

CONDICIONES GENERALES · CIRCUITOS · 2022

ORGANIZACIÓN. La organización técnica de estos viajes combinados ha sido realizada por la Agencia Mayorista. Título CICL 09-29 M.S. Viajes S.A. C.I.F. A-09269887 con domicilio en Avda. Cantabria, 51- 1º CP 09006 BURGOS.

REGULACIÓN JURÍDICA. Estas condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias y el Decreto 25/2005, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.

El hecho de tomar parte en cualquier viaje o servicio turístico del presente programa, supone la total aceptación por parte del Usuario de todas y cada una de estas condiciones generales, y de las normas legales y reglamentarias antes precitadas.

Como norma general, ha de seguirse un criterio de estricta literalidad, significando que lo que no esté específicamente detallado como comprendido en el viaje, no estará incluido en éste.

PRECIOS. Los precios de este programa son totales (IVA incluido) y podrán ser revisados al alza o a la baja, por variaciones en los tipos de cambio, en las tarifas de transportes, en el coste de los carburantes y/o en las tasas e impuestos aplicables. Para el cálculo de citadas variaciones se estará a la diferencia entre los precios públicos que hay a la fecha de la publicación de las presentes condiciones generales (Diciembre 2021) y las que hubiere a la fecha de la variación. En todo caso cuando la repercusión supere el 15% del precio establecido, el cliente que ya haya formalizado la reserva, podrá desistir del viaje con derecho al reembolso de sus pagos.

TASAS. Los clientes que se alojen en Cataluña tendrán que pagar directamente en el establecimiento una tasa de alojamiento, cuyo importe depende de la categoría del hotel y de la ubicación y puede variar sin preaviso. La tasa, impuesta por la Generalitat de Cataluña, no está incluida en la tarifa de la habitación/apto. Exentas las personas de edad igual o inferior a 16 años, las cuales deberán acreditar la edad en el establecimiento.

En algunos países europeos, existe un impuesto para los turistas (Taxe de séjour/Tasa de estancia), de aproximadamente 0,50-3€/persona/noche, que deberá pagar directamente el cliente en los alojamientos que así los soliciten, salvo cuando se exprese que dicho impuesto está incluido en los precios.

CONDICIONES PARTICULARES PRODUCTOS CON AVIÓN: Viajes combinados sujetos a Condiciones Económicas Especiales de Contratación (C.E.E.C.). Tasas de aeropuerto calculadas a fecha de 1 Diciembre 2021 pudiendo sufrir modificaciones antes de la emisión, rogamos consultar. Los precios podrán ser revisados conforme al Real Decreto 1/2007 por el incremento del petróleo y sus derivados notificándose en tal caso con al menos 21 días de antelación a la fecha de salida del viaje.

PRECIOS WEB MARSOL / TARIFAS ON-LINE. Los precios y los gastos de cancelación publicados en este folleto, pueden variar al alza o la baja con respecto a los publicados en la página web. Por lo que el precio y los gastos de cancelación que se aplicarán, serán los que existan en la página web en el momento de hacer o cancelar la reserva. En caso de modificación posterior sobre las tarifas web/on line no se puede garantizar la misma tarifa.

INSCRIPCIONES. En el momento de la reserva se debe depositar el 40% del precio total de la misma, no considerándose comprometida en firme mientras no se efectúe el correspondiente depósito. De no ser abonado el saldo restante con una antelación de 7 días a la fecha del comienzo del viaje, MARSOL podrá considerar la plaza anulada.

Por parte de la agencia organizadora se podrá anular el viaje programado, siempre que el número de inscripciones sea inferior a 30 personas, sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna, siempre y cuando la anulación sea comunicada al mismo con un mínimo de 10 días de antelación, no teniendo más derecho que el reembolso del total del importe satisfecho.

BONOS. Los bonos son los documentos de viaje que acreditan la formalización de un contrato de viaje combinado con esta Agencia organizadora y que son emitidos por la agencia minorista. En los mismos se detallará (localizador, régimen alimenticio, fechas de entrada y salida, transporte, identificación del cliente, tipo de habitación, tipo de oferta si tuviera). Y se identifica con su correspondiente sello y rubrica a la agencia emisora. Citados documentos deben estar cumplimentados en su integridad, sin correcciones ni tachaduras. La falta de cumplimiento de alguno de los apartados exige el prestatario de su cumplimiento. El Usuario acepta que la existencia de correcciones o tachaduras, así como la falta de número localizador o de identificación de la agencia emisora faculten al prestatario para rechazar el documento y, consecuentemente, éste último quedará liberado de prestar servicio alguno y la agencia organizadora exonerada de toda obligación con el Usuario.

