

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE OBLIGADO CONOCIMIENTO



A) PRELIMINAR

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el folleto/oferta es el documento informativo al que éstas se incorporan. El folleto /oferta es la descripción del viaje combinado contenida en la documentación del viaje que constituye el objeto del contrato de viaje combinado.

- En Viajes InterRías **GARANTIZAMOS TODAS LAS SALIDAS** publicadas en este folleto siempre que se alcance un mínimo de 30 plazas. Si por algún motivo (por fuerza mayor o por no alcanzar el número mínimo de participantes) se cancelase alguna de ellas, se avisará con un mínimo de veinte días de antelación a la fecha de salida, ofreciendo la posibilidad de elegir otra fecha o circuito de este folleto, con un descuento del 10%.
- Para participar en cualquiera de estos circuitos, es imprescindible para los viajeros españoles, 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. Los viajeros de otras nacionalidades deberán consultar con su Agencia de Viajes. Los menores de edad que viajen solos, acompañados por un único progenitor/tutor o terceras personas, deberán llevar autorización escrita expresa, firmada por los padres, progenitor ausente o persona que ejerza legalmente la patria potestad, expedida por el órgano competente (comisaría de Policía Nacional, Guardia Civil...).
- Todos los **HORARIOS** están condicionados a las fluctuaciones del TRÁFICO.
 - El cliente deberá **PRESENTARSE EN LA TERMINAL DE SALIDA** con una antelación mínima de 30 minutos a la hora señalada para el comienzo del viaje. En caso de no presentación con la antelación referida, ni previo desistimiento, con constancia escrita del mismo y de su recepción, el cliente perderá todo el derecho a reclamar o reembolso alguno.
 - **EI HORARIO DE LLEGADA A DESTINO** es a última hora de la tarde.
 - **EI HORARIO DE REGRESO A ORIGEN** será confirmado por el asistente en viaje. Los horarios que figuran en el itinerario son meramente informativos y pueden sufrir alteraciones en función del hotel asignado para el circuito. En el caso que el horario de salida no sea compatible con el horario de comedor, el desayuno será tipo picnic.
 - **PUNTOS DE RECOGIDA:** consulta los puntos de recogida en las páginas 16 y 17. Estos puntos de recogida, podrán ser ampliados siempre que exista un número mínimo de personas que así lo justifique a criterio de Viajes InterRías.
- El **ASISTENTE EN DESTINO** no está autorizado a desempeñar funciones de guía local y, por tanto, no puede explicar en museos, monumentos ni lugares públicos. Nuestro representante se encargará de coordinar los horarios, acompañar a los clientes en todas las excursiones, informarles en cada momento de los lugares más destacados y asistir a los pasajeros ante cualquier incidencia, o como enlace entre



éstos y los proveedores (hoteles, restaurantes, etc.).

- Las **VISITAS CON GUÍA OFICIAL/LOCAL** tienen una duración aproximada de 2 horas. En cada circuito, se indica las visitas con **guía oficial/local**. En caso de no indicarlo, se entiende que la visita se realizará libremente. La descripción que se realiza de cada una de ellas tiene una finalidad meramente informativa.
 - En casos excepcionales se podrá cancelar alguna visita ofreciendo otra alternativa similar.
 - En algunas ocasiones y por diferentes motivos (meteorológicos, tráfico, días festivos o cierre de monumentos) el orden de las visitas podrá ser alterado sin que ello afecte a su contenido.
 - Las visitas a determinados lugares como parques, montes o lugares de interés al aire libre, quedan siempre sujetas a las condiciones meteorológicas en el momento de realizarse.
 - Para la realización de las excursiones diarias de los circuitos, se recogerá a los clientes en cada uno de los distintos hoteles en los que éstos se encuentren alojados.
- Todas las **EXCURSIONES OPCIONALES** están sujetas a realización dependiendo del nº de pasajeros. En el caso de excursiones, entradas 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. Dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor, con sus condiciones específicas, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas ni el precio final, que está sujeto a variaciones por parte de sus proveedores y que serán repercutidas sobre el cliente final.
 - Nuestros guías acompañantes tienen autorización para ofrecer únicamente las excursiones facultativas detalladas en este folleto (además de entradas a determinados museos y monumentos, para poder beneficiar a los señores clientes con ventajosas tarifas de "grupo").

