

Condiciones generales de uso

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL WEB SITE WWW.PEPETRAVEL.COM

1.- ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El presente documento establece las Condiciones Generales de Uso de los servicios prestados por medio del web site de PEPEVIJES S.L.U, reservándose esta empresa el derecho a modificar y actualizar periódicamente las mismas, sin obligación de comunicación previa a los usuarios.

Las presentes condiciones de uso no excluyen la posibilidad de que determinados servicios prestados a través de esta Web site, por sus características particulares, sean sometidos a sus propias condiciones específicas de uso.

Los usuarios que contraten servicios a través de la web site de PEPEVIJES S.L.U manifiestan ser mayores de edad (18 años). En caso de contratación por menores de edad, se requiere la autorización de los padres o tutores para poder disfrutar del servicio contratado. En caso de duda, contacte con nuestro servicio de atención al cliente INFOPEPE@PEPETRAVEL.COM.

2.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A través del web site de PEPEVIJES S.L.U, se ofrece a los usuarios el acceso a diversa información acerca de viajes y servicios turísticos, posibilitando asimismo la contratación on-line de algunos de los servicios en él ofertados.

Los usuarios podrán obtener a través de esta web site información acerca de los productos exclusivos de PEPEVIJES S.L.U, pudiendo incluso en algunos casos proceder a la contratación on-line de los mismos, y respecto de los cuales PEPEVIJES S.L.U suministra el contenido y servicio en nombre y por cuenta propia.

Además de estos servicios, el usuario podrá formalizar reservas y contratar on-line vuelos, alojamientos y viajes combinados, así como otros servicios, suministrándose por parte de PEPEVIJES S.L.U la información relativa a dichos servicios, si bien la organización técnica de los mismos y formalización de reservas serán realizados por las agencias mayoristas, compañías aéreas, y, en general, los prestatarios de los servicios que en su caso correspondan, limitándose la responsabilidad de PEPEVIJES S.L.U a las obligaciones que legalmente le son atribuidas, en su calidad de agencia minorista de viajes.

3.- OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado de los servicios y contenidos que PEPEVIJES S.L.U ofrece y no emplearlos para:

- Realizar actividades ilícitas o constitutivas de delito, contrarias a la buena fe, la moral y el orden público, a los usos, y/o que infrinja la regulación sobre propiedad intelectual e industrial, o cualesquiera otra norma del Ordenamiento Jurídico aplicable.
- Difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apología del terrorismo, o que atenten contra los derechos humanos.
- Introducir o difundir en la red programas de datos (virus y software nocivo) susceptibles de provocar daños en los sistemas informáticos de PEPEVIJES S.L.U, sus proveedores o terceros usuarios de la red internet.
- Transmitir a terceros no autorizados el nombre de usuario y las contraseñas, y si sus contraseñas llegan a conocimiento de un usuario no autorizado, se compromete a informar inmediatamente a PEPEVIJES S.L.U, el cual se reserva el derecho a modificar para la protección del servicio.
- Poner a disposición de los demás usuarios, enviar por correo-e o, de algún modo transmitir, cualquier contenido que, de acuerdo con las disposiciones aplicables o relaciones contractuales existentes, Usted no está autorizado a transmitir (tales como información privilegiada, información protegida por derechos de propiedad industrial o intelectual o información sobre la cual tiene un deber de confidencialidad).
- Transmitir publicidad no solicitada o autorizada, material publicitario, "correo basura", "cartas en cadena", "estructuras piramidales", o cualquier otra forma de solicitud, excepto en aquellas áreas (tales como espacios comerciales) que hayan sido exclusivamente concebidos para ello.

Asimismo, se prohíbe expresamente a los usuarios a reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar para fines comerciales, cualquier sección del servicio, uso o acceso al mismo.

4.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Determinada información incluida en la web site de PEPEVIJES S.L.U ha sido aportada por los prestatarios de los servicios que se ofrecen en la referida web site. PEPEVIJES S.L.U no se responsabiliza de la veracidad de los contenidos o de las erratas que puedan derivarse de dicha información.

Dentro del web site pueden realizarse enlaces (links) a otros webs respecto de los cuales PEPEVIJES S.L.U no tiene control y de cuyo contenido no se hace responsable. De igual forma PEPEVIJES S.L.U no será responsable de la disponibilidad técnica de las páginas web a las que el usuario acceda a través de su web site.

El usuario asume bajo su exclusiva responsabilidad los daños o perjuicios que, en su caso, pudieran derivarse del acceso a dichos contenidos, así como de cualquier otro daño o perjuicio ocasionado a su sistema informático por cualquier material descargado o de cualquier modo obtenido a través del uso de los servicios o por cualquier pérdida de datos derivada de descargar dicho material.

Asimismo, PEPEVIJES S.L.U no será responsable de los daños o perjuicios derivados de las infracciones de cualquier usuario que afecten a los derechos de otro usuario, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial.

PEPEVIJES S.L.U no será responsable de los daños y perjuicios causados al usuario en caso de imposibilidad de prestar los servicios objeto de las presentes condiciones generales de uso, en casos de fuerza mayor, caso fortuito u otras causas no imputables al mismo. Tampoco será responsable PEPEVIJES S.L.U del inadecuado uso del servicio

como consecuencia de labores de mantenimiento, o una defectuosa configuración del equipo informático del usuario, o la insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos necesarios para la utilización de los servicios ofrecidos.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos y elementos a los que el usuario pueda acceder a través de los servicios ofrecidos por PEPEVIAJES S.L.U están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual, patentes, marcas y copyright de PEPEVIAJES S.L.U o de terceros titulares de los mismos. El acceso a dichos contenidos o elementos a través de los servicios prestados por PEPEVIAJES S.L.U no otorga al usuario el derecho de alteración, modificación, explotación o reproducción, distribución, comunicación pública o cualquier otro derecho que corresponda al titular del derecho afectado.

El cliente se compromete a utilizar los contenidos y/o elementos a los que acceda a través de los servicios ofrecidos por PEPEVIAJES S.L.U para su propio uso y necesidades, y a no realizar en ningún caso una explotación comercial, directa o indirecta de los mismos.

6.- LEGISLACIÓN APLICABLE

La resolución de cuantas controversias pudieran suscitarse en relación con la presente promoción, será sometida conforme a la legislación española vigente.

