están sujetos a cambios por motivos logísticos y del terreno, de acuerdo a la Ley de Viajes Combinados.

## 11. Pasaportes, visados y documentación

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos, deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan. 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 de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma , la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el 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 deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

## 12. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor

Se informa al consumidor que en el momento previo de la formalización del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido (programa o ficha técnica), así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro opcional que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento; e información de los riesgos probables implícitos al destino del viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

Vigenci. La vigencia del programa/folleto/ficha técnica será de 1 año.

Fecha de edición: Diciembre de 2021