Cualquier otra **EXCURSIÓN OPCIONAL** o actividad contratada durante su viaje, que sea ajena a esta publicación estaría excluida de cobertura por el Seguro de Viaje incluido. Ante cualquier duda al respecto de estos servicios ofrecidos en destino, ponte en contacto con tu agencia de viajes.

- En caso de no realización de una **EXCURSIÓN OPCIONAL** comprada en origen por no llegar al mínimo de pasajeros, la Agencia de Viajes procederá a la devolución del importe abonado.
- En el supuesto de desistimiento por parte del cliente, este tendrá una penalización en todos los casos de gastos de gestión y anulación: un 5% si el desistimiento se produce con más de diez días y menos de quince de antelación al comienzo del circuito; el 15% entre los días tres y diez, y el 25% entre las veinticuatro y las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida del circuito. De cancelar la reserva de la excursión facultativa una vez iniciado el circuito: la cancelación, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes.
- El distintivo de "**HOTELES PREVISTOS O SIMILARES**" indica similitud en categoría, no en población.
- Los **HOTELES INDICADOS COMO "HOTEL SELECCIONADO"** son hoteles contratados para ese circuito, en caso de ampliación del nº de autocares se ofrecerán otros hoteles similares.
- La legislación vigente establece sólo **HABITACIONES INDIVIDUALES Y DOBLES** en los establecimientos hoteleros, permitiendo en algunas salvedades y siempre bajo petición habilitar una tercera cama o plegatín. En Viajes InterRías, no aconsejamos su utilización para adultos.
- Los **SERVICIOS DE RESTAURACIÓN** tanto en hoteles como en restaurantes incluidos en estos paquetes turísticos están compuestos de: desayuno continental, almuerzos y cenas servidos en mesa y con un menú cerrado e igual para todos los clientes, compuesto por un primer plato, un segundo plato, postre, pan, agua y vino

de la casa (1 botella de vino para cada 4 personas). No existe posibilidad de cambio o elección entre varias alternativas, salvo motivo justificado de enfermedad, dieta especial, alergias o intolerancias alimentarias, que han de ser comunicadas en el momento de realizar la reserva. En caso contrario, no se garantiza que el hotel o restaurante satisfaga dicha necesidad.

- Ocasionalmente los servicios de desayuno y/o comida y/o cena podrían no realizarse en los hoteles utilizados para el alojamiento, sino en restaurantes concertados.
- En algunos establecimientos puede darse el caso que los servicios de restauración sean tipo buffet.
- Nuestros circuitos incluyen un **SEGURO TURÍSTICO (ver condiciones y cobertura en pág. 4)**.
- Los **PRECIOS** publicados se entenderán como finales, y **NO INCLUYEN:** Tasas, impuestos y/o cargos locales a pagar por el cliente en destino tales como tasas turísticas, ecológicas, hoteleras, etc. Extras en el hotel, tales como minibar, llamadas telefónicas, etc. Entradas a museos y monumentos, guías oficiales locales, almuerzos extra en hoteles o cualquier otro servicio que no esté especificado inequívocamente como incluido en cada itinerario.
 - El conjunto de los servicios y elementos integrantes de cada "Circuito", constituye un servicio completo 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 cualquier o cualesquiera de los elementos o servicios integrados, no dará lugar a reembolso, descuento, ni devolución alguna.
 - Cuando se realice la contratación del viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales de última hora o equivalentes, a un precio distinto del expresado en el folleto, los servicios comprendidos en el precio serán únicamente aquellos que se especifiquen detalladamente en la oferta. Las promociones u ofertas no serán acumulables.
- Viajes InterRías se reserva el derecho, de acuerdo con la legislación vigente, de alte-



rar el orden de recorrido del viaje; modificar la hora y los puntos de salida/llegada; 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 sin que el cliente 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, no haciendo uso de los citados servicios.