Condiciones generales de viajes combinados

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

Para lo previsto en las presentes Condiciones Generales del Uso del Website PEPETRAVEL.COM se estará a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

NOTAS IMPORTANTES

1.-Revisión de precios:

El precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasa de impuestos aplicables en el momento de la consulta y confirmación de la reserva. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje.

Con motivo de eventos especiales, puentes, festividades locales, etc., el precio del viaje puede verse alterado sobre el precio final de la reserva.

Además el precio definitivo para el cliente será una vez éste tenga en su poder el localizador de la reserva y se haya hecho cobro en su tarjeta, siendo no vinculante el precio mostrado hasta entonces.

Este precio no incluye: visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, ¿extras¿ tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales ni siquiera en los supuestos de la pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa -, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado ¿el precio de viaje incluye¿ o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

Además no están incluidas las excursiones o visitas facultativas y propinas.

2.- Gastos de Gestión y Cancelación:

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo depositado, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

1. **En el caso de servicios sueltos:** la totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos último.

2. **En el caso de viajes combinados,** y salvo que el desistimiento se produzca por causas de fuerza mayor:

1. Los gastos de gestión.
2. Gastos de anulación.
3. Una penalización, consistente en el 5% del total de viaje si el desistimiento se produce con más de diez días hábiles y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a la devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
4. Condiciones especiales: en el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques, tarifas especiales, etc. los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

*Los billetes de avión después de emitidos, conllevan el 100% de gastos.

*Las anulaciones por parte del usuario conllevarán en todo caso 10 euros en concepto de gestión por la anulación.

*Las anulaciones por parte del usuario en cruceros conllevarán en todo caso 10 euros por reserva confirmada a todas aquellas reservas que se cancelen hasta 45 días antes de la fecha de salida del cliente. Lógicamente no se cargará este importe cuando la reserva se cancele por no confirmarse lo solicitado por el cliente.

3. Prescripción de acciones:

Prescribirán por el transcurso de dos años, las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la presente Ley.

CAMBIOS VOLUNTARIOS

Se informa que, en el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.e. Noche de estancia, cambios de hotel o vuelos) los precios de los servicios turísticos podrá no corresponderse con los publicados en el folleto que dio lugar a la contratación.

En este caso, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo así mismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio del vuelo solicitado.

NOCHE EXTRA

Para poder realizar el itinerario a su medida, publicamos el precio de la noche extra en cada establecimiento. Dicho previo servirá exclusivamente para ampliar su estancia. Así mismo, el importe de la noche extra no será el correspondiente a la fecha de salida, sino a la fecha real de la estancia en el hotel.

REGRESOS ANTICIPADOS

En el caso de abandono del establecimiento antes de la fecha contratada por causas de fuerza mayor, PEPETRAVEL.COM no se compromete a efectuar devolución alguna.

PASAPORTES Y VISADOS

Los documentos tanto personales como familiares de todos los pasajeros (niños incluidos) deberán estar en regla y el cliente habrá de comprobar que el pasaporte, visado o documento nacional de identidad son los exigidos por la reglamentación del país que va a visitar. Serán por su cuenta la obtención del pasaporte o cualquier otro requisito exigido. Los ciudadanos de otras nacionalidades deberán consultar con las representaciones consulares u organismos competentes los requisitos de entrada a cada país. En caso de ser rechazada por alguna autoridad la documentación o sea denegada la entrada al país por no cumplir los requisitos o por no poseer la misma, PEPETRAVEL.COM no será responsable de los gastos adicionales ni hará devolución del precio del viaje. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

DOCUMENTACIÓN DE VIAJE

En caso de extravío de la documentación del viaje (bonos de hotel, billetes aéreos, bonos de circuitos, etc.) por parte del cliente que ocasione pérdida de servicios, PEPETRAVEL.COM no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extravíos.

VUELOS

*Véase condiciones generales Vuelos

TRASLADOS

En caso de extravío de equipajes a su llegada al aeropuerto, rogamos que uno de los miembros de la reserva avise al transferista/chofer o nuestro representante en destino de la incidencia para poder efectuar su traslado; en caso de no avisar no se garantiza la prestación del mismo. PEPETRAVEL.COM sólo hará devolución del taxi presentando factura del mismo más el parte de irregularidad de equipajes. La persona con condición de minusválido deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales. Las personas acompañadas de animales y perros-guía deberán notificar por escrito en la solicitud de su viaje la petición de un traslado en condiciones especiales.

EQUIPAJES

En cuanto al transporte de equipaje se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserve consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial del equipaje son de aplicación las condiciones establecidas por las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento que vincula a las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño, demora en la entrega o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la compañía de transportes. En el transporte de equipaje y las posibles incidencias derivadas de éste quedan en este caso fuera del ámbito de gestión de la agencia. En caso de querer transportar para sus vacaciones equipaje de amplio volumen tal como bicicletas, tablas de surf, etc., deberá abonar el correspondiente suplemento, consultar.

DÍAS FESTIVOS

En las fiestas propias de cada país y ciudad cabe la posibilidad de que los transportes, tiendas, museos, espectáculos, etc. varíen sus horarios habituales e incluso permanezcan cerrados sin previo aviso; del mismo modo esos días festivos se puede alterar el tránsito de las vías y prolongar la duración de los traslados. En caso de calles cortadas al tránsito que impidan la llegada al hotel, el traslado del equipaje desde el punto de parada correrá a cargo del cliente.

OFERTAS

En ningún caso las ofertas publicadas en este folleto son acumulables entre sí, ni con otras publicaciones.

ROBOS

PEPETRAVEL.COM no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje y su estancia en destino. Así mismo, se le informa que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar de los hechos sufridos.

TARJETAS DE CRÉDITO

Algunos hoteles podrán solicitarles el número de su tarjeta de crédito como garantía de solvencia. El día de salida, si no tuvieran extras, les será devuelto el impreso firmado en blanco con los datos de su tarjeta de crédito. PEPE TRAVEL.COM no se hace responsable sobre las tarjetas de crédito.

CONDICIONES ECONÓMICAS ESPECIALES PARA NIÑO

Dada la diversidad del tratamiento aplicado a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento será objeto de información concreta y detalla y se recogerá en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue en el momento de su firma. En general, en cuanto al alojamiento serán aplicables siempre que el niño comparta la habitación con dos adultos.

