

CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y 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, que regula los Viajes Combinados, y otras leyes complementarias.

El hecho de tomar parte en el viaje al que se refiere el presente folleto origina la aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las Condiciones Generales, que se consideran automáticamente incorporadas al contrato. Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales de Madrid para resolver todas sus diferencias.

ORGANIZACIÓN

La organización técnica de estos "viajes combinados" ha sido realizada por VIAJES SURLAND S.A con C.I.C. MA.165.

LOS PRECIOS INCLUYEN

El transporte en autopullman, coche, barco, tren o avión, según cada itinerario; el alojamiento y/o pensión alimenticia en el régimen contratado en cada caso en base a habitaciones dobles con baño/ducha privada. En las habitaciones dobles está permitido que se pueda habilitar una tercera cama cuando así se solicite, estimando siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento de las personas que ocupan la habitación doble. A todos los efectos en los impresos, y documentación del viaje, esta circunstancia se reflejará como habitación triple. Todos los demás servicios y complementos que se especifican concretamente en los itinerarios correspondientes, tales como traslados, visitas, excursiones ferrys, propinas, maleteros, etc. En época de Navidad, Semana Santa, ