

## **CONDICIONES GENERALES**

Las condiciones reproducidas en este programa son extracto de la legislación vigente. La imprescindible lectura de las mismas le aportará la necesaria claridad informativa para el disfrute de los viajes aquí avanzados. La información sobre cada viaje contenida en este programa es vinculante para el organizador o detallista, si bien todos los viajes disponen de unos **programas de viaje** mucho más detallados, los cuales prevalecerán sobre el presente programa general al omitirse multitud de detalles.

### **1. REGULACION JURÍDICA**

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.

El contrato de viaje combinado, conjuntamente con el **programa detallado** con sus condiciones particulares, se firmará (o entenderá firmado por ambas partes si el cliente no lo hace llegar a la Agencia debidamente firmado) desde el momento de la contratación de alguno de los viajes combinados ofertados por **TIERRAS INEDITAS**, obligando a ambas partes.

### **2. ORGANIZACIÓN**

La organización técnica es realizada por **ARAWAK VIAJES S.L.** (CIC MA 893 Mm) C.I.F. B-80956477 y domicilio social en C/ Ercilla 28 – 28005 Madrid. **TIERRAS INÉDITAS** es la marca con la cual Arawak Viajes S.L., comercializa sus viajes en agencias de viaje minoristas.

### **3. PRECIO**

#### **3.1. El precio del Viaje Combinado incluye**

a) El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que consten en el **programa detallado** que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

b) El alojamiento, cuando este servicio este incluido en el **programa detallado** que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.

c) Las tasas aéreas, impuestos de establecimientos hoteleros e impuestos indirectos (I.V.A, I.G.I.C) cuando sean aplicables.

d) La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el **programa detallado**.

e) Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el **programa detallado** contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.

f) **Los gastos de gestión.**

#### **3.2. Revisión de precios**

El precio del viaje ha sido calculado también en base al cambio de divisa, tarifas de transporte, coste de combustibles o de otras fuentes energéticas, impuestos, tasas y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos; y los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado en la fecha de la solicitud de servicios, que pueden variar.

Así, ARAWAK VIAJES, S.L. se reserva expresamente el derecho de modificar el precio dado, por las causas anteriormente citadas, de acuerdo con la normativa vigente, y las condiciones generales incluidas en el folleto, oferta o anexos mencionados en las condiciones particulares del presente contrato hasta veinte días antes de la fecha de salida, salvo en caso de reducción que será hasta inicio del viaje, según el artículo 158 RDL 1/2007.

Si el incremento excediera del 8% del precio del viaje, el consumidor podrá resolver el contrato sin pagar penalización, o aceptar un viaje combinado sustitutivo, cuestión que deberá comunicar a la agencia en las 72 horas siguientes a ser informado, y de no hacerlo, se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

### **3.4. Ofertas especiales. Viajes a Medida:**

Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, o de adaptación a las peticiones del consumidor, el precio podrá ser distinto del expresado en este programa general, y los servicios comprendidos en el mismo serán aquellos que se especifiquen en el **programa detallado**.

### **3.5. Exclusiones:**

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el contrato, tales como:

- Visados;
- Certificados de vacunación;
- "extras" tales como: bebidas, regímenes alimentarios especiales, lavado y planchado de ropa, minibar, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud
- cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.
- Aquellos impuestos adicionales o tasas de estancia en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino (salvo que aparezca específicamente reflejado en el apartado "INCLUYE"). Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Tributos/tasas de entrada/salida aeropuertos en los que estén vigentes, aparte de las incluidas en el billete aéreo.

#### **3.4.2. Excursiones, visitas facultativas.**

En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, o que necesariamente deba pagarlas el consumidor en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y su precio es estimado. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta al momento de su contratación la posible realización de las mismas.

## **4. FORMA DE PAGO. INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS.**

En el acto de la inscripción, la Agencia podrá requerir un anticipo sobre el importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el viaje combinado solicitado. En dicho acto y no más tarde, se puede solicitar la contratación de un seguro de anulación y en cualquier momento, uno complementario de asistencia en viaje.

El importe restante deberá abonarse en función de un calendario de pagos notificado al consumidor o en su defecto, previo a la entrega de los bonos o documentación del viaje, que deberá realizarse al menos diez días antes de la fecha de la salida salvo pacto en contrario o impedimentos de programación.

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

En el supuesto de que antes de la celebración del contrato el Organizador se vea imposibilitado a prestar alguno de los servicios solicitados por el cliente (incluido en el precio), deberá serle comunicado a través de la Agencia Minorista al consumidor, el cual podrá renunciar a su solicitud recuperando exclusivamente las cantidades anticipadas si las hubiese.