En lo referente a estancias de menores en el extranjero se estará a la información facilitada puntualmente para cada caso y a lo que pueda constar en el contrato o en la documentación del viaje que se entregue al suscribirlo. Informamos que la compañía aérea puede requerir en el aeropuerto documento acreditativo de la edad del niño.

HOTELES

ENTRADAS Y SALIDAS : En la mayoría de los establecimientos, la habitación estará a su disposición desde las 14:00 horas del día de llegada hasta las 12:00 horas del día de salida. Si su avión regresa por la tarde, el hotel podrá mantener sus pertenencias (consulte en su hotel) y usted podrá permanecer en el mismo hasta la hora de recogida.

Para aquellos clientes con pensión completa o todo incluido el hotel se reserva el derecho de dar el servicio alimenticio. En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12:30 horas, el primer servicio del hotel (cuando esté incluido en el viaje) será la cena. Así mismo, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19:30 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento. En ciertos casos y debido a la hora de recogida de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de no poder disfrutar del desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

IMPORTANTE Las instalaciones y servicios tales como: restaurantes a la carta, facilidades deportivas y recreativas, todo lo relacionado con salud y belleza, etc., son siempre de pago directo en el establecimiento siendo su publicación a título meramente informativo.

Dependiendo del número de clientes según nacionalidad, los hoteles se reservan el derecho a programar sus actividades exclusivamente en idiomas extranjeros.

La mayoría de establecimientos exige para el servicio de cena pantalón largo y/o vestimenta formal para los caballeros.

HABITACIONES

Todas las características reflejadas se basan en acomodación doble estándar, pudiendo no ajustarse el resto de acomodaciones. Las terceras personas y los niños que compartan habitación se alojarán habitualmente en cama de supletoria, o sofá cama, o en dos camas matrimoniales ya que en la mayoría de los hoteles no existen habitaciones triples.

Las habitaciones doble podrán tener dos camas separadas o una sola cama válida para dos personas sujetas a disponibilidad del hotel. Algunas instalaciones en algunos hoteles son operativas exclusivamente en fechas concretas y no toda la temporada como, por ejemplo, el aire acondicionado, calefacción, piscinas, jacuzzis climatizados, etc. Que estarán sujetos a lo determinado por el establecimiento hotelero.

REGÍMENES

S.A. sólo alojamiento
A.D. alojamiento y desayuno
M.P. media pensión
P.C. pensión completa
T.I. todo incluido

Los precios no incluyen bebidas en las comidas, excepto donde se indique lo contrario. La mayoría de los hoteles consideran la Media Pensión como desayuno y cena, no admitiéndose cambio de cena por almuerzo.

SERVICIO TODO INCLUIDO

El cliente con régimen Todo Incluido deberá llevar siempre la pulsera o identificación marcada por cada establecimiento y mostrarla en el momento de solicitar el servicio.

La modalidad de Todo Incluido es personal e intransferible no pudiendo hacer uso de este servicio ninguna otra persona.

El hotel se reserva el derecho de anular la prestación de este servicio en caso de mal uso del mismo.

Horarios: Todos los horarios expuestos en el Todo Incluido están sujetos a modificación por parte del establecimiento.

Bebidas: Salvo indicación expresa, se entienden bebidas con/sin alcohol local o nacional de la carta del Todo Incluido de cada establecimiento.

ENVIO DE DOCUMENTACIÓN DE UN PAQUETE VACACIONAL

Una vez confirmados todos los servicios, nos pondremos en contacto con Vd. para ultimar los detalles del pago y para confirmar una dirección para el envío de su documentación. La documentación llegará a Vd. mediante un Servicio de mensajería sin cargo adicional para Vd. Los envíos ordinarios a Península y Baleares tienen un intervalo aproximado de 48 h desde que se le comunica su emisión hasta la recepción de la documentación. En el caso de las islas Canarias, Ceuta y Melilla éste plazo se puede alargar hasta 72 h.

De igual manera para los envíos fuera del territorio nacional el plazo es mayor, por lo tanto tengan en cuenta a la hora de gestionar la reserva el plazo de entrega de la documentación.

El horario de entrega de la documentación es de lunes a viernes en horario de 9 a 13 h por la mañana y de 16 a 19 h por la tarde. Se advierte que salvo casos específicos a determinar por PEPEVIAJES S.L.U la entrega de la documentación no se hará en sábado. En caso de serlo se realizará en horario de 9 a 13 h de la mañana. Se acordará de antemano con el cliente el compromiso del mismo de permanecer en el lugar y tiempo que se determine acorde con el horario de la mensajería. En caso que el cliente no cumpla éste compromiso Halcón Viajes S.A. Unipersonal no se responsabiliza de la no recepción de la documentación al cliente. En el caso de que el envío salga de nuestras oficinas en viernes no será recibido hasta el lunes. En el caso de que el envío salga de nuestras oficinas en víspera de festivo se retrasará en 24 horas más de lo estipulado.

Condiciones generales del viaje avión + hotel

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE AVIÓN + HOTEL

Para lo no previsto en las presentes Condiciones Generales del Uso del Website PEPETRAVEL.COM se estará a lo dispuesto en la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados.

El precio del viaje incluye:

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el viaje contratado, en el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo.
- El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el viaje contratado, en el establecimiento y/o régimen alimenticio que figura en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo, o en establecimientos de similares características en casos de sustitución.
- Las Tasas de aeropuerto correspondientes, así como las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos- Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) Impuesto General Indirecto Canario (IGIC) etc. , cuando sean aplicables.

Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el viaje contratado.

El precio del Viaje no incluye:

- Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, exceso de equipaje en transporte aéreo, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, etc y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye".
- En el caso de excursiones o visitas facultativas cuyo precio esté indicado con el simple carácter de "estimado" podrán producirse "según las circunstancias" variaciones sobre estos costes inicialmente calculados o previstos.
- En el caso de regímenes de alojamiento y desayuno, salvo especificación en contrario, el desayuno incluido en el precio del viaje es el continental.
- Tampoco se incluyen, las tasas o impuestos creados con posterioridad a la entrada en vigor de la presente oferta, ni durante su período de vigencia.
- Tampoco se encontrarán incluidas en el precio del viaje las denominadas ecotasas o impuestos que imponen pueden llegar a imponer las Autoridades Autonómicas a los turistas que se alojen en hoteles o apartamentos comerciales, y cuya finalidad será la de proteger la cultura y el medioambiente; esta ecotasa será abonada por el consumidor directamente en el hotel y/o apartamento comercial elegido.
- Las propinas.

