



CONDICIONES GENERALES

Estas condiciones son extracto de la legislación vigente. La imprescindible lectura detenida de las mismas le aportará la necesaria claridad informativa para el disfrute de nuestros viajes. En los viajes de más de cinco días de duración se ponen a disposición unos **programas detallados** 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 (BOE) y Decreto 99/1996 de 27 de Junio (BOCM).

✓ El contrato de viaje combinado, junto con este programa o el **programa detallado** 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**, obligando a ambas partes.

ORGANIZACIÓN

✓ La organización técnica es realizada por **Arawak Viajes S.L. (C.I.C.MA. 893 Mm)**
C.I.F.B-80956477 y domicilio social en C/ Ercilla, 28 -28005 de Madrid

PRECIO

✓ El precio del viaje combinado y la excursión de un día incluyen lo reflejado en la página denominada "INFORMACIÓN IMPORTANTE" del programa general, salvo información particular descrita en cada viaje o en su **programa detallado** 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 programa general, 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 entrada o salida de un país, vacunaciones, propinas a personal-guías-conductores, 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 detallado**.

RESERVAS

✓ Para realizar tu reserva o la de varias personas, es imprescindible, nombre, 2 apellidos, DNI/NIE, fecha de nacimiento y teléfono de cada uno, figurando el contratante como responsable de dichas plazas.

✓ No existe la "reserva sin compromiso", toda reserva es en firme; se da un plazo para efectuar la señal o pago o en cualquier caso cancelarla, pero no se "auto-cancela" por el hecho de no abonarla. Para la asistencia a cualquier excursión o viaje es necesario haberla realizado previamente.



✓ Puedes reservar en nuestras oficinas, telefónicamente y si solicitas la reserva por e-mail, fax o en excursión anterior, con tus datos correctos, 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 esta.

✓ En el momento de la reserva, exclusivamente, se puede solicitar la contratación de un seguro de anulación para viajes combinados. 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; Si el tiempo es menor, deberá hacerse al momento de su contratación. Si se autorizase excepcionalmente el pago en la propia excursión, se aplicará el cargo de 1 € por gastos de gestión.

✓ **FINES DE SEMANA Y PUENTES:** Confirmada la reserva, se entregará un depósito en el 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 detallado** de cada viaje.

Los pagos se podrán realizar:

- En las oficinas: en metálico, talón o tarjeta de crédito.
- En nuestra web: a través de la pasarela de pago segura.
- En bancos: mediante transferencia bancaria, telefónica, por Internet o ingreso en cuentas:

TITULAR: ARAWAK VIAJES S.L.

SANTANDER: IBAN ES36 0049 1628 5422 1015 7393

BBVA: IBAN ES23 0030 1145 4302 9348 0273

ORDENANTE código del viaje y nombre del viajero.

Ejemplo: 246 - JUAN PÉREZ MARTÍN

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

Los reembolsos que procedan se realizarán en oficina o por talón-transferencia, nunca en viaje. No serán reembolsables los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

DESISTIMIENTO, CESIONES Y CANCELACIÓN DE VIAJE

✓ **Arawak** mantendrá las plazas reservadas un tiempo prudencial, pero podrá disponer de las reservas impagadas o no identificadas en los plazos indicados, lo cual no exime al cliente del pago de los gastos de los gastos en que hubiesen podido incurrir por no cancelar.

✓ Se puede desistir 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 el desistimiento 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. (se recomienda contratar seguro de anulación)

✓ El desistimiento debe comunicarse lo antes posible, telefónicamente o por e-mail, pero deberá formalizarse por escrito, mediante el Documento de Desistimiento que será firmado por la agencia con el día de su recepción y remitida copia al cliente.

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: 10 € g. de gestión + 5 % penalización + g. anulación si hubiese

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

En los 2 días previos: 50 € g. de gestión + 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 detallados**.

✓ Para todos los viajes combinados, los gastos de anulación, aun con mucha antelación, en el transporte (Ferrocarril, avión, etc.) y determinados alojamientos (Paradores, Posadas de España, residencias en zonas y temporada de Esquí, etc.) pueden ser del 100%. En todos los casos se repercutirán los que los proveedores pasen.

✓ El Viajero podrá ceder su plaza a un tercero, si el cedente lo solicita por escrito al menos 15 días antes de 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 sus salidas, salvo por falta de vehículo privado en las actividades sin transporte, causas de fuerza mayor que obliguen a su cancelación o si el número de participantes es menor de 25 (o el que se indique en cada **programa detallado**), 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 detallado** si lo hubiese, de acuerdo con los siguientes extremos:

a) Si se modifica significativamente algún elemento esencial del viaje, se comunicará inmediatamente. (No consideramos significativos los cambios horarios en vuelos manteniendo fecha y programa, la sustitución de una visita puntual por otra de igual importancia o cierta variación en el desarrollo y duración de las rutas 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 en plazo al cliente, o existen causas de fuerza mayor.

e) Si, en viaje, no se puede 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.

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, no estando *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 de este, bien por existir servicios contratados que pudiesen ser disfrutados y por ello 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:

Imputables al consumidor.

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

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

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

✓ Los viajes que se desarrollan en el medio natural implican un riesgo intrínseco tanto de posibles accidentes como de mayor dificultad de ejecución que la valorada en programa, por las condiciones climáticas reinantes, alteraciones del terreno en fechas cercanas o condiciones intransitables por copiosas nevadas, inundaciones, desprendimientos así como cacerías o



eventos restrictivos de difícil o imposible averiguación previa, 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.

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

✓ *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 no españoles. 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 el Programa, salvo cambios avisados o publicados en el **programa detallado** 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 detallado** 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.

Revisadas en Madrid a 22 de agosto de 2018