## **5. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR. CESIONES.**

### **5.1. Desistimiento del consumidor:**

En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato, en cuyo caso el organizador podrá exigirle que pague la penalización indicada en el contrato de viaje combinado:

**a)** En el caso de servicios sueltos:

La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación si se hubieran producido.

**b)** En el caso de viajes combinados, se especificarán en las condiciones particulares reflejadas en el FOLLETO o PROGRAMA que obra en poder de los viajeros.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el caso de que el Viaje Combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de cancelación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones particulares acordadas por ambas partes.

Las cancelaciones deben comunicarse lo antes posible, telefónicamente o mediante e-mail, pero deberá formalizarse por escrito, mediante un Documento de Desistimiento que será fechado por la agencia con el día de su recepción y remitida copia al consumidor.

#### **5.2. Cesión de la plaza del Viajero a un tercero:**

- Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.

- Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

#### **6. ALTERACIONES. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR LA AGENCIA.**

El organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos, de conformidad con el artículo 161.

a) El organizador podrá modificar unilateralmente el contrato de viaje combinado, siempre que los cambios sean insignificantes. De ser un cambio sustancial, la agencia informará al viajero lo antes posible, y éste deberá aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización en un plazo razonable que será comunicado en cada caso, desde la comunicación de este hecho. Transcurrido dicho plazo sin contestación por parte del cliente se entenderá que no acepta la modificación realizada y, por tanto, que resuelve el contrato. No se consideran significativos los cambios de horarios realizados por las compañías de transportes manteniendo las fechas, la sustitución de una ruta o visita por otra de igual importancia, el cambio de algún hotel por otro de la misma categoría, o ciertas variaciones en el desarrollo y duración de las marchas o visitas.

b) En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

c) En el caso de que el organizador o minorista resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagadas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de cancelación del viaje combinado.

d) El organizador, o en su caso, el minorista, no tendrá que asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el RDL 1/2007:

- El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador notifica al viajero la cancelación dentro del plazo fijado más arriba.
- El organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

e) El viajero deberá informar al organizador sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

f) Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador deberá subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados.

g) Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador no subsana la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador se niega a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

h) Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado. Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador aplicará al viajero una reducción adecuada del precio. El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

i) Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

j) Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido 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, sin perjuicio del derecho del organizador a facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

k) La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

l) En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. Así, se limita la indemnización que debe pagar el organizador (siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia) al triple del precio total del viaje.

m) La responsabilidad de ARAWAK VIAJES, S.L. como organizador cesará si los defectos o incumplimientos son:

a) Imputables al consumidor.

b) Imputables a terceros, ajenos a la prestación y con carácter imprevisible.

c) Por causa de fuerza mayor, anormal e imprevisible de consecuencias inevitables o algún acontecimiento que pese a haber puesto la diligencia necesaria, no se ha podido prever o superar.

n) Los viajes que se desarrollan en el medio natural implican un riesgo intrínseco tanto de posibles accidentes como de dificultad particular de ejecución o cambios en las condiciones climáticas, etc. asumido por el cliente como inevitable y totalmente ajeno a la organización.

o) La condición física, capacidad técnica y equipamiento adecuado, así como la adaptación al medio y tipo de servicios, la cultura del lugar, la necesaria convivencia con el grupo para la ejecución de un viaje en la naturaleza será responsabilidad única del cliente.

- ARAWAK VIAJES, S.L. no es responsable civil ni penal de incidentes o accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o dirigidas por los guías.
- En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.
- En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reserva 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 **d**).
- El guía, por la seguridad de los viajeros, tendrá facultad para modificar el viaje si lo estima imprescindible, por motivos de integridad física o en evitación de peligros objetivos constatables sobrevenidos o asumidos en las Condiciones particulares del Contrato de Viaje Combinado, buscando la alternativa más razonable a su criterio, sin que esta garantice la consecución de los mismos contenidos si están condicionados por dichas causas, no estando por tanto **TIERRAS INEDITAS** obligado a realizar reembolsos por ello.
- Determinadas condiciones climáticas adversas previas a la salida de un viaje o ruta de cualquier naturaleza, no justifican su cancelación, bien por darse posibles cambios de condiciones en el lugar de desarrollo y el transcurso del mismo, bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por tanto no fuesen reembolsables.