Transporte Aéreo

*Véase condiciones generales Vuelos

Condiciones Generales de Vuelos

Transporte Aéreo

Dependiendo del tipo de tarifa, clase de servicio, estancia en destino, oferta, etc., puede realizar su reserva para vuelos de ida y vuelta. Tenga en cuenta que si no utiliza el cupón de vuelo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta.

Cuando el usuario esté interesado en reservar trayectos aéreos de ida y vuelta y con el fin de poder ofrecerle las tarifas más competitivas disponibles en ese momento, la página web (www.pepetravel.com) podrá generar dos reservas independientes, una para la ida y otra para la vuelta, incluso aunque se trate de la misma compañía aérea. En tal caso,

cada reserva tendrá su propio localizador y sus propias condiciones en materia de reembolsos, cancelaciones y modificaciones

Las condiciones de su tarifa vienen definidas por cada compañía aérea. Las tarifas más económicas no tienen posibilidad de cambio y/o reembolso por normal general.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media en vuelos nacionales y 2 horas para vuelos de media distancia e internacionales, sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato.

El transporte realizado en virtud de este contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia a menos que el transporte no sea "transporte internacional" según lo define dicho Convenio.

Códigos compartidos: Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquella con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 hrs:

- En pepetravel.com en el: 91 784 65 81
- Directamente con la compañía aérea
- A través del link www.checkmytrip.com

Familia Numerosa

Para tener consideración de familia numerosa los miembros de la unidad familiar deberán ser españoles o nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea o de alguno de los restantes Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Noruega, Liechtenstein e Islandia) y tener su residencia en territorio español. También podrán beneficiarse aquellas familias en las que, teniendo su residencia en otro Estado miembro de la Unión Europea o que sea parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, al menos uno de los ascendientes de la unidad familiar ejerza una actividad por cuenta propia ó ajena en España y siempre que dispongan de un documento de familia numerosa expedido por una de las Comunidades Autónomas españolas.

Los miembros de la unidad familiar nacionales de otros países tendrán derecho al reconocimiento de la condición de familia numerosa en igualdad de condiciones que los españoles, siempre que todos los miembros que den derecho a los beneficios a que se refiere esta Ley sean residentes en España.

La bonificación por familia numerosa es compatible, y en su caso, los porcentajes correspondientes serán acumulables, a las bonificaciones establecidas para el transporte aéreo de los residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

Para poder aplicar el descuento de familia numerosa es necesario que todos los pasajeros de la reserva tengan derecho al descuento de familia numerosa. Si alguno de los pasajeros no puede certificar la condición de familia numerosa, se deberán realizar las reservas por separado.

Para las personas que dispongan de billete bonificado con el descuento de Familia Numerosa, deberán ir provistos del documento en vigor y original que acredite su condición de familia numerosa. (Título oficial de familia numerosa o documento individual equivalente, en vigor, expedidos por la comunidad autónoma competente).

La bonificación es aplicable en los billetes domésticos (nacionales) que se emitan en líneas regulares y en todas las rutas dentro del territorio español. Afecta a todas las tarifas cuyo valor facial (tarifa + tasas) aparezca en el Billete, con la única excepción de las tarifas en clase Business, en las que el descuento está limitado al montante de la bonificación aplicable a la tarifa en clase turista completa.

Para poder beneficiarse del descuento debe facilitar toda la documentación en el momento de hacer la reserva, no se puede facilitar el descuento posteriormente.

Los gastos de gestión del billete también están sujetos a la bonificación.

Los descuentos a aplicar serán:

- Familia Numerosa Especial: Reducción del 10%.
- Familia Numerosa General: Reducción de 5%.

Residentes

Conforme al REAL DECRETO 1316/2001 sobre bonificaciones en tarifas para residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, éstas se pueden aplicar única y exclusivamente a los ciudadanos españoles y de los otros Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados Firmantes del Acuerdo sobre El Espacio Económico Europeo.

Será de aplicación a trayectos directos entre las respectivas Comunidades Autónomas o ciudades de residente y el resto de territorio nacional, sea de Ida, Vuelta, o Ida y Vuelta. La misma reducción se aplicara en el caso de desplazamientos interinsulares.

Se considera trayecto directo aquel que se realiza desde el aeropuerto o helipuerto del punto de origen en los archipiélagos, Ceuta o Melilla, al de destino en el resto del territorio nacional y viceversa, sin escalas intermedias o, de haberlas, cuando no superen las doce horas de duración, salvo aquéllas que vinieran impuestas por las necesidades técnicas del servicio o por razones de fuerza mayor.

Los residentes en Ceuta que realicen un trayecto directo entre esa ciudad y el resto del territorio nacional, utilizando transporte aéreo, obtendrán la bonificación de las tarifas en el transporte Aéreo cuando tengan origen o destino en los aeropuertos de Málaga, Jerez o Sevilla.

Para las personas residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, es obligatorio llevar la documentación original necesaria que acredite la residencia del pasajero (tarjeta de residente donde figura lugar de empadronamiento, o bien un certificado acreditando el mismo, emitido por el ayuntamiento correspondiente).

Para poder beneficiarse del descuento debe facilitar toda la documentación en el momento de hacer la reserva, no se puede facilitar el descuento posteriormente

Documentación necesaria para su viaje

Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documentación (DNI, Pasaporte o Tarjeta de residencia/NIE)

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

Por favor, tenga en cuenta que:

- Se requiere llevar un documento de viaje válido a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad)
- Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.
- Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado.
- Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben tener sus documentos de viaje validados y la Tarjeta de Embarque sellada en el mostrador de Visados/Documentos de la compañía aérea antes de pasar por el área de seguridad del aeropuerto.
- Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.
- Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.
- Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea. En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.
- Si su vuelo es operado por Iberia con numeración 6000 deberá presentar como documento identificativo su pasaporte en vigor. Este requisito es imprescindible para adultos, niños y bebés. Siendo solo valido este documento.

Menores de Edad:

Se considera menores de edad a efectos de un servicio aéreo, a aquellos pasajeros que en la fecha del vuelo no tengan 18 años cumplidos. Dentro de los menores de edad, éstos se clasifican en varios grupos:

- **Bebés:** Son aquellos pasajeros que aún no han cumplido 2 años de edad en la fecha en la que se efectúa el vuelo. No ocupan asiento en el avión y viajan acompañados de persona adulta, abonando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- **Niños:** Son aquellos pasajeros que ya han cumplido los 2 años pero aun no tienen cumplidos los 12 años de edad, en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan un porcentaje variable de la tarifa del adulto.
- **Jóvenes:** Son aquellos pasajeros cuya edad está entre los 12 años cumplidos y los 18 aún sin cumplir en la fecha de salida del vuelo. Ocupan asiento en el avión y abonan la tarifa de adulto.

