

# CONDICIONES GENERALES

Las condiciones reproducidas en este programa, son extracto de la legislación vigente. La imprescindible lectura detenida de las mismas te aportará la necesaria claridad informativa para el disfrute de los viajes aquí avanzados. En los viajes de más de cinco días de duración se ponen a disposición unos **programas informativos** con las condiciones particulares de los mismos.

**Arawak**, en las actividades o viajes entendidos como de **Turismo Activo** y velando por sus clientes, se reserva el derecho de admisión o participación en una determinada actividad, aun ya en viaje, de aquellas personas que muestren una condición o medios inadecuados para su óptima realización, impidiendo el normal desarrollo de la misma o poniendo en peligro su integridad física, la de otros participantes o de los propios guías acompañantes.

## REGULACIÓN JURÍDICA

**Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre. Libro Cuarto -Viajes Combinados.**

El contrato de viaje combinado, conjuntamente con este programa o el programa informativo específico si lo hubiese, 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 **Arawak Viajes**, obligando a ambas partes.

## 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/ Peñuelas, 15 -28005 de Madrid**

## PRECIO

✓ El precio de los viajes combinados y la excursión de un día incluyen lo reflejado en la página denominada "INFORMACIÓN IMPORTANTE" del presente programa, salvo información particular descrita en cada viaje o en su programa informativo si lo hubiese.

✓ Cualquier variación en los precios de los transportes, tasas, carburante, impuestos o tipos de cambio sobre los calculados en la fecha de edición del presente programa podrá dar lugar a una revisión en el precio final al alza o baja, que se comunicará por escrito y siempre antes de los 20 días previos a la salida si ya se encuentra contratado.

✓ No se incluyen visados, tasas de aeropuerto, tasas de entrada o salida de un país, certificados de vacunación, extras como cafés o licores, ni lavado, planchado, llamadas u otros servicios hoteleros opcionales, ni vinos, refrescos o aguas minerales aun en los supuestos de pensión alimenticia, salvo que así lo exprese el programa informativo del viaje en particular.

## RESERVAS

**Para realizar tu reserva o la de varias personas, es imprescindible facilitar nombre, 2 apellidos, DNI completo, fecha de nacimiento y teléfono de todos ellos, figurando el contratante como responsable de dichas plazas.**

✓ Cualquier reserva se entiende como contratación, no existiendo en ningún caso el concepto de reserva sin compromiso. Para la asistencia a cualquier excursión o viaje es necesario haberla realizado previamente.

✓ Puedes solicitar tu reserva en excursiones anteriores, en nuestras oficinas, por fax, por e-mail, telefónicamente y en el contestador automático.

✓ Si solicitas la reserva por e-mail, contestador, fax o en excursión anterior, facilitando tus datos correctamente, tu reserva es firme mientras no recibas comunicación en contrario en un máximo de tres días, informándote de que no hubiese plazas libres en el momento de la misma.

✓ En el momento de la reserva y no más tarde, se puede solicitar la contratación de un seguro de anulación y en cualquier momento, uno complementario de asistencia en viaje.

## PAGOS Y REEMBOLSOS

✓ **EXCURSIONES DE 1 DÍA:** Confirmada la reserva, el pago íntegro se realizará en el plazo máximo de tres días naturales a partir de la fecha de confirmación. Si entre la fecha de reserva y la de salida de la excursión median entre 7 y 3 días, el pago se hará en la misma o siguiente jornada y si el tiempo es menor, deberá hacerse al momento de su contratación. Si se autoriza excepcionalmente el pago en la propia excursión, se podrá aplicar el cargo de 1 € por gastos de aplazamiento.

✓ **FINES DE SEMANA Y PUENTES:** Una vez confirmada la reserva, se entregará un depósito a cuenta en un plazo de tres días naturales a partir de la fecha de confirmación, estableciéndose en 20 € para los viajes de dos días y 50 € para el resto. Para todos los casos se realizará el pago total o el resto al menos 7 días naturales antes de la salida.

✓ **VIAJES DE LARGA DURACIÓN (Más de 5 días) Y OTRAS ACTIVIDADES:** tendrán condiciones de pago particulares reflejadas en el programa informativo de cada viaje.

