CONDICIONES GENERALES
CONTRATO DE VENTA DE PAQUETE TURÍSTICO

CONTENIDO DEL CONTRATO DE VENTA DEL PAQUETE TURÍSTICO

Constituyen parte integrante del contrato de viaje, junto a las condiciones generales recogidas a continuación, la descripción del paquete turístico contenido en el catálogo o en el programa independiente de viaje, así como la confirmación de reserva de los servicios solicitados por el viajero y los documentos a los que se refiere el art. 155.5 TRLGDCU. Cuando una Agencia de Viajes en el contrato el Tour Operador (en adelante, Organizador) enviará la confirmación de la reserva a la Agencia de Viajes, (en adelante, Adv) como representante del viajero y este último tendrá derecho a recibirla de la misma. Al suscribir la propuesta de compraventa de paquete turístico, el Viajero declara expresamente haber entendido y aceptado, en su nombre y en el de los sujetos para los que solicita el servicio con todo incluido, tanto el contrato de viaje tal y como está disciplinado como las advertencias recogidas y las presentes condiciones generales.

1. FUENTES LEGISLATIVAS

La venta de paquetes turísticos que tengan como objeto servicios de suministro en el territorio nacional e internacional, se regula en los arts. 150-170 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 leyes complementarias (en adelante, "TRLGDCU"), así como cualquier regulación autonómica o nacional que pueda ser de aplicación.

2. RÉGIMEN ADMINISTRATIVO

El Organizador y el intermediario del paquete turístico, a los que se dirige el Viajero, tienen que estar habilitados para la ejecución de las respectivas actividades en base a la legislación vigente, incluso a nivel regional o municipal, con la específica responsabilidad.
El Organizador y el intermediario comunican a terceros, antes de la conclusión del contrato, los extremos de la póliza de seguros de cobertura frente a riesgos derivados de la responsabilidad civil profesional, así como los extremos de las demás pólizas de garantía facultativas u obligatorias para la tutela de viajeros en la cobertura de eventos que puedan incidir en la efectividad o ejecución de las vacaciones, como pueden ser la anulación del viaje o la cobertura por gastos médicos, con un retorno anticipado, pérdida o daños al equipaje, así como los extremos de la garantía frente a riesgos por insolvencia o bancarrota del Organizador y del intermediario, cada uno en el ámbito de las propias responsabilidades, para la restitución de las sumas abonadas o para el retorno del Viajero a la localidad de salida cuando el paquete turístico incluya el servicio de transporte.
De conformidad con la legislación vigente, el uso de las palabras "agencia de viajes", "agencia de turismo", "tour operador", "intermediario de viaje" u otras palabras o locuciones en la razón o denominación social, incluso en un idioma extranjero y de naturaleza similar, se permite exclusivamente para las empresas habilitadas a las que se refiere el primer punto.

3. DEFINICIONES

Al objeto del presente contrato se entiende por:

a) viajero: cualquier persona que pretenda concluir o estipular un contrato o esté autorizado para viajar en base a un contrato de turismo organizado;
b) profesional: cualquier persona física o jurídica, pública o privada que, en el ámbito de su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional actúe, en los contratos turísticos organizados, incluso por otra persona que trabaje en su nombre o por cuenta suya, como organizador, vendedor, profesional que facilita servicios turísticos vinculados o como proveedor de servicios turísticos, de conformidad con la normativa vigente;
c) organizador: el profesional que combine paquetes de viaje y los venda o los ponga en venta directamente, mediante o conjuntamente con otro profesional;
d) vendedor: el profesional diferente del organizador, que venda o ponga a la venta paquetes turísticos combinados por un organizador;
e) establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable;
f) soporte duradero: cualquier instrumento que permita que el viajero o el profesional conserve la información que se le ha enviado personalmente, para poder acceder en futuro, durante un período de tiempo adecuado, a las finalidades para las que esta se ha destinado y que permite la idéntica reproducción de la información memorizada;
g) circunstancias inevitables y extraordinarias: una situación fuera del control de la parte que invoca tal situación y cuyas consecuencias no se habrían evitado ni siquiera adoptando todas las medidas razonables;
h) defecto de conformidad: un incumplimiento de los servicios turísticos incluidos en un paquete;
i) punto de venta: cualquier local, mueble o inmueble, habilitado a la venta al detalle o sitio web de venta al detalle o análogo instrumento de venta online, incluso cuando los sitios web de venta al detalle o instrumentos de venta online se presentan a los

viajeros como único instrumento, incluido el servicio telefónico;

j) retorno: el retorno del viajero al lugar de salida o a otro lugar pactado entre las partes contrayentes.