La aceptación y uso del bono implicará la conformidad con el contenido en el detallado y, asimismo, con las presentes condiciones generales en todo lo que no se oponga a las normas legales o reglamentarias de aplicación.

DESCUENTOS. Descuentos de niños, 3º y 4º persona se entienden compartiendo la habitación con dos adultos. Cuando se confirme un bebé con alojamiento gratis, el cliente pagará directamente en el hotel los servicios de cuna, alimentación y cualquier servicio que solicite en el hotel.

CAMAS SUPLETORIAS: Las habitaciones que se confirmen como triples, cuádruples y quintuples, y que figuren en bono como tales podrán ser, bien habitaciones dobles con camas supletorias o bien, habitaciones dobles con 2 camas king-size, dependiendo del establecimiento.

CARÁCTER UNITARIO DE LA PRESTACIÓN: El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada "Vacación" o "Círculo", constituye un servicio completo (combinado o "a for fait") de carácter unitario e indivisible, y que no cabe fraccionar a efectos de utilización parcial o de disminución de precio. La renuncia o no utilización, por parte del cliente, de cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso ni devolución alguna.

MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO: La información contenida en este programa será vinculante para la Agencia organizadora y la Agencia minorista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

Que los cambios en la información se hayan comunicado claramente por escrito al Usuario antes de la celebración del contrato.

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

Si una vez celebrado el contrato y antes de la salida del viaje, la Agencia organizadora se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato lo pondrá, a través de la agencia minorista, inmediatamente en conocimiento del Usuario.

En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el Usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar la modificación del contrato en la que se precisaran las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El Usuario deberá comunicar la decisión que adopte a la Agencia minorista dentro de los tres días siguientes a ser notificado por medio de la agencia minorista de la modificación producida. En el supuesto de que el Usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

En el supuesto de que el Usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en los tres párrafos precedentes, o de que la Agencia organizadora cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al Usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, y a las indemnizaciones previstas en el artículo 159 del R.D. Legislativo 1/2007, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que la Agencia organizadora o Agencia minorista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, la Agencia organizadora o la Agencia minorista deberán rembolsar al Usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el Usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el art. 76 del R.D. Legislativo 1/2007. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del Usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

No existirá obligación de indemnizar al Usuario en los siguientes supuestos:

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 Usuario dentro de los 10 días de previos a la fecha prevista de iniciación del viaje.

Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor.

TRANSPORTE: La Agencia organizadora se reserva el derecho, de acuerdo con la legislación vigente, de alterar el orden del recorrido del viaje; modificar la hora de salida; utilizar taxis, microbuses y otros autobuses para reunir a todos los pasajeros en un punto común de la ruta; cambiar los números de asiento que provisionalmente hayan sido otorgados en el momento de la confirmación de la reserva o sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otros de similar categoría sin que el Usuario tenga derecho a reclamación alguna, y sí, solamente, a la recuperación de las cantidades abonadas en su viaje si no estuviera de acuerdo con las alteraciones, y, consiguientemente, no hiciera uso de los citados servicios.

Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la Agencia organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el Usuario se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere al seguro del mismo de acuerdo al correspondiente baremo de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serían pagadas a los interesados beneficiarios o sus representantes legales en el país de matrícula del vehículo y precisamente en la moneda de curso legal del mismo.

PRESENTACIÓN: El cliente deberá presentarse en la Terminal de salida con una antelación mínima de QUINCE MINUTOS a la hora del comienzo del viaje cuando se trate de viajes terrestres y NOVENTA MINUTOS cuando se trate de viajes aéreos. En el caso de no presentación a la salida del viaje sin previa anulación ni aviso, el cliente perderá el derecho a toda reclamación.

DOCUMENTACIÓN: Todos los Usuarios sin excepción (incluidos niños) deben tener en vigor y actualizada su documentación personal. Respecto a la información sobre las condiciones aplicables en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, el Usuario debe requerirla de la agencia minorista intermediaria en el viaje. Si la imposibilidad de prestar los servicios contratados tuviera como causa la falta o el incumplimiento de normas legales y reglamentarias sobre este particular la Agencia organizadora estará facultada para aplicar los gastos y penalizaciones que se establecen en estas condiciones generales para el desistimiento voluntario.

RECLAMACIONES Y REEMBOLSOS: En el caso de que, después de la salida del viaje, la Agencia organizadora no suministre o compruebe que no puede suministrar un elemento esencial del contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje contratado, sin suplemento alguno de precio para el Usuario, y, en su caso, la Agencia organizadora abonará al Usuario el importe de la diferencia entre las prestaciones pactadas y las suministradas si estas fueren de inferior categoría. Si el Usuario hace uso de las soluciones dadas por la Agencia organizadora se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas y que exime de toda responsabilidad a la Agencia organizadora y a los prestatarios de los servicios. Si el Usuario no aceptase, y así lo manifestara de forma expresa antes de hacer uso de la solución propuesta por la Agencia organizadora, éste deberá facilitar a aquél, sin suplemento alguno de precio, el medio de transporte que mutuamente convengan o, a falta de acuerdo, uno equivalente al utilizado en el contrato para regresar al lugar de salida.