## **7. RECLAMACIONES.**

El cliente debe colaborar al buen desarrollo del viaje y comunicará en el momento al guía del mismo, agencia corresponsal o contacto facilitado, la posible anomalía o incumplimiento para ser subsanado "in situ", y si no es posible, y no existe alternativa, podrá reclamar posteriormente y por escrito a la Oficina de venta.

No obstante y si finalmente no encuentra satisfacción a la reclamación, podrá elevar la misma al órgano competente de la Dirección General de Turismo de la Comunidad de Canarias, que dirimirá sobre la responsabilidad de la agencia, pero no establece resarcimiento alguno al cliente. El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la ley es de dos años.

## **8. RESPONSABILIDAD.**

### **8.1. General.**

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. El organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje. La responsabilidad será solidaria de cuantas empresas concurren en el contrato.

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 concorra alguna de las siguientes circunstancias.

1. Que los defectos observados 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 podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias anteriores, 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.

## **8.2 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. Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, estos deberán ser siempre acreditados por el consumidor. En ningún caso la Agencia se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

Cuando en uso de cualquier medio de transporte contenido en el Viaje combinado ocurra un accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor habrá de presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista en el respectivo país, a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de esta, siendo auxiliado y asesorado en sus gestiones por la Agencia Organizadora.

## **9. DELIMITACIONES DE LOS SERVICIOS DEL VIAJE COMBINADO.**

### **9.1. Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.**

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de tres 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 reconfirmar con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

### **9.2. Hoteles**

La calificación de categoría de establecimientos se corresponderá con la oficial existente en los países que dispongan de esta, o con el criterio particular de **TIERRAS INEDITAS**, en los países donde no exista una categoría oficial obligatoria única.

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial si la hubiere. En todos los casos se facilitará en el **programa detallado** información básica de los servicios de cada alojamiento y su descripción. 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 la misma se produzca más tarde de los inicialmente previstos.

### **9.3. Otros Servicios**

En los circuitos, los vehículos terrestres pueden variar en sus características en función del número de participantes. Si en alguna salida no se llega a un número determinado de viajeros, es posible que se utilice un minibus o "van", que salvo indicación expresa en contrario, no tienen los asientos reclinables. Asimismo, en la descripción de cada circuito está indicado si el transporte a usar posee o no aire acondicionado, entendiéndose que no lo tienen si nada se indica. El transporte en los parques naturales para la realización de safaris fotográficos se efectúa en vehículos característicos de cada país. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no adaptarse a las normas y estándares españoles, sino a los que son propios del país de destino.

### **9.4. Servicios Suplementarios**

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia Detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

## **10. PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACION.**

Todos los usuarios sin excepción deberán llevar la documentación que, según su nacionalidad, les sea exigible en el país o destino, siendo su responsabilidad la obtención a tiempo y correcto cumplimiento de cuantos documentos necesiten, poniendo especial cuidado aquellos ciudadanos con nacionalidad no española. Si el viaje no pudiesen efectuarlo por alguna de estas causas, o al cliente se le denegase la entrada al país por alguno de estos motivos, se entenderá como desistimiento y por tanto todos los gastos ocasionados serán por cuenta del consumidor. Los menores de edad deben llevar además un permiso escrito firmado por sus padres o tutores.



## 11. EQUIPAJES.

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario, los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que, en la medida de lo posible, están presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportistas, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes, y comunicarlo urgentemente a la Agencia Detallista. La Agencia Organizadora, se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

## 12. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

Se informa al consumidor que en el momento de la solicitud formal del viaje, deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como asesoramiento sobre la suscripción facultativa de un seguro que le cubra de los gastos de anulación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, así como información de los riesgos probables implícitos al destino y al viaje contratado. No obstante se recomienda acceder previamente a la página Web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación antes de contratar un posible destino. [www.maec.es](http://www.maec.es)

## 13. INSOLVENCIA DEL ORGANIZADOR O MINORISTA.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero.  
- 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.

\* Garantía en caso de insolvencia: ARAWAK Viajes, SL ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con MARKEL INTERNACIONAL INSURANCE COMPANY LTD, SUCURSAL EN ESPAÑA, Pza. Pablo Ruiz Picasso nº1, Planta 35, Edificio Torre Picasso, 28020 Madrid, mail [notificaciones@markelintl.es](mailto:notificaciones@markelintl.es), para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de ARAWAK Viajes SL, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

## 14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, **ARAWAK VIAJES S.L.** domiciliada en la **C/ Ercilla 28, 28005 Madrid** informa que los datos personales que se nos faciliten para la realización de un viaje, serán incorporados a un fichero de su titularidad con la exclusiva finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados.