4. DEFINICIÓN DE PAQUETE TURÍSTICO – VIAJE COMBINADO

Por paquete turístico (también entendido como "viaje combinado") se entiende la combinación de, por los menos, dos tipos distintos de servicios turísticos para el mismo viaje o para las mismas vacaciones, si se verifica como mínimo una de las siguientes condiciones:

1. que dichos servicios estén combinados por un único profesional, incluso previa petición por parte del viajero o de conformidad con una elección suya, antes de que se concluya un contrato único para todos los servicios;
2. que dichos servicios, aunque se concluyan con contratos diferentes y con proveedores de servicios turísticos individuales:
   2.1. se adquieran en un único punto de venta y se elijan antes de que el viajero esté de acuerdo con el pago;
   2.2. se publiciten, vendan o facturen con un precio fijo o global;
   2.3. se combinen después de la conclusión de un contrato por el que el profesional consiente que el viajero elija entre una selección de distintos tipos de servicios turísticos, o se adquieran en distintas empresas profesionales a través de procesos de reserva conectados por vía telemática cuando el nombre del viajero, los extremos de pago y la dirección de correo electrónico se transmitan por el profesional con el que se ha concluido el primer contrato a uno o varios profesionales y el contrato con este último o estos últimos profesionales se concluya como máximo 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio turístico.

Todo ello de conformidad con el artículo 151.1 TRLGDCU.

5. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL AL VIAJERO – FICHA TÉCNICA

Antes de la conclusión del contrato de paquete turístico ("viaje combinado") o de una oferta equivalente, y de conformidad con el artículo 153 TRLGDCU, el organizador y en el caso en el que el paquete se venda mediante un intermediario, también este último, comunican al viajero:

a) las principales características de los servicios turísticos (viaje combinado) incluidos, es decir:

1. el destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia con las relativas fechas y, si está incluido el alojamiento, el número de noches incluidas;
2. los medios, las características y las categorías de transporte, los lugares, las fechas y los horarios de salida y de retorno, la duración y la localidad de escala y coincidencias; en el caso en el que el horario exacto todavía no se haya establecido, el organizador y, en su caso, el intermediario informa al viajero sobre el horario aproximativo de salida y de llegada;
3. la ubicación, las principales características y, donde esté previsto, la categoría turística del alojamiento de conformidad con la normativa del país de destino;
4. las comidas ofrecidas;
5. las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total pactado del paquete;
6. los servicios turísticos prestados al viajero como miembro de un grupo y, en dicho caso, las dimensiones aproximativas del grupo;
7. el idioma en el que se prestan los servicios;
8. si el viaje o las vacaciones son idóneas para personas con movilidad reducida y, previa petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o de las vacaciones teniendo en cuenta las exigencias del viajero;

b) la denominación comercial y la dirección geográfica del organizador y, cuando proceda del intermediario, sus números de teléfono y direcciones de correo electrónico;

c) el precio total del paquete, incluidas tasas y todos los derechos, impuestos y otros costes añadidos, con los eventuales gastos administrativos y de gestión de las prácticas o, donde estos no se puedan calcular razonablemente antes de la conclusión del contrato, una indicación del tipo de costes añadidos que el viajero podría tener que sostener;

d) las modalidades de pago, incluido el eventual importe o porcentaje del precio que se debe ingresar a título de depósito y el calendario para el pago del saldo, o las garantías financieras que el viajero está obligado a pagar o facilitar;

e) el número mínimo de personas requerido por el paquete y el término al que se refiere el art. 160.3 letra a) TRLGDCU, antes del inicio del paquete para la eventual resolución del contrato en caso en que no se alcance dicho número mínimo;

f) la información de carácter general relativa a las condiciones en materia de pasaportes y visados, incluidos los tiempos aproximados para la obtención de los visados y las formalidades sanitarias del país de destino;

g) la información sobre la facultad del viajero para rescindir el contrato en cualquier momento antes del comienzo del paquete, con el pago de unos gastos de rescisión adecuados o, si está previsto, de los gastos de rescisión estándar solicitados por el organizador, de conformidad con el art. 160.1 TRLGDCU;

h) información sobre la suscripción facultativa u obligatoria de un seguro que cubra los gastos de rescisión unilateral del contrato por parte del viajero o los gastos de asistencia, incluido el retorno, en caso de infortunio, enfermedad o defunción;

i) los extremos de la cobertura a la que se refieren los arts 164 y 167 TRLGDCU, normativa autonómica de aplicación y, como mínimo, los recogidos en los. 47.1, 47.2 y 47.3 del CdT.

FICHA TÉCNICA

a. Organización Técnica: Grimaldi Touroperator España SL, Dique del Este s/n 46024, CIF B84587104 Puerto de Valencia, tel. (00394 935 50 45 50, correo electrónico paquetes@grimalditour.com; web www.grimalditour.com. Autorización Registre de Turisme de Catalunya: GCMD -0004902, para el ejercicio de actividades de agencia de viajes y turismo, grupo Mayorista detallista;

b. La Garantía de Seguros de responsabilidad civil para el cumplimiento de las obligaciones asumidas con los clientes mediante el contrato de viaje y relativa al coste total de los servicios, en el respeto de las disposiciones previstas por los arts. 163 TRLGDCU, se ha contraído con Occident GCO, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, póliza número 1-50-8620424;

c. Garantías para los viajeros, *ex* art. 164 TRLGDCU: Axa Seguros Generales SA, póliza número 28909423

d. Las cuotas de participación se han calculado en base a los fletes marítimos, costes de carburante, servicios turísticos, cambios

y fiscalidad, a fecha 1 enero 2025

e. Las presentes condiciones son válidas desde el 30/04/2025.