- Debido a la incorporación de viajeros a nuestros circuitos desde una gran variedad de poblaciones, cuando no se completan los grupos en el lugar de origen, las **RUTAS DE NUESTROS TRANSPORTES** pueden variar haciendo distintas escalas y desvíos para que se puedan unir el resto de pasajeros a cada uno de los circuitos de nuestra programación, por lo que cuando se produzcan estas circunstancias, se realizarán las rutas más adecuadas en lugar de seguir las más directas. Cuando desde alguno de los puntos de salida no exista un mínimo necesario de pasajeros, éstos podrán ser trasladados hasta otro de nuestros puntos de salida o hasta el destino, mediante tren, bus línea regular, microbús o taxi, tanto para la ida como para la vuelta, pudiendo tener que realizar algún tipo de espera para realizar el enlace previsto.
- Por motivos operativos y para facilitar la mejor realización del circuito, en los **PROGRAMAS COMBINADOS** en los que el alojamiento tiene lugar en distintas poblaciones (Cantabria – Asturias, Tres Naciones, Capitales Andaluzas, etc.), la llegada a destino podrá realizarse por cualquiera de los puntos previstos en el itinerario, sin que afecte al cumplimiento del programa publicado.
- Los **NÚMEROS DE ASIENTOS** se asignan en el momento de realizar la reserva y será válido desde y hasta el punto de encuentro. Desde el punto de origen hasta el/los punto/s de encuentro/s y viceversa, los pasajeros ocuparán los asientos libres. Debido a las distintas configuraciones de los autocares, los asientos asignados, solo confirman el número de plaza, no la posi-

ción dentro de los mismos. Dichos números de asiento asignado, podrán variar por necesidades de operativa, comunicándose a los clientes con la suficiente antelación, de la misma forma en casos puntuales el cliente solo dispondrá de su asiento en el lugar de destino y no desde y hasta el punto de encuentro. El número de asiento asignado no será válido en las excursiones opcionales.

- Los **AUTOCARES** están reglados según la normativa vigente. La capacidad del autocar se adaptará en cada caso al número de pasajeros. Salvo indicación expresa, los autocares contratados no disponen de WC operativo. Según el Real Decreto 667/2015 de 17 de julio, en vigor a partir del 1 de octubre de 2015, en los servicios de transporte regular, los ocupantes de tres o más años de edad y de estatura igual o inferior a 135 centímetros deberán utilizar sistemas de retención infantil homologados debidamente adaptados a su talla y peso. La silla homologada deberá ser aportada por el responsable del menor. Cuando no se disponga de estos sistemas se utilizarán los cinturones de seguridad del vehículo, siempre que sean adecuados a su talla y peso. Esta obligación no será exigible según la normativa vigente en aquellos vehículos que no tengan instalados cinturones de seguridad. Para niños menores de tres años la citada normativa no hace referencia a la utilización de sistemas de retención infantil homologados, no obstante, desde Viajes InterRías, recomendamos viajar con alguno de los sistemas de retención infantil homologados/adaptables a este medio de transporte, que deberán ser aportados por el responsable del menor.
- A todos los efectos, el **EQUIPAJE DEL VIAJERO** no forma parte de su contrato de viaje combinado. El equipaje se transporta por cuenta y riesgo del usuario, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vaya colocado. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, terrestre, marítimo o fluvial, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete del pasaje, en su caso, el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasaje-

ro. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el Acto la oportuna reclamación a la compañía de transportes. Será necesario aportar parte de incidencia o justificante del conductor. Viajes InterRías se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias. En caso de rotura o deterioro se precisará el parte de incidencia presentado ante la compañía transportista o bien un justificante del conductor, para que el cliente pueda tramitar la reclamación a la compañía aseguradora.