Los pagos se podrán realizar:

- En las oficinas: en metálico o mediante talón.

- En bancos: mediante transferencia bancaria, telefónica, por Internet o ingreso en las siguientes cuentas

**TITULAR: ARAWAK VIAJES S.L.**

**SANTANDER: 0049 - 1628 - 54 - 22 10 15 73 93**

**BANESTO: 0030 - 1145 - 43 - 02 93 48 02 73**

**EN ORDENANTE poner el código del viaje y nombre del viajero.**

**Ejemplo: 246 - JUAN PÉREZ MARTÍN**

La omisión o incorrección de estos datos responsabilidad del cliente, puede generar la imposible adjudicación del pago y con ello, la pérdida de la plaza no identificada.

Los reembolsos que procedan se realizarán solamente por la oficina Central, nunca en viaje. No serán reembolsables los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

## ANULACIONES, CESIONES Y CANCELACIÓN DE VIAJE

✓ **Arawak** mantendrá las plazas reservadas un tiempo prudencial, pero dispondrá sin previo aviso de las reservas impagadas o que no se encuentren identificadas en los plazos indicados, lo cual no exime del pago de los gastos que correspondan.

✓ Se puede anular en cualquier momento, teniendo derecho a la devolución de las cantidades satisfechas excepto los gastos de anulación, los de gestión y la indemnización que corresponda abonar a la agencia.

✓ Si la anulación se produce por causa de fuerza mayor comunicada en las 24 h siguientes al suceso, previo a la salida del viaje y presentando posteriormente documentación original y de entidad acreditada para su aceptación como causa justificada, solo se cobrarán los gastos de anulación.

✓ Las anulaciones deben realizarse por carta, e-mail o comunicación personal con los agentes de atención de las oficinas, tomándose la fecha en que se reciba por el personal de la agencia. (si la anulación es en sábado, domingo o festivo, al no poder realizarse ninguna gestión, se contará como jornada de aviso del laborable posterior).

✓ **EXCURSIONES DE 1 DÍA:** sin gastos de gestión (Decreto 99/1996 BOCM)

- Sin penalización antes de 5 días de la salida.

- De 5 a 3 días antes: penalización 1 €.

- En los 2 días previos: penalización 25% del total de la excursión.+ gastos anulación si hubiese (transporte, seguro, etc.)

- No presentación: 100% del importe de la excursión.

✓ **FINES DE SEMANA Y PUENTES:**

- Antes de 15 días de la salida: gastos anulación si hubiese.

- De 14 a 11 días antes: g. de gestión 10 € + 5 %penalización + g. anulación si hubiese

- De 10 a 3 días antes: g. de gestión 25 € +15% penalización + g. anulación si hubiese

- En los 2 días previos: g. de gestión 50 € + 25% penalización + g. anulación si hubiese

- No presentación: 100% del importe del viaje.

✓ **VIAJES DE LARGA DURACIÓN (Más de 5 días) Y OTRAS ACTIVIDADES:** Tendrán condiciones particulares reflejadas en los programas informativos específicos.

✓ Para todos los viajes combinados, los **gastos de anulación** en el transporte público (Ferrocarril, avión, etc.) y determinados alojamientos (Paradores, Posadas de España, Alojamientos en zonas y temporada de Esquí, etc.) suelen ser del 100%. En otros servicios, se cargarán los que los proveedores pasen.

✓ El Viajero podrá ceder su plaza a un tercero, si el cedente lo solicita por escrito con 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y el cesionario cumple sus mismos requisitos. Ambos responderán solidariamente del pago y gastos adicionales justificados por la cesión.

✓ **Arawak** garantiza todas sus salidas, salvo por falta de vehículo privado en las actividades sin transporte o causas de fuerza mayor que obliguen a su cancelación. Igualmente, en los viajes con alojamiento se reserva el derecho de cancelar si el número de participantes es menor de la mitad de las 50 plazas ofertadas (o las que se indiquen específicamente), en cuyo caso se avisará con al menos 10 días de antelación, reembolsando únicamente los importes pagados.