Los datos que el cliente proporcione podrán ser cedidos únicamente a las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje para la correcta prestación del servicio contratado.

Asimismo, la prestación del servicio puede implicar que deban efectuarse transferencias internacionales a las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje, para lo cual, el cliente presta su consentimiento expreso.

Del mismo modo, el cliente presta también su consentimiento expreso a la emisión de Visados u otros documentos por parte de organismos oficiales en que se hagan públicos datos personales en documento al alcance de otros viajeros de forma imperativa para el cumplimiento de la legalidad.

Si la prestación del servicio implica la recogida y tratamiento de datos personales de menores de edad, el cliente, en calidad de padre o tutor del menor, presta su consentimiento expreso a dicho tratamiento.

El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos, dirigiendo una notificación por escrito a la dirección anteriormente indicada.

## 15. INFORMACION ADICIONAL

### 15.1. Normas de convivencia, actitudes contra las leyes, usos y costumbres de un país.

El buen desarrollo del viaje está en función de un grado normal de armonía en la convivencia del grupo y la observación de las costumbres del lugar, los comportamientos reprobables por el resto de viajeros que atenten contra dicha convivencia e incluso sean contrarias a las leyes del país o sus usos y costumbres, serán puestos en conocimiento del guía que invitará al cliente a desistir de sus actitudes y si es el caso, cursará la denuncia ante las autoridades correspondientes para salvaguardar la integridad del resto de



viajeros frente a la reiteración de faltas o delitos que pudiesen perjudicar al resto. Podrá ser excluido del grupo aquel integrante que manifiestamente perturbe o perjudique la convivencia y seguridad.

### **15.2. Circuitos**

La Agencia Organizadora pone en conocimiento de los clientes, que en los circuitos especificados en el folleto, el servicio de alojamiento se prestará en algunos de los establecimientos relacionados en el mismo o en otro de igual categoría y zona e igualmente que el itinerario del circuito podrá ser desarrollado según alguna de las opciones descritas asimismo en el programa /oferta. Esta identificación no supondrá modificación del contrato.

Para unirse a la mayoría de nuestros viajes no es necesaria condición física especial. Simplemente están pensados para ser disfrutados por personas que quieren pasar unos días de sus vacaciones intentando conocer un poco más el mundo que nos rodea. Es entendible que viajar por muchos países incluidos en nuestra oferta de viajes, implica que las rutas previstas sean proyectos de intención, más que algo totalmente garantizado. Para ello tenemos que dejar una puerta abierta a lo inesperado, siendo esta flexibilidad imprescindible y necesaria para disfrutar a fondo cada momento del viaje.

Cualquier imprevisto puede hacer que la ruta cambie tales como: huelgas, condiciones climáticas, cierres o retrasos en fronteras, medio de transportes locales. Esto no suele ocurrir con frecuencia, pero en el caso de que ésto pudiera modificar la ruta, el guía decidiría cual es la mejor alternativa a seguir buscando siempre la mejor alternativa para el grupo.

**Dado el carácter especial de estos viajes el cliente debe entender que, a veces, hay que pernoctar en lugares donde existen duchas, pero no hay agua; donde existen hoteles pero no son confortables; donde las habitaciones no están en las mismas condiciones que el mundo occidental o donde la comida tiene que ser local y realizada por gente local, es decir, diferente a la que estamos acostumbrados; donde las carreteras son pistas de tierra con lo que ésto conlleva (polvo, baches, pinchazos, rotura de cristales, barro donde hay que ayudar a sacar el vehículo, etc). Nuestros viajes son para disfrutarlos y participar activamente, no como espectador pasivo. Algunos de estos aspectos serán inevitables por inherentes al propio país, y por tanto no reclamable como fallo, carencia o anomalía ya que la situación será parte de “su normalidad”. La ventaja de esto es que compartirás esta aventura de viajar no como turista sino como VIAJERO.**

### **15.3. Viajes en Grupo**

Los precios de los viajes en grupo están basados en un mínimo de personas (según se indica en cada viaje), realizando juntas la totalidad del itinerario desde el punto de consolidación, salvo en aquellos viajes en los que se especifique un mínimo diferente. Consulte las características particulares de cada viaje. El hecho de que el grupo viaje con un número de personas mayor al mínimo no implica reducción alguna del precio.

### **15.4. Aceptación de condiciones**

El hecho de formar parte de cualquiera de los viajes incluidos en este programa implica el conocimiento y aceptación por parte de los viajeros de todas y cada una de las Condiciones Generales.