Por norma general, los menores de edad viajan acompañados de un adulto, si bien, cabe la posibilidad de que viajen no acompañados, en cuyo caso son aplicables una serie de condiciones/restricciones comunes a la mayoría de las compañías aéreas, sin perjuicio de que cada compañía aérea pueda por su cuenta añadir alguna otra condición específica para estos casos concretos.

MENORES que viajan NO ACOMPAÑADOS de un Adulto:

Los pasajeros que no hayan cumplido los 5 años de edad, no podrán viajar en ningún caso sin la compañía de un adulto ni tampoco solicitar el servicio de asistencia en vuelo. De igual modo, no se podrán realizar peticiones de asistencia en vuelo para menores no acompañados de adulto cuando se trate de un vuelo con código compartido, es decir, que sea operado por compañía aérea distinta de aquella con la que se realizó la reserva. Inclusive, algunas compañías aéreas (entre las que se encuentran las de Bajo Coste) no ofrecen el servicio de asistencia a menores de 14 años.

En el caso de menores cuya edad esté entre los 12 y los 18 años de edad que vuelen solos, a destinos internacionales, será necesario solicitar el servicios de asistencia y/o tramitar una petición especial para que sean aceptados al vuelo si no fuese necesario el servicio de asistencia en vuelo.

En todo caso, resulta imprescindible en el caso de menores que viajan sin estar acompañados de un adulto, que dicho servicio se solicite expresamente en el momento de realizar la reserva y ha de ser expresamente confirmado por la compañía aérea con anterioridad a la salida del vuelo.

En cada vuelo solamente es aceptado un número máximo de menores no acompañados y con el servicio de asistencia en vuelo confirmado previamente. El número máximo de menores aceptados a un vuelo con servicio de asistencia confirmado lo fija libremente cada compañía aérea.

Los menores que viajen sin estar acompañados de un adulto y que tengan confirmado previamente por la compañía aérea el servicio de asistencia en vuelo, deberán acudir el día de salida del vuelo al mostrador de facturación de la compañía aérea de que se trate en cada caso, acompañados de un adulto, que realizará los trámites necesarios para el embarque del mismo, debiendo presentar el correspondiente documento de descargo de responsabilidad y esperar hasta que el vuelo despegue.

Si el vuelo tiene programada alguna parada o escala, es necesario que una persona adulta reciba al menor en el lugar donde esté prevista la parada o escala y permanezca con el hasta que salga el vuelo, ocupándose de realizar los trámites necesarios, en su caso, para el reembarque del pasajero.

En todo caso, una persona adulta deberá presentarse en el aeropuerto de llegada a la hora prevista de aterrizaje del vuelo e identificarse a los empleados de la compañía aérea a efectos de la recepción del menor en cuestión.

Menores que no viajan acompañados de un adulto en compañías LOW COST: En las compañías aéreas catalogadas como "Low Cost" los menores de 14 años deberán viajar siempre acompañados de adulto, de no ser así, la compañía aérea Low Cost podrá denegar el embarque del pasajero.

MENORES que viajan ACOMPAÑADOS de un adulto:

Por regla general, las compañías aéreas de línea regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:

- Un bebe.
- Un bebe y un niño menor de 5 años.
- Dos niños menores de 5 años.

Para poder volar acompañado de menores en el resto de los casos, es conveniente realizar la consulta expresamente a la compañía aérea antes de realizar la reserva con el fin de confirmar si resulta o no viable.

Vuelos a EEUU

Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

La normativa ESTA (siglas en inglés de Electronic System for Travel Authorization) entró en vigor el pasado 1 de agosto de 2008, aunque es obligatorio desde 12 de enero de 2009. A partir de esta fecha, todos quienes quieran viajar a EEUU deberán rellenar un cuestionario en internet 72 horas antes de acceder al avión. Es el mismo trámite que los viajeros debían hacer anteriormente una vez subidos en el avión, el que le entregaban la azafatas antes de aterrizar en suelo estadounidense y en el que se preguntan datos personales y cuestiones relacionadas con el historial médico personal o las intenciones del viaje.

¿Cómo hacerlo?

Entrar en la página web <https://esta.cbp.dhs.gov/> y seguir rigurosamente los pasos que se indican. La información que aquí se suministra quedará encriptado y será totalmente confidencial. Tendrá que guardarse el número de referencia de la respuesta. La información está en los idiomas oficiales de los 34 países incluidos en el listado elaborado por EEUU. Son los países cuyos ciudadanos no necesitan visado para entrar en EEUU en una estancia no superior a los 90 días. Dicho procedimiento tendrá un coste indicado al realizar este trámite, ajeno a www.pepctravel.com

¿Caduca la autorización?

La autorización tiene una vigencia de dos años o hasta que el pasaporte haya caducado. Se puede entrar en la página y cumplimentar el cuestionario sin tener el billete de avión o barco. Ya con la referencia que el sistema le dio, y una vez decididas las fechas y reservado el viaje, puede volver a entrar en la página, introducir esta referencia y rellenar los datos que faltaban. Puede actualizar su información cuantas veces considere necesario siempre y cuando recuerde su número de referencia. El tiempo límite para efectuar cambios es 72 horas antes de volar.

¿Un niño necesita el ESTA?

Sí, todos y cada uno de los viajeros deben tener la autorización del Gobierno de EEUU.

Condiciones Equipaje

El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. En el caso de daños al equipaje en transporte internacional deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de descubrirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.

Las compañías aéreas, en cumplimiento de los requerimientos del Gobierno de EE.UU., están legalmente obligadas a permitir a la Oficina de Aduanas y Protección de Fronteras (CBP) de EE.UU. acceder a ciertos datos del viaje y la reserva de los pasajeros que vuelen con destino/desde o en tránsito por EE.UU. Estos datos son utilizados principalmente para prevenir y combatir el terrorismo, el crimen organizado y otras graves ofensas criminales transnacionales.

Las condiciones de equipaje dependen de cada compañía y trayecto y que estas pueden variar. Debe consultar en la web de la compañía aérea o en el link www.checkmytrip.com para más información sobre su equipaje.