6. PAGOS

En el momento de la suscripción de la propuesta de adquisición del paquete turístico se deberá corresponder el importe del paquete turístico publicado en el catálogo o en la cotización del paquete facilitada por el organizador. El saldo se deberá abonar improrrogablemente en el plazo establecido en el propio catálogo por el organizador o en la fase de confirmación de reserva del servicio/paquete turístico solicitado.

La falta de pago de las sumas previas al organizador por parte del viajero o la falta de pago de las mismas por parte de la agencia intermediaria representante del viajero en las fechas establecidas constituirá la resolución expresa y la determinación de la resolución de derecho, con la consecuente aplicación de las penales previstas en el sucesivo art. 9, y ello incluso en el caso en el que el organizador haya facilitado al viajero los títulos de legitimación (c.d. boucher) o los títulos de transporte. La relativa comunicación, si procede del organizador, se le enviará al viajero a través de la agencia intermediaria.

7. PRECIO

El precio del paquete turístico se determina en el contrato, con referencia a cuanto indicado en el catálogo o en el programa externo al catálogo y a las eventuales actualizaciones de los propios catálogos o programas externos al catálogo, y se facilitarán sucesivamente o en el sitio web del organizador.

Este podrá variarse, aumentándolo o disminuyéndolo, solamente como consecuencia de las variaciones de:

1. costes de transporte, incluido el coste del carburante o de cualquier otra fuente de energía;
2. el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de embarque o desembarque en puertos, o;
3. tipos de cambio aplicados al paquete en cuestión;

Para dichas variaciones se referirá al tipo de cambios y a los precios en vigor en la fecha de publicación del programa, tal y como se indica en la ficha técnica a la que se refiere el precedente art. 5, o en la fecha indicada en las eventuales actualizaciones publicadas en los sitios web.

En cualquier caso, el precio no puede aumentarse en los 20 días precedentes a la salida y la revisión no puede ser superior al 8% sobre el precio en su importe original.

En caso de disminución del precio, el organizador tiene derecho a detraer los gastos administrativos y de gestión de las prácticas efectivas del reembolso debido al viajero, de las que está obligado a facilitar la prueba previa petición del viajero.

El precio se compone de:

a. eventual cuota de inscripción o gestión práctica;
b. cuota de participación: expresada en el catálogo o en la cotización del paquete facilitada al intermediario o al viajero;
c. coste de eventuales pólizas de seguros frente a riesgos de anulación y/o gastos médicos u otros servicios solicitados;
d. coste de eventuales visados y tasas de entrada y salida de los países de las vacaciones;
e. gastos y tasas portuarias

8. MODIFICACIÓN O ANULACIÓN DEL PAQUETE TURÍSTICO ANTES DE LA SALIDA

1. El organizador se reserva el derecho de modificación unilateral de las condiciones contractuales que difieran del precio, cuando la modificación sea de escasa importancia. La comunicación se efectúa de forma clara y precisa a través del soporte duradero, como por ejemplo el correo electrónico;
2. Si antes del inicio del paquete turístico el organizador necesitase modificar de forma significativa una o varias características principales de los servicios turísticos a los que se refiere el art. 153.1 letra a) TRLGDCU o no pudiese satisfacer las específicas peticiones formuladas por el viajero y ya aceptadas por el organizador, o propusiese aumentar el precio del paquete en más del 8%, el viajero puede aceptar la modificación propuesta o rescindir el contrato sin corresponder los gastos de rescisión;
3. Cuando el viajero no acepte la propuesta de modificación a la que se refiere el punto 2, ejercitando el derecho de rescisión, el organizador podrá ofrecer al viajero un paquete sustitutivo de calidad equivalente o superior;
4. El organizador informa al viajero mediante correo electrónico, sin retraso injustificado y de forma clara y precisa, sobre las modificaciones propuestas por el punto 2 y su incidencia en el precio del paquete, de conformidad con el punto 6;
5. El viajero comunica la propia decisión al organizador o al intermediario en el plazo de dos días hábiles desde el momento en el que ha recibido el aviso indicado en el punto 1. Ante la falta de comunicación en el plazo anteriormente indicado, la propuesta formulada por el organizador se considera aceptada;
6. Si las modificaciones al contrato de venta de paquete turístico o del paquete sustitutivo al que se refiere el punto 2 comportan un paquete de calidad o coste inferior, el viajero tiene derecho a una adecuada reducción del precio;
7. En el caso de rescisión del contrato de venta de paquete turístico, de conformidad con el punto 2, y si el viajero no acepta un paquete sustitutivo, el organizador reembolsa sin retrasos injustificados, y en cualquier caso en el plazo de 14 días desde la rescisión del contrato, todos los pagos efectuados por o a nombre del viajero y tiene derecho a ser indemnizado por la falta de ejecución del contrato, excepto en los casos indicados a continuación:
   a. No se prevé ningún resarcimiento derivado de la anulación del paquete turístico cuando la cancelación del mismo dependa de no haber alcanzado el número mínimo de participantes eventualmente necesario;
   b. No se prevé ningún resarcimiento derivado de la anulación del paquete turístico cuando el organizador demuestre que el defecto de conformidad es imputable a causa de fuerza mayor y caso fortuito;
   c. Tampoco se prevé ningún resarcimiento derivado de la anulación del paquete turístico cuando el organizador demuestre que el defecto de conformidad es imputable al viajero o a un tercero ajeno a la prestación de servicios turísticos incluidos en el contrato de paquete turístico, por lo que resulta imprevisible o inevitable.