## ALTERACIONES Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

✓ **Arawak** facilitará todos los servicios que correspondan según lo estipulado en este programa o en el programa informativo si lo hubiese, de acuerdo a los siguientes extremos:

a) Si se modifica significativamente algún elemento esencial del viaje, se comunicará inmediatamente. (No son significativos los cambios horarios en vuelos manteniendo las fechas, la sustitución de una ruta o visita por otra de igual importancia o ciertas variaciones en el desarrollo y duración de las marchas o visitas.)

b) En tal caso, el cliente podrá aceptarlo con las modificaciones introducidas o rechazarlo sin penalización alguna en el plazo de 3 días, dándose por rechazado si no hay respuesta en dicho plazo.

c) Si el cliente da por resuelto el contrato o la Agencia cancela el viaje una vez firmado, se le reembolsará la cantidad pagada y, si es el caso de incumplimiento, una indemnización del 5% entre 2 meses y 15 días antes, el 10% entre 15 y 3 días y el 25% si el incumplimiento es en los dos días previos a la salida.

d) No habrá incumplimiento y por tanto no existirá indemnización si se cancela por menor número que el cupo mínimo establecido y así se comunica al cliente, o existen causas de fuerza mayor, ajenas, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no se hayan podido evitar aun actuando con diligencia.

e) Si, en viaje, no se pueden suministrar parte importante de los servicios previstos, se adoptarán soluciones para la continuación del viaje sin suplemento al cliente y, en su caso, abonándole la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. La continuación en el viaje implica la aceptación tácita de las soluciones ofrecidas.

f) Si fuesen inviables las soluciones para la continuación del viaje o el cliente no las acepta por motivos claramente razonables, se facilitará su regreso en igual o similar medio de transporte al usado en viaje, devolviendo la cantidad que proporcionalmente le corresponda.

g) En caso de reclamación, se ofrecerá con la mayor diligencia posible una solución adecuada.

h) No serán objeto de reembolso en ningún caso gastos o servicios no incluidos en el viaje.

i) El guía, por la seguridad del grupo, tendrá facultad para modificar el viaje si lo estima necesario, por causas meteorológicas o de cualquier otro tipo, buscando la alternativa más razonable a su criterio, sin que esta garantice la consecución de los mismos contenidos si están condicionados por dichas causas y no estando por tanto **Arawak** obligado a realizar reembolsos por ello.

j) Las 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 o bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por tanto no fuesen reembolsables.

## 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, en nuestras oficinas se encuentran a disposición las pertinentes Hojas de Reclamación oficiales de Turismo, 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.

## RESPONSABILIDADES

✓ **Arawak** responderá como organizador y agencia detallista, del cumplimiento del contrato, independientemente de quienes deban ejecutar los distintos servicios. Dicha responsabilidad 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 prevenir o superar.

✓ **Arawak** como organizador prestará la asistencia necesaria al cliente en dificultades aun en los anteriores casos.

✓ Los límites de resarcimiento por daños o mala ejecución estarán a lo dispuesto en los convenios internacionales sobre la materia.

✓ 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.

✓ 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** no es responsable civil ni penalmente de incidentes o accidentes ocurridos fuera de las actividades programadas o dirigidas por nuestros guías.

## PASAPORTES, VISADOS Y DOCUMENTACIÓN

✓ 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.

## DESARROLLO DE LOS VIAJES Y EXCURSIONES

✓ Todos los viajes saldrán a la hora indicada en este Programa, salvo cambios avisados o publicados en el programa informativo si lo hubiese. La llegada con posterioridad se considerará no presentación al viaje o desistimiento voluntario de ese determinado servicio.

✓ El asiento en los viajes en autocar discrecional se asigna en el momento de la reserva, garantizándose el número pero no la ubicación de pasillo o ventanilla dada la diferente numeración existente según el modelo de vehículo. Dicho asiento se mantendrá todo el viaje, salvo acuerdos particulares entre viajeros.

✓ El presente Programa tiene validez como programa informativo para las excursiones de 1 día y viajes combinados de hasta cinco días de duración y su contratación está sujeta a la aceptación de las presentes condiciones generales.