Productos prohibidos en el equipaje de mano

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave. Por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

- Líquidos: está restringida la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.
- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aun no considerándose prohibido suscite su recelo.

En circunstancias excepcionales, un pasajero podrá portar algún artículo prohibido a condición de que se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y el comandante de la aeronave haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

En cualquier caso, el artículo o artículos prohibidos deberán transportarse en condiciones de seguridad.

Productos prohibidos en el equipaje de mano y en el equipaje facturado

Aunque pueda sorprenderle, algunos productos, aparentemente inofensivos, pueden resultar peligrosos a bordo de un avión si se incluyen dentro del equipaje.

Un avión no es como un automóvil. Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por ello, en su equipaje no debe llevar, por ejemplo, los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada).
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.

Si va a transportar armas de fuego deberá dirigirse a la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de salida para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y le serán devueltas en la Oficina de Intervención de Armas del aeropuerto de llegada.

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles pueden interferir con los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo. Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo.

Destrucción, pérdida o daño en el equipaje

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

-Para una mayor información, le recomendamos consulte en www.checkmytrip.com sus condiciones de equipaje.

Fee aéreo

www.pepctravel.com cobrará un cargo de gestión/fee aéreo por pasajero adulto y niño (a excepción de los bebés, que estarán exentos de estos cargos) que puede variar entre cero y veinte euros por pasajero y trayecto, u otros posibles recargos aplicados por las compañías aéreas que desconocemos hasta el último paso de la compra. Estos recargos pueden ser aplicados en pagos con tarjeta de crédito, facturación de maletas o facturación online. No obstante, antes de la confirmación de su compra será informado del precio final de su reserva desglosado por conceptos.

Cambios y Anulaciones

Una vez realizada la reserva del billete aéreo, ésta queda sujeta a las condiciones que establece cada compañía aérea en materia de cancelaciones, cambios y reembolsos, en función de la tarifa contratada. La agencia de viajes no interviene en la determinación de las condiciones de la tarifa, ni tampoco en los porcentajes de penalización que se aplican en caso de cancelación y/o modificación del vuelo, ya que estas condiciones vienen en todo caso impuesto por cada compañía aérea.

- -Cambios: pepctravel.com cobrará un gasto de gestión de 20€ por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías.
- -Anulaciones: pepctravel.com cobrará un gasto de gestión de 30€ por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

En ambos casos, los gastos de gestión/fee aéreo cobrado, NO serán reembolsados.

Condiciones Compañías Low Cost

Cambios y Anulaciones

Para cualquier cambio y/o anulación debe contactar con la compañía low cost.

Ryanair 00 44 871 2460011

Easyjet 902599900.

Germanwing 902888076

Pago con tarjeta Visa PepePeople

No se percibirá el 1% del importe que corresponda a la tarifa del vuelo Low Cost. Puesto que el cobro se realiza directamente por la compañía Low Cost.

Documentación

Deberá incluir el nombre y apellidos de los pasajeros tal y como figuren en su documento de identidad así como identificarse con el mismo documento indicado en el proceso de compra.

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

Por favor, tenga en cuenta que:

Se requiere llevar un documento de viaje válido y original a todos los pasajeros que viajan (incluidos los bebés y menores de edad)

Un pasaporte para viajar fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) debe ser válido para el período de estancia prevista.

Si el visado es aplicable, cualquier niño / bebé deberán viajar con el adulto que figure en la fotografía del visado. Todos los ciudadanos que no sean de la UE / EEE deben presentarse con su pasaporte en vigor y original, siendo el único documento identificativo válido (incluso para vuelos nacionales)

Para garantizar el cumplimiento de todas las normativas, los pasajeros deberán llevar un pasaporte válido y original (y el visado, en su caso) o un documento nacional de identidad emitido por un gobierno de la UE / EEE en todos los trayectos. El pasajero se hará cargo de las multas, penalizaciones o gastos que sean consecuencia del incumplimiento de este requisito.

Las tarjetas de residencia, el permiso de conducir, los libros de familia, las libretas de identificación marítima, un informe de la policía (expedido en caso de pérdida del documento de viaje o robo), tarjetas de identificación militares, entre otros, NO se aceptarán como documentos válidos. Las identificaciones con fotografías caducadas o dañadas no se aceptarán en ningún vuelo.

Los datos de los documentos de viaje de los pasajeros (incluidos niños y bebés) deben introducirse durante el proceso de facturación en línea. En todos los trayectos, los pasajeros deberán presentar el documento de viaje válido y la tarjeta de embarque en línea en la zona de seguridad del aeropuerto y en la puerta de embarque.

Si Viaja con niños:

Estos deben llevar su D.N.I. o Pasaporte en vigor. (Si el menor no viaja acompañado por sus tutores, deberá de llevar también la autorización legal de los mismos.)

La normativa de las compañías aéreas de bajo coste obliga a que todos los menores de 16 de años en el caso de Ryanair, 14 años para Easyjet y 12 años para Germanwings, viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con DNI y/o PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores se les denegará el embarque con estas compañías

Equipaje

Las condiciones del equipaje tanto si factura como si lleva equipaje de mano, depende de cada compañía y trayecto y estas pueden variar.

Rogamos consulte con dicha compañía Low cost

Facturación

Se recomienda presentarse en el mostrador de la compañía

- 90 Minutos antes si su vuelo es nacional.
- 2 Horas antes si su vuelo es internacional.

Tarjeta de Embarque

Aconsejamos Imprimir la tarjeta de embarque

Antes de viajar puede imprimir su tarjeta de embarque, para poder presentarla en el puesto de control en la puerta de embarque, a su llegada al aeropuerto.

En caso de RYANAIR, en caso de no presentarla impresa, la aerolínea le cobrará una penalización.

Si no va a facturar equipaje y sólo lleva equipaje de mano, con la tarjeta de embarque impresa, podrá acceder directamente a la puerta de embarque sin tener que pasar por el mostrador de facturación

Consulte las condiciones de la compañía sobre las características del equipaje de mano que se puede subir al avión.

Comisión pepetravel

Cuando se efectúe reserva en alguna de las compañías aéreas catalogadas como "Low Cost", Viajes Halcón únicamente cargará en la tarjeta bancaria del cliente el importe correspondiente a la comisión que cobra esta agencia de viajes por actuar como mera intermediaria en la venta del servicio. Por su parte, la compañía aérea "Low Cost" cargará en la tarjeta del cliente el resto del importe de la reserva realizada.

Importe que se cargará por pasajero adulto y niño (a excepción de los bebe, que estarán exentos de estos cargos) y que pueden variar entre cero y veinte euros por pasajero y trayecto.

Facturas

WWW.PEPETRAVEL.COM solo facilitará facturas sobre el importe de la comisión cobrado.

Hoteles

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel, vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, y se estimará siempre que la utilización de la tercera cama. Se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tática estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

En el supuesto de que la Agencia Organizadora se viera obligada a cambiar el hotel debido a la celebración de eventos especiales o situaciones fuera de su control su responsabilidad quedaría delimitada a ofrecer un hotel de igual o superior categoría.

En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento. Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

El horario de puesta en funcionamiento del sistema de aire acondicionado depende de cada establecimiento, no pudiendo responsabilizarse la agencia de eventuales averías en el mismo.

No existirá posibilidad de reserva previa cuando el consumidor solicite los servicios de parking/garaje, si este servicio está publicado en la descripción del programa. El pago del servicio deberá ser realizado por el consumidor directamente en el establecimiento. Los consumidores que deseen cuna en la habitación, deberán comunicarla al efectuar la reserva debiendo abonar el importe de la misma en el propio establecimiento.

Las descripciones de los servicios reflejados en cada establecimiento, han sido facilitadas por los propios establecimientos durante el periodo de contratación, por lo que dichas características están sujetas a posibles variaciones.

Las fotografías expuestas en la web de personas, paisajes, hoteles, apartamentos, etc., se han tomado o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo, por lo que, la Agencia Organizadora no se responsabilizará si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante su estancia.

Apartamentos

Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que han de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualesquiera que sea su edad. Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.

En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento. En el alquiler de apartamentos, por lo general, ha de suscribirse in "situ" el correspondiente contrato de arrendamiento según el modelo oficial autorizado, al no considerarse este un servicio propiamente turístico incluido en el objeto o fines característicos de la actividad de agencia de viajes.

Este contrato, en el que no es parte la agencia organizadora, debe ser firmado por el consumidor, quien abonará la correspondiente fianza o seguro de responsabilidad civil para responder de los eventuales desperfectos, si aquella es exigida.

La recogida de llaves, normalmente se efectúa en horas de oficina. En la propia conserjería del edificio o en el lugar que se indique en la documentación del viaje combinado, de 9 a 13 horas y de 17 a 20 horas, realizándose, como norma general, la entrada a partir de las 17 horas del día de llegada y el desalojo sobre las 10 horas del día de salida. Dado el peculiar funcionamiento de este tipo de establecimientos, se aconseja al consumidor el riguroso respeto de estos horarios.

Las descripciones de los servicios reflejados en cada establecimiento, han sido facilitadas por los propios establecimientos durante el periodo de contratación, por lo que dichas características están sujetas a posibles variaciones.

Las fotografías expuestas en la web de personas, paisajes, hoteles, apartamentos, etc. se han tomado o han sido proporcionadas por proveedores externos y se incluyen a título meramente orientativo, por lo que, la Agencia Organizadora no se responsabilizará si el cliente no llega a encontrar idénticas situaciones durante su estancia.

Seguros

Este viaje aparte de los seguros complementarios de que dispongan las compañías de transporte que intervienen en el viaje, lleva incorporado, sin coste adicional alguno un Seguro de Accidentes y Asistencia entre el TOUROPERADOR VIVATOURS S.A y la compañía EUROP ASSISTANCE ESPAÑA S.A. resolverá cualquier incidencia que pueda presentarse, y pondrá a su disposición una organización especializada que le auxiliará constantemente garantizándole la asistencia o el reintegro de los gastos según las coberturas descritas en las condiciones formalizadas en la póliza número 9E3.

NOTIFICACIÓN SINIESTROS

Por teléfono:

- Desde España: 902 38 55 38

- Desde el extranjero: +34 91 514 99 91

Por fax:

- 91 514 99 50

Número de Póliza de Inclusión: 9E3

PAGO Y ADQUISICIONES DE BILLETES

El cargo a su tarjeta de crédito se efectuará automáticamente en el proceso de Reserva y Compra Online, momento a partir del cual se aplican todas las condiciones de la tarifa. A partir de este momento se procede al cobro, emisión y envío de la documentación. Anteriormente habrá dado su conformidad expresa con respecto a las fechas, vuelos, tarifa y condiciones de la misma. PEPETRAVEL.COM no se hace cargo en el caso de que no reciba el email de confirmación por problemas en tu cuenta de correo o en su servidor. Indique el documento que mostrará en el momento de la facturación, en el Aeropuerto, para identificarse.

Los pedidos o reservas sólo serán vinculantes una vez aceptados por PEPETRAVEL.COM mediante la Confirmación del Pedido. El usuario debe verificar la Confirmación y notificar, por correo electrónico o fax, cualquier posible error, en caso contrario, a las 24 horas siguientes de la emisión de la confirmación realizada por PEPETRAVEL.COM, se presumirá válida a todos los efectos con respecto al pedido realizado, lo establecido en la confirmación emitida por PEPETRAVEL.COM

CONDICIONES DE CANCELACIÓN

Todas las anulaciones deberán tramitarse contactando con nuestro servicio de atención al cliente. En caso de anulación, el cliente deberá indemnizar a la agencia por los siguientes conceptos:

- Los productos combinados (vuelo + hotel) del mismo modo que deben ser reservados conjuntamente, y nunca parcialmente, cuando el cliente desee modificarlo o anularlo deberá realizarlo por el total del paquete combinado, nunca parcialmente.
- Las tarifas especiales de avión de los viajes combinados no permiten anulación ni devolución ni reembolso, en algunos casos podrían ser posibles cambios. Para conocer las posibilidades de cambios y penalizaciones

asociadas debe contactar con el servicio de atención al cliente. En caso de cancelación del paquete combinado el importe asociado al billete de avión no será reembolsado.

- De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- Condiciones especiales. En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales tarifas especiales, et... los gastos de anulación por desistimiento serán del 100%.
- De no presentarse a la hora prevista para la salida, el cliente no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada.
- En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores del viaje, etc.) será responsabilidad del organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en el caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el siguiente apartado.

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- Cuando la cancelación del viaje se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Al efectuar la reserva, el cliente es pleno y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar un apartamento o un coche de alquiler.

Ley reguladora de los viajes combinados

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.

Artículo 150. Ámbito de aplicación.

1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente.
2. La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas por este Libro.

Artículo 151. Definiciones.

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

- a. **Viaje combinado:** la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.
Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:
 - i. Transporte,
 - ii. Alojamiento,
 - iii. Otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.
- b. **Organizador:** la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.
- c. **Detallista:** la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.
- d. **Contratante principal:** la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.
- e. **Beneficiario:** la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.
- f. **Cesionario:** la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.
- g. **Consumidor o usuario:** cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.
- h. **Contrato:** el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

2. A los efectos de lo previsto en este Libro, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.

CAPÍTULO II. **INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

Artículo 152. Programa y oferta de viajes combinados.

1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- a. Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- b. Duración, itinerario y calendario de viaje.
- c. Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.

- d. La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- e. Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- f. El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- g. Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- h. Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- i. Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- j. Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Artículo 153. Carácter vinculante del programa oferta.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa oferta.
- b. Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Artículo 154. Forma y contenido del contrato.

1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:

- a. El destino o los destinos del viaje.
- b. En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
- c. Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
- d. Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
- e. En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
- f. Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- g. El itinerario.
- h. Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
- i. El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
- j. El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
- k. Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
- l. Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
- m. Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
- n. La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
- o. El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.

2. El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

3. La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60.

CAPÍTULO III. **OTROS DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y USUARIO.**

Artículo 155. Cesión de la reserva.

1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.

2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.

3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Artículo 156. Información adicional sobre el viaje contratado.

1. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:

- a. Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.
- b. El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
- c. Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia in situ durante el viaje.
- d. Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

2. La información prevista en el apartado anterior deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas.

CAPÍTULO IV. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Artículo 157. Revisión de precios.

1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.

2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Artículo 158. Modificación del contrato.

1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.

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

El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo.

En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

TÍTULO II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y RESPONSABILIDADES.

CAPÍTULO I. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO O CANCELACIÓN.

Artículo 159. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

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

2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 % del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 % si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 % en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

4. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- a. Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.
- b. Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Artículo 160. Resolución del contrato por el consumidor y usuario.

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

- a. Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 % del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 % entre los días tres y diez, y el 25 % dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.
- b. En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

CAPÍTULO II. INCUMPLIMIENTO, RESPONSABILIDAD Y GARANTÍAS.

Artículo 161. Consecuencias de la no prestación de servicios.

1. En el caso de que, después de la salida del viaje, el organizador no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor y usuario, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor y usuario continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

2. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor y usuario no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización que en su caso proceda.

3. En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

Artículo 162. Responsabilidad de los organizadores y detallistas.

1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor y usuario.
- b. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c. Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- d. Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

En los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los párrafos b, c y d, el organizador y el detallista que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al consumidor y usuario que se encuentre en dificultades.

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

4. No podrán establecerse excepciones mediante cláusula contractual a lo previsto en los apartados 1 y 2 de este artículo.

Artículo 163. Garantía de la responsabilidad contractual.

Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener en permanente vigencia una fianza en los términos que determine la Administración turística competente, para responder del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, del reembolso de los fondos depositados y el resarcimiento por los gastos de repatriación en el supuesto de insolvencia o quiebra.

La fianza quedará afectada al cumplimiento de las obligaciones que deriven de:

- a. Resolución firme en vía judicial de responsabilidades económicas de los organizadores y detallistas derivadas de la acción ejercitada por el consumidor y usuario final.
- b. Laudo dictado por las Juntas arbitrales de consumo o por los órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico, previa sumisión voluntaria de las partes.

Caso de ejecutarse la fianza, deberá reponerse en el plazo de 15 días, hasta cubrir nuevamente la totalidad inicial de la misma.

Artículo 164. Prescripción de acciones.

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en este libro.

Artículo 165. Régimen sancionador.

A lo dispuesto en este Libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Garantía comercial.

1. Lo dispuesto en esta norma respecto de la garantía comercial adicional no será de aplicación a los productos puestos en circulación antes del 11 de septiembre de 2003.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, en relación con los bienes de naturaleza duradera puestos en circulación antes de dicha fecha, el productor o, en su defecto, el vendedor deberá entregar al consumidor y usuario una garantía, formalizada por escrito, en la que, como mínimo, se asegure al titular de la garantía:

- a. La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.
- b. En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

3. El documento de garantía al que se refiere el apartado anterior tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a. El objeto sobre el que recaiga la garantía.
- b. El garante.
- c. El titular de la garantía.
- d. Los derechos del titular de la garantía.
- e. El plazo de duración de la garantía que, en ningún caso será inferior a 6 meses desde la fecha de entrega, salvo cuando la naturaleza del bien lo impidiera y sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias para bienes o servicios concretos.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Productos de naturaleza duradera.

En tanto no se concreten por el Gobierno los productos de naturaleza duradera, se entenderá que tales productos son los enumerados en el anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. Responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos puestos en circulación con anterioridad al 8 de julio de 1994.

Las normas del libro tercero, título II, capítulo I de esta norma no serán de aplicación a la responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos puestos en circulación antes de 8 de julio de 1994.

Esta responsabilidad se regirá por las reglas del capítulo II del citado título, con las siguientes reglas adicionales:

1. Con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor y usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad:

- a. El productor, suministrador o proveedor de productos a los consumidores y usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.
- b. En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor, proveedor o suministrador.
- c. En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en su etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

2. En todo caso será de aplicación el régimen de responsabilidad previsto en el artículo 148 a los productos alimenticios, los de higiene, limpieza, cosméticos, especialidades o productos farmacéuticos, gas, electricidad, vehículos de motor, juguetes y productos dirigidos a los niños.

3. Si a la producción de daños concurren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pague al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación de cuantías.

Se autoriza al Gobierno a modificar las cuantías establecidas esta norma. Las cuantías de los artículos 51 y 148 se modificarán teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo y las previstas en el artículo 141 para adaptarlas a las revisiones periódicas de la normativa comunitaria.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Desarrollo reglamentario. Se faculta al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma. En particular, el Gobierno determinará los productos de naturaleza duradera a que se refiere el artículo 126.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Aplicabilidad del régimen reglamentario en materia de infracciones y sanciones. A efectos de lo establecido en el libro primero, título IV, capítulo II de esta norma será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones por el Gobierno.