9. RESCISIÓN POR PARTE DEL VIAJERO

1. Si antes del inicio del paquete el organizador se ve obligado a modificar de forma significativa una o varias de las características principales de los servicios turísticos a los que se refiere el art. 153.1 letra a) TRLGDCU, o no puede satisfacer las solicitudes específicas formuladas por el viajero y aceptadas por el organizador o propone aumentar el precio del paquete en más del 8%, el viajero puede rescindir el contrato, sin pagar penalizaciones. En los casos anteriores, el viajero puede:
   1.1. Aceptar la propuesta alternativa, cuando la formule el organizador;
   1.2. Solicitar el reembolso de las sumas ya correspondidas. Dicho reembolso se deberá efectuar en el plazo de 14 días desde la rescisión contractual.
2. En el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias verificadas en el lugar de destino o en sus cercanías y que tienen una incidencia sustancial en la ejecución del paquete o en el transporte de pasajeros hacia el destino, el viajero tiene derecho a rescindir el contrato, antes del comienzo del paquete, sin corresponder gastos de rescisión, y al reembolso integral de los pagos efectuados por el paquete, pero no tiene derecho a la indemnización suplementaria.
3. De conformidad con el artículo 160 TRLGDCU en el caso de rescisión del contrato por parte del viajero antes de la salida, por cualquier motivo, incluso imprevisto y sobrevenido, fuera de los casos citados en el primer punto, se adeudará una penalización independientemente del pago del depósito. El importe de la penalización se cuantificará en los siguientes términos, que se calcularán en base al importe total del paquete:
   3.1. desde el día sucesivo a la reserva y hasta 30 días de calendario antes de la salida: 25%.
   3.2. entre 29 y 15 días de calendario antes de la salida: 50%
   3.3. entre 14 y 7 días de calendario antes de la salida: 75%
   3.4. entre 6 dias de calendario y hasta el día de la salida: 100%

   Las mismas sanciones referidas anteriormente se aplicarán al viajero que no pueda viajar, incluso por causas no imputables a él, , en el que, ante la imposibilidad del viajero de realizar el viaje por motivos relacionados con pandemias o supuestos similares, el organizador está obligado a reembolsar íntegramente el precio, incluso mediante un bono.

   Como alternativa, el viajero podrá solicitar su sustitución por otro viajero a las condiciones previstas en el art. 10 de las presentes condiciones contractuales y de venta.

   Las mismas sumas se deberán corresponder por quien no pudiese efectuar el viaje por falta o irregularidad de los documentos personales previstos para la estancia en el extranjero.
4. Algunos servicios podrían verse sometidos a penalizaciones diferentes y las mismas se comunicarán en el momento de la reserva.
5. En el caso de grupos previamente constituidos, dichas sumas se podrán concordar caso por caso;
6. De conformidad con el articulo 160.3 TRLGDCU el organizador puede rescindir el contrato de paquete turístico y ofrecer al viajero el reembolso integral de los pagos efectuados por el paquete, pero no está obligado a abonar una indemnización suplementaria si:
   6.1. El número de personas inscritas en el paquete es inferior al mínimo previsto por contrato y el organizador comunica la rescisión al viajero en el término contractualmente fijado y, en cualquier caso, no a menos de veinte días naturales para el comienzo del paquete, en el caso de viajes que duran más de seis días; siete días naturales antes del comienzo del paquete en el caso de viajes que duran entre dos y seis días; cuarenta y ocho horas antes del comienzo del paquete en el caso de viajes que duran menos de dos días;
   6.2. El organizador no es capaz de realizar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y comunica la rescisión del mismo al viajero sin injustificado retraso antes del comienzo del paquete.
7. El organizador realiza todos los reembolsos prescritos conforme a los puntos 2 y 6 sin retraso injustificado y, en cualquier caso, en el plazo de 14 días desde la rescisión. En dichos casos, se determina la resolución de los contratos funcionalmente vinculados establecidos con terceras personas.
8. En el caso de contratos negociados fuera de los locales comerciales, el viajero tiene derecho a rescindir el contrato de paquete turístico en un plazo de cinco días desde la fecha de la conclusión del contrato o desde la fecha en la que recibe las condiciones contractuales y la información preliminar si es sucesiva, sin penalizaciones y sin justificaciones. En los casos de ofertas con tarifas sensiblemente disminuidas respecto a las ofertas de la competencia, el derecho de rescisión no está incluido. En este último caso, el organizador documenta la variación de precio destacando adecuadamente la exclusión del derecho de rescisión.