- El **NÚMERO DE TELÉFONO PARA ASISTENCIA +34 610 52 99 58** es un número de información que únicamente estará operativo cuando se estén realizando recogidas de clientes para nuestros circuitos. Por lo tanto, si el autocar lleva algún retraso a causa de incidencias de tráfico o hay cualquier incidencia, tendrán un teléfono de contacto al cual dirigirse. Este teléfono está atendido por nuestro personal de guardia y guías acompañantes. Para cualquier otra gestión deben contactar con su agencia de viajes, ya que nuestro personal de guardia no está habilitado para realizar más funciones que las descritas.
- **OBSERVACIONES RESERVA:** todas las peticiones especiales o indicaciones tipo conexión localizadores, bus adaptado, prescripciones médicas, intolerancias, etc., deben ser comunicadas y reconfirmadas con nuestros operadores de circuitos, para garantizar su cumplimiento.
- Ante cualquier incidencia detectada, que pueda causar **DISCONFORMIDAD** por parte de los clientes sobre los servicios prestados, es imprescindible la comunicación de la misma a nuestros guías para que de modo inmediato ponga los medios para solucionarlo. Todos los proveedores de servicio (hoteles, restaurantes, etc.), tienen la obligación de facilitar hojas de reclamación a los clientes si así lo solicitan, que deben ser cumplimentadas por los clientes en el propio establecimiento. Cualquier **RECLAMACIÓN** posterior por disconformidad con alguno de los servicios prestados debe ser enviada a través de la agencia de viajes detallista, indican-



do los datos completos del cliente, y firmada en un plazo no superior a un mes de la fecha de finalización del circuito.

- El usuario consumidor puede **DESISTIR DE LOS SERVICIOS** solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:
 - a. En el caso de servicios sueltos: la totalidad de los gastos de anulación si se hubieran producido estos últimos.
 - b. En el caso de viajes combinados que incluyan sólo autocar: una penalización del 5 % del total del viaje si la cancelación se produce entre los 15 y 10 días anteriores a la fecha de salida; el 15 % del total del viaje si se produce entre los 10 y 3 días anteriores a la fecha de salida; el 25 % del total del viaje si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida; y el 100% en caso de No Show.
 - c. En el caso de viajes combinados que incluyan tren, avión o barco: además de la penalización del 100% del tren, avión o barco, tendrán una penalización del 5 % del total del viaje si la cancelación se produce entre los 15 y 10 días anteriores a la fecha de salida; el 15 % del total del viaje si se produce entre los 10 y 3 días anteriores a la fecha de salida; el 25 % del total del viaje si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida; y el 100% en caso de No Show. Todo servicio de transporte (avión, tren y barco) conlleva el 100% de gastos de cancelación desde el momento del alta de reserva.
 - d. En todos los casos, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión y cancelación que produzca el desistimiento.
 - e. Las entradas a la Alhambra conllevan el 100% de gastos de cancelación desde el momento del alta de reserva.
- Si alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc., además de las penalizaciones descritas, los gastos de anulación consistirán en un 10% del total del viaje si se anula entre los días 3 y 10 anteriores a la fecha de salida, y del 25% si se anula dentro de las 48 horas anteriores a la salida. Cuando por el tipo de tarifa o características propias del medio de transporte a utilizar o cuando las características de los servicios a realizar por prestadores terceros hagan imposible la cesión, ésta no podrá ser llevada a efecto.
- En los casos que el organizador establezca y así lo especifique expresamente, la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un mínimo de participantes y por no alcanzarse ese mínimo, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas sin que pueda reclamar indemnización siempre y cuando la Agencia se lo haya notificado con la siguiente antelación a la fecha prevista de inicio del viaje: (i) veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración.

De no establecerse específicamente el mínimo de participantes, se establecen las siguientes compensaciones: 5% entre 2 meses y 15 días, 10 % entre 15 y 3 días, menos días 25 % del total del importe del viaje.
- En los casos en los que el consumidor interrumpa su viaje/estancia, no tiene derecho a ningún tipo de compensación/devolución por los servicios no disfrutados. Deberá solicitarlo a la compañía aseguradora si ha contratado algún tipo de seguro de anulación/interrupción.