En caso de reclamación, la Agencia minorista o, en su caso, la Agencia organizadora deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

CONDICIONES GENERALES · CIRCUITOS · 2022

La Agencia organizadora y la Agencia minorista de viajes combinados responderán frente al Usuario, 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 las Agencias organizadora y minorista a actuar contra dichos prestadores de servicios. La responsabilidad frente al Usuario será solidaria de cuantos empresarios, sean Agencia organizadora o Agencia minorista, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el Usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

La Agencia organizadora y la Agencia minorista responderán, asimismo, de los daños sufridos por el Usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al Usuario.
- 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.
- 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.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que la Agencia minorista, o en su caso, la Agencia organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b), c) y d), la Agencia organizadora y la Agencia minorista estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al Usuario que se encuentre en dificultades.

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

Cuando el Usuario considere que no se le ha facilitado alguno de los servicios contratados, o que ha sido prestado defectuosamente, deberá proveerse del correspondiente justificante expedido por el prestatario del servicio o en su defecto contar con el reconocimiento del guía.

El Usuario se obliga a notificar inmediatamente al prestatario de los mismos y en el plazo de 48 horas hábiles a la Agencia organizadora, la no ejecución o mala ejecución de los servicios contratados integrantes del viaje, a fin de que éstos tomen las medidas oportunas y de que la Agencia organizadora pueda contrastar la veracidad de lo alegado. La no realización de la comunicación a la Agencia organizadora supondrá que será el Usuario quien deba probar el incumplimiento en la ejecución del contrato ante el órgano Administrativo o Tribunal competente, y fuera de ese plazo, se acepta por el cliente la imposibilidad de que la Agencia organizadora pueda realizar la comprobación de lo alegado, así como que pueda lograr una solución satisfactoria para todas las partes implicadas. En el caso de que el cliente abandone antes de la fecha prevista, MARSOL, no se compromete a efectuar devolución alguna, salvo recibir escrito del hotel notificando la no facturación de los días no disfrutados, debidamente firmado y sellado.

REDES SOCIALES-WEB: Todas las fotos y videos que puedan aparecer en nuestra web y redes sociales han sido realizadas con el consentimiento del pasajero. En caso de que no querer aparecer en ellas el cliente tiene derecho a retirar su consentimiento. También tiene derecho al acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento. Datos de contacto para ejercer sus derechos: MS Viajes S.A. Av. Cantabria 51-1.º planta 09006 Burgos.

DESISTIMIENTOS: En todo momento el Usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a la Agencia organizadora o Agencia minorista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización.

- Gastos de gestión. Se establece como precio unitario de la intermediación de la Agencia organizadora el importe de 12 € por reserva.
- Gastos de anulación. Entendiendo por tales los que sean facturados por los prestatarios de los servicios a la Agencia organizadora por lo que no pueden preverse de antemano y habrá de estarse a la cuantía y desglose que en su momento se comunique por cada prestatario interviniente.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Sin perjuicio de que puedan existir otras condiciones especiales, en las presentes condiciones generales se recogen expresamente los siguientes servicios especiales y los gastos de cancelación que rigen en su caso:

Circuitos Nacionales - los gastos de anulación por desistimiento total o parcial (modificaciones) serán:

- El 5% con más de 10 días y menos de 15 días de antelación.
- El 15% entre los días 3 y 10.
- El 100% dentro de las 48 horas antes de la salida, o en caso de no presentarse a la hora prevista para la salida.

Circuitos Internacionales y Circuitos Especiales en autocar - los gastos de anulación por desistimiento total o parcial (modificaciones) serán:

- El 5% con más de 10 días y menos de 15 días de antelación.
- El 25% entre los 6 y 10 antes de la salida.
- El 100% para anulaciones 5 días antes de la salida o menos, o caso de no presentarse a la hora prevista de salida.

Las presentes condiciones generales de anulación no son de aplicación en los productos publicitados en nuestra página web www.marsol.com, ya que dispone de condiciones generales específicas.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN BILLETES DE TREN: En los circuitos que conlleven compra de billetes de tren (circuitos con AVE o acercamientos), desde el momento de la reserva conllevarán unos gastos de anulación de 125€/billete (salvo indicación contraria). Una vez emitidos y enviados los billetes al cliente, gastos de cancelación 100% sobre los billetes emitidos.