10. SUSTITUCIONES Y CESIONES DEL PAQUETE TURÍSTICO A OTRO VIAJERO

1. El viajero, previa comunicación al organizador mediante un soporte duradero en el plazo máximo de siete días antes del comienzo del paquete, puede ceder el contrato de paquete turístico a una persona que satisfaga todas las condiciones para el disfrute del servicio.
2. El cedente y el cesionario del contrato de paquete turístico son responsables solidariamente del pago del saldo del precio y los eventuales derechos, impuestos y otros costes añadidos, incluidos los eventuales costes administrativos y de gestión de las prácticas, resultado de dicha cesión.
3. El organizador informa al cedente sobre los costes efectivos de la cesión, que no pueden ser irrazonables y que no superen los gastos realmente sostenidos por el organizador como consecuencia de la cesión del contrato de paquete turístico, y ofrece al cedente la prueba relativa a tales derechos, a los impuestos o a los demás costes añadidos resultado de la cesión del contrato.
4. En cualquier caso, el viajero que solicite la variación de un elemento relativo a una práctica ya confirmada, siempre que la solicitud no constituya una novación contractual y siempre que resulte posible la realización, abonará al organizador los gastos

relativos a la modificación.

11. OBLIGACIONES DEL VIAJERO

1. En el curso de las negociaciones y, en cualquier caso, antes de la conclusión del contrato, al viajero se le facilita por escrito la información de carácter general relativa a pasaportes, eventuales visados y formalidades sanitarias necesarias para la estancia en el extranjero.
2. Para las normas relativas a los viajes al extranjero de menores de edad se remite expresamente a cuanto indicado en el sitio web de la Policía Nacional italiana y española. En cualquier caso, se indica que los menores de edad deben contar con un documento personal válido para viajar al extranjero, un pasaporte o, para los países de la UE, basta un documento de identidad válido para viajar al extranjero. Con relación a los viajes al extranjero de los menores de 14 años y aquellos para los que se necesite la autorización emitida por la autoridad judicial, se deberán seguir las prescripciones legales necesarias exigidas en cada país requiera para los menores de edad de forma independiente.
3. En cualquier caso, los viajeros deberán obtener la información relativa a través de sus representaciones diplomáticas y/o respectivos canales informativos gubernativos oficiales. De todos modos, los viajeros se encargarán de verificar cualquier actualización en las oficinas de las autoridades competentes antes de la salida (para los ciudadanos italianos, las Jefaturas de Policía o en el Ministerio de Asuntos Exteriores italianos, en el sitio www.viaggiaresicuri.it o en la central operativa telefónica, en el número +39 06 491115) para adecuarse al viaje. Ante la falta de dicha verificación, no se podrá imputar ninguna responsabilidad por la falta de salida de uno o varios viajeros a la agencia vendedora o al organizador.
4. Los viajeros deberán informar en cualquier caso al vendedor y al organizador sobre la propia nacionalidad en el momento de la solicitud de reserva del paquete o servicio turístico y, en el momento de la salida, deberán asegurarse de contar con los certificados de vacunas, el pasaporte personal y cualquier otro documento válido para todos los países del itinerario, así como los visados de estancia, de tránsito y los certificados sanitarios que se les pudiesen pedir.
5. Además, para valorar la situación de seguridad socio/política, sanitaria y cualquier otra información útil relativa a los países de destino y, así, el uso objetivo de los servicios adquiridos o que se deben adquirir, el viajero se deberá encargar de contar con la información oficial y de carácter general en el Ministerio de Asuntos Exteriores italiano, disponible en el sitio institucional de la Farnesina www.viaggiaresicuri.it . Para el caso de España, podrá consultarlo en la página del Ministerio de Asuntos Exteriores. La información anteriormente indicada no se incluye en los catálogos, digitales o en formato papel, ya que estos contienen información descriptiva de carácter general tal y como se indica en el folleto informativo, y no información que puede sufrir modificaciones ocasionales. Por lo tanto, esta será responsabilidad del viajero. Los viajeros también deberán respetar las reglas de prudencia y diligencia normales y las normativas específicas vigentes en los países de destino del viaje, toda la información que se les facilita por el organizador, así como los reglamentos y las disposiciones administrativas o legislativas relativas al paquete turístico. Los viajeros deberán responder de los daños que el organizador y/o el vendedor pudiesen sufrir incluso a causa de la falta de respeto de las obligaciones anteriormente indicadas, incluidos los gastos necesarios para la repatriación.
6. El organizador y el vendedor que hayan concedido una indemnización o una reducción del precio, o que hayan correspondido a resarcir el daño o se hayan visto obligados a cumplir con otras obligaciones prescritas por la Ley, podrán ejercer el derecho de repetición frente a los sujetos que hayan contribuido a dichas circunstancias o al evento por el que se ha producido la indemnización, la reducción del precio, el resarcimiento por el daño u otras obligaciones en cuestión, así como el de los sujetos obligados a facilitar servicios de asistencia y de alojamiento en base a otras disposiciones, en el caso en el que el viajero no pueda regresar al lugar de salida. El organizador o el vendedor que haya resarcido al viajero se subroga, dentro de los límites del resarcimiento correspondido, a todos los derechos y las acciones de este último hacia los terceros responsables; el viajero facilita al organizador o al vendedor todos los documentos, la información y los elementos en su poder y útiles para el ejercicio del derecho de subrogación.

12. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR

1. El organizador es responsable de la ejecución de los servicios turísticos previstos por el contrato de paquete turístico, independientemente del hecho que dichos servicios turísticos tengan que prestarse por el mismo organizador, por sus auxiliares o por sus responsables cuando actúan en el ejercicio de sus funciones, por los terceros a cuyo trabajo se recurre o por otros proveedores de servicios turísticos.
2. El viajero tiene la obligación de informar de forma tempestiva al organizador, directamente o a través del vendedor considerando las circunstancias del caso, acerca de eventuales defectos de conformidad señalados durante la ejecución de un servicio turístico previsto por el contrato de paquete turístico.
3. Si uno de los servicios turísticos no se ha realizado de conformidad con cuanto, pactado en el contrato de paquete turístico, el organizador remedia el defecto en la medida del mismo, a menos que ello resulte imposible o excesivamente oneroso, considerando la entidad del defecto, de conformidad y en base al valor de los servicios turísticos interesados en el defecto. Si el organizador no pone remedio al defecto se aplica el art. 162 TRLGDCU.
4. Con excepción de cuanto establecido en el punto 3, si el organizador no remedia el defecto de conformidad en un período razonable fijado por el viajero y relativo a la duración y a las características del paquete, con la queja efectuada de conformidad al punto 2, el viajero puede obviar personalmente el defecto y pedir el reembolso de los gastos necesarios, razonables y documentados; si el organizador se rechaza de remediar el defecto de conformidad o si es necesario corregirlo inmediatamente, no hace falta que el viajero especifique un término.

   Si un defecto de conformidad constituye un incumplimiento de no escasa importancia de los servicios turísticos incluidos en un paquete y el organizador no lo ha remediado en un período razonable establecido por el viajero en relación a la duración y a las características del paquete habiendo presentado una queja, conforme al punto 2, el viajero puede resolver el contrato de paquete turístico de pleno derecho, con efecto inmediato y sin costes o, si resulta procedente, pedir una reducción en el precio, de conformidad con el art. 162 TRLGDCU, con excepción del eventual resarcimiento por los daños, que podrá solicitar en cualquier

caso. En caso de resolución contractual, si el paquete comprendía el transporte de los pasajeros, el organizador se encarga también del retorno del viajero con un transporte equivalente, sin retraso injustificado y sin costes adicionales para el viajero.

5. Allí donde resulte imposible asegurar el retorno del viajero, el organizador se encarga de los costes necesarios para el alojamiento, donde sea posible en una categoría equivalente a cuanto estaba previsto en el contrato y por un período no superior a tres noches por viajero o por un período más largo eventualmente previsto por la normativa de la Unión Europea con relación a los derechos de los pasajeros, aplicables a los correspondientes medios de transporte.
6. La limitación de costes indicados en el punto 6 no se aplica a las personas con movilidad reducida, definidas en el art. 2 párrafo 1 letra a), del reglamento (CE) N. 1107/2006, y a sus acompañantes, a las mujeres embarazadas, a los menores de edad no acompañados y a las personas que necesitan asistencia médica específica, siempre que el organizador haya recibido una comunicación de sus particulares exigencias al menos cuarenta y ocho horas antes del comienzo del paquete. El organizador no puede invocar circunstancias inevitables y extraordinarias para limitar la responsabilidad a la que se refiere el presente párrafo cuando el proveedor del servicio de transportes no puede hacer valer las mismas circunstancias, de conformidad con la normativa aplicable de la Unión Europea.
7. Si, por circunstancias sobrevenidas no imputables al organizador, resulta imposible ofrecer una parte sustancial de la combinación de los servicios turísticos pactados en el contrato de paquete turístico durante la ejecución del mismo en términos de valor o calidad, el organizador ofrece donde sea posible y sin suplemento de precio a cargo del viajero, soluciones alternativas adecuadas o superiores en términos de calidad respecto a las recogidas en el contrato, para que la ejecución del paquete pueda continuar, incluido el caso en que el retorno del viajero al lugar de salida no se ofrezca tal y como se había concordado. Si las soluciones alternativas propuestas comportan un paquete de calidad inferior respecto a cuanto indicado en el contrato de paquete turístico, el organizador ofrece al viajero una adecuada reducción del precio.
8. El viajero puede rechazar las soluciones alternativas propuestas solo si no se pueden comparar con cuanto convenido en el contrato de paquete turístico o si la reducción de precio ofrecida no resulta adecuada.
9. Si fuese imposible ofrecer soluciones alternativas o si el viajero rechazase las propuestas, de conformidad con cuanto indicado en el punto 8, se reconocerá una reducción de precio al viajero. En caso de incumplimiento de la obligación de oferta a la que se refiere el punto 8, se aplica el punto 5.
10. Allí donde, a causa de circunstancias sobrevenidas no imputables al organizador, resulte imposible asegurar el retorno del viajero tal y como se ha pactado en el contrato de paquete turístico, se aplican los puntos 6 y 7.

13. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR

1. El vendedor es responsable de la ejecución de la orden que se le ha conferido por el viajero mediante el contrato de intermediación de viaje, independientemente del hecho que el mismo vendedor ofrezca la prestación, o sus auxiliares o encargados cuando actúan en el ejercicio de sus funciones, o por parte de terceras personas a las que recurran en su trabajo, debiendo evaluarse el cumplimiento de las obligaciones asumidas conforme a la necesaria diligencia para el ejercicio de la correspondiente actividad profesional.
2. El vendedor no es responsable de los errores de reserva imputables al viajero o debidos a circunstancias inevitables y extraordinarias.
3. El derecho de resarcimiento al viajero por los daños vinculados a la responsabilidad del vendedor prescribe a los dos años desde la fecha del retorno del viajero al lugar de salida.

14. LÍMITE DEL RESARCIMIENTO

El contrato de paquete turístico puede prever el límite del resarcimiento debido por el organizador, salvo por los daños a personas o los causados intencionadamente o con dolo, siempre que dicho límite no sea inferior al triple del precio total del paquete.
El derecho al resarcimiento por daños a la persona prescribe a los tres años tras la fecha de retorno del viajero al lugar de salida o en plazo mayor previsto para el resarcimiento por daños a personas conforme a las disposiciones que regulan los servicios comprendidos en el paquete.

15. POSIBILIDAD DE CONTACTO CON EL ORGANIZADOR MEDIANTE EL VENDEDOR

1. El viajero puede enviar mensajes, solicitudes o quejas relativas a la ejecución del paquete directamente al vendedor a través del cual lo ha adquirido y este, a su vez, reenvía tempestivamente dichos mensajes, solicitudes o quejas al organizador.
2. Para respetar los términos o los períodos de prescripción, la fecha en la que el vendedor recibe mensajes, solicitudes o reclamaciones a los que se refiere el punto 1, se considera la de la recepción también por parte del organizador.

16. OBLIGACIONES DE ASISTENCIA

El organizador presta la adecuada asistencia sin demoras al viajero en dificultad incluso en las circunstancias a las que se refiere el art. 161.8 TRLGDCU, facilitando de forma particular la información necesaria sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, ayudando a que el viajero se comunique a distancia y ayudándolo a encontrar servicios turísticos alternativos.
El organizador puede pretender el pago de un coste razonable por dicha asistencia cuando el problema sea causado de forma dolosa por el viajero o por su culpa, dentro de los límites de los gastos efectivamente sostenidos.

17. SEGURO POR LOS GASTOS DE ANULACIÓN Y DE REPATRIACIÓN

Si no están expresamente comprendidas en el precio, es posible y recomendable establecer, en el momento de la reserva y trámite el vendedor, pólizas especiales de seguros por los gastos derivados de la anulación del paquete, frente a los infortunios y/o enfermedades que cubran también los gastos de repatriación y frente a la pérdida y/o daño al equipaje.

18. INSTRUMENTOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE LAS CONTROVERSIAS

El organizador podrá proponer al viajero (en el catálogo, en la documentación, en el propio sitio internet o por otros medios) soluciones alternativas a las quejas que puedan surgir (*ADR, Alternative Dispute Resolution*), de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. En dicho caso, el organizador indicará la tipología de resolución alternativa propuesta y los efectos que comporta dicha adhesión.

19. PROTECCIÓN DEL VIAJERO

1. El organizador y el vendedor establecidos en el territorio nacional están cubiertos mediante un contrato de seguros de responsabilidad civil a favor del viajero para el resarcimiento de daños derivados de la violación de las respectivas obligaciones asumidas en los respectivos contratos.
2. Los contratos de organización de paquete turístico se ven asistidos por pólizas de seguros o garantías bancarias o se emiten por los Fondos a los que se refiere el que, para los viajes al extranjero y los viajes que se realizan dentro de un solo país, incluidos los viajes en Italia, en caso de insolvencia o bancarrota del organizador o del vendedor garantizan, sin retrasos y previa petición del viajero, el reembolso del precio desembolsado para la adquisición del paquete y el retorno inmediato del viajero en el caso en el que el paquete incluya el transporte del mismo, así como, si resulta necesario, el pago del alojamiento y la manutención antes del retorno. La garantía es efectiva, proporcionada al volumen de negocio y cubre los costes razonablemente previsibles, los importes de los pagos efectuados por o en nombre del viajero en relación a paquetes, considerando la duración del período comprendido entre los depósitos de pago y el saldo final y el complemento de los paquetes, así como el coste estimado para las repatriaciones en caso de insolvencia o bancarrota del organizador o del vendedor.
3. Los viajeros se benefician de la protección en caso de insolvencia o bancarrota del organizador o del vendedor independientemente de su lugar de residencia, del lugar de salida o del lugar de venta del paquete e independientemente del Estado miembro en el que está establecido el sujeto encargado de ofrecer protección en caso de insolvencia o bancarrota.
4. En los casos previstos en el punto 2, como alternativa al reembolso del precio o al retorno inmediato, se le puede ofrecer al viajero la continuación del paquete con las modalidades a las que se refieren los artículos 159 y 161 TRLGDCU.

20. MODIFICACIONES OPERATIVAS

Considerando la larga antelación con la que se publican los catálogos que recogen la información relativa a las modalidades de disfrute de los servicios, se comunica que los horarios y las conexiones indicadas en la aceptación de la propuesta de compraventa de servicios podrían sufrir variaciones, ya que se ven sometidos a una sucesiva verificación. A dicho fin, el viajero deberá pedir la confirmación de los servicios a la propia agencia de viajes antes de la salida.

21. CLASIFICACIÓN Y ALOJAMIENTO HOTELERO

La categoría de los hoteles indicada en el catálogo y expresada en estrellas es la oficial en el país donde se encuentran los mismos y que indica el catálogo. Cada país cuenta con un criterio de evaluación distinto al aplicado en Italia. En cualquier caso, el organizador elige las estructuras que sustancialmente satisfacen criterios de calidad muy severos, independientemente de la categoría oficial del país. En algunos países no existe la cama matrimonial: la habitación doble consiste en dos camas individuales unidas o separadas o, si se ofrece la cama matrimonial, esta resulta contar con dimensiones reducidas respecto a la italiana o española. Las habitaciones triples/cuádruples son habitaciones dobles a las que se les ha añadido una/dos camas individuales o plegables y, por este motivo, a veces pueden resultar menos cómodas. Las habitaciones individuales, en algunos casos, resultan pequeñas respecto a la habitación doble, aunque mantiene el mismo estándar de servicio. Las habitaciones comunicantes se confirman en base a la disponibilidad del hotel y no siempre están garantizadas, así como eventuales solicitudes particulares como habitaciones situadas en pisos superiores, bajos o cercanas entre ellas.

Normalmente, el día de la llegada las habitaciones no están disponibles antes de las 15:00 horas, aunque en el caso de hoteles con habitaciones disponibles ya desde primera hora de la mañana, la asignación podría hacerse incluso antes, compatibilizándose los tiempos necesarios por el servicio de limpieza de las habitaciones. A menudo, los hoteles necesitan una tarjeta de crédito (a costo cero) o una suma en contante como aval frente a eventuales gastos relativos al bar frigo o a otros servicios de pago a disposición en el hotel. La cena del día de la llegada, cuando esta se produzca después de las 21:00, podrá sustituirse con un plato frío servido en la habitación o sustituirse con una comida el último día de estancia, aun siendo este un acto de cortesía y no un deber por parte del hotel.

22. EXCURSIONES Y SERVICIOS

Las excursiones, los servicios y las prestaciones adquiridas por el Turista en el lugar y no incluidas en el precio del paquete turístico, aun pudiendo ilustrarse y describirse en este folleto, son externas al objeto del relativo contrato establecido por el organizador. Por lo tanto, no se podrá atribuir ninguna responsabilidad al organizador en el caso en que personas como acompañantes o equivalente locales se encarguen de la reserva o venta de dichas excursiones.

23. INFORMACIÓN CONFORME AL ART. 11 DE LA LEY ORGÁNICA 3/2018 Y AL ART. 13 DEL REGLAMENTO (UE) 2016/79

De conformidad con el art. 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el art. 13 del Reglamento (UE) 2016/79, con disposiciones para la tutela de las personas y de otros sujetos en el tratamiento de datos personales, los datos facilitados se someterán al tratamiento respetando la normativa anteriormente indicada y las obligaciones de tratamiento reservadas a las que está obligado el Organizador.

24. COMUNICACIÓN OBLIGATORIA DE CONFORMIDAD CON EL ART. 17 DE LA LEY ITALIANA 38/2006

La ley italiana penaliza con la reclusión los delitos relativos a la prostitución y la pornografía de menores de edad, aunque se hayan cometido en el extranjero.

ADENDA
CONDICIONES GENERALES DE CONTRATO DE VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS INDIVIDUALES

Los contratos cuyo objeto se refiera solamente a la oferta del servicio de transporte o del servicio de estancia, o en cualquier otro servicio turístico externo, no pudiéndose configurar como caso negociable de organización de viaje o de paquete turístico, no cuentan con las tutelas previstas por la Directiva Europea 2032/2015.
El vendedor que se obligue a ofrecer a terceros, incluso por vía telemática, un servicio turístico no agregado está obligado a facilitarle al viajero los documentos relativos a este servicio, indicando la suma pagada por el servicio y no se puede considerar organizador de viaje.

Todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción total o parcial de frases, artículos o cualquier texto, imagen o ilustración del presente documento de conformidad con las vigentes leyes de impresión.