ABANDONO: Si el cliente abandonase el viaje una vez comenzado o dejase voluntariamente de utilizar algunos de los servicios correspondientes a su "Vacación" o "Circuito", no tendrá derecho a devolución ni reembolso alguno. Asimismo será inalterable la fecha de regreso (transporte) contratada, a excepción de prórroga a través de MARSOL.

CAMBIO DE FECHAS: Si el Usuario deseara modificar su reserva de día de salida, esto supondrá el pago de los gastos de anulación correspondientes, siendo necesario contar de forma expresa con la aceptación del prestatario de los servicios.

RESPONSABILIDADES EXCLUIDAS: MARSOL, al igual que la Agencia minorista, no puede responsabilizarse -por quedar fuera de su actividad y de las previsiones que le son exigibles- de las deficiencias, incumplimiento e infracciones respecto a las responsabilidades directamente imputables a las empresas transportistas, hoteleras y similares prestadoras de servicios, o profesionales turísticos contratados; así como -igualmente- de los robos, daños o accidentes que pudieran producirse tanto en las personas como en los objetos propiedad de los clientes. Caso de producirse las deficiencias, infracciones o incumplimientos aludidos en primer lugar, el cliente deberá proceder a efectuar la oportuna reclamación en forma oficial y directamente ante la empresa o persona infractora o directamente responsable, máximo en los 7 días posteriores a la salida del hotel. Las compañías aéreas, marítimas o terrestres que intervienen en estos viajes no podrán considerarse responsables de cualquier acto, omisión o irregularidad que acaezca al pasajero en el tiempo que este permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al Usuario. En caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje, por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, MARSOL se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones. En cualquier caso, las incidencias económicas que resultasen serán de la exclusiva cuenta de los clientes, quedando MARSOL eximido de toda responsabilidad.

Por lo que se refiere a los daños que no sean corporales, la indemnización no podrá ser superior al precio del viaje inicialmente contratado.

EQUIPAJE. MARSOL no es legalmente responsable por la pérdida o deterioro del equipaje de conformidad con la Ley de Ordenación del Transporte Terrestre. Además se informa al consumidor que la empresa transportista podrá rechazar el transporte de maletas o bultos cuyo peso sea superior a 20 Kg sin que ello genere derecho a indemnización.

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 mero carácter informativo. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al Usuario, con sus condiciones específicas, no garantizándose, hasta el momento de su contratación, la posible realización de las mismas.

Los precios de las entradas, actividades y visitas son orientativos y están sujetos a modificaciones por parte de sus responsables. La agencia organizadora repercutirá estos cambios al cliente final.

HOTELES/APTOS. Los establecimientos están obligados a facilitar la entrada en las habitaciones dependiendo de la legislación turística de cada comunidad autónoma o de cada país. El régimen y horarios de funcionamiento de las instalaciones y servicios será el regulado por cada establecimiento.

CIRCUITOS: Por las características que implica su programación, el alojamiento se podrá prestar en los establecimientos relacionados en el folleto informativo o en otro de igual categoría y situación entendiéndose que esta última característica no se circunscribe a la misma localidad en que se encuentre el establecimiento detallado en el folleto sino a la zona descrita en la programación del circuito a cuyos efectos el alojamiento puede venir expresado con el indicativo: "o similar". Asimismo el itinerario del circuito podrá sufrir variaciones en el orden de su programación. Por causas organizativas, los itinerarios de recogida, dependerán del número de plazas en cada zona para ese determinado circuito, no pudiendo establecerse antes de la salida del viaje ni el número, ni el lugar de las paradas intermedias.

CIRCUITOS EN AVIÓN: Los horarios de los vuelos están sujetos a posibles variaciones por lo que el horario de presentación en el aeropuerto, así como de los traslados al mismo, serán confirmados una semana antes de la salida.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL VIAJE CONTRATADO. Se informa a los Usuarios que, a más tardar en el momento de confirmación de la reserva, la Agencia minorista debe haberle facilitado información suficiente sobre horarios y particularidades del trayecto. No asumiendo Marsol responsabilidad por el incumplimiento de esta obligación.

La Agencia minorista pondrá a disposición del Usuario información suficiente que le permita ponerse en contacto con la Agencia organizadora o minorista. Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la Agencia minorista facilitará también la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.

SEGUROS. Se informa expresamente que el Usuario podrá hacer la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación y de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento. La información le será facilitada por la Agencia minorista.

VIGENCIA. La programación del presente folleto tiene validez desde el 13 de marzo al 13 de Diciembre 2022, siendo vinculante para la Agencia organizadora durante ese período de tiempo. No obstante, serán válidos los cambios en dicha información cuando se hayan comunicado al Usuario antes de la celebración del contrato, o se hayan acordado modificaciones entre las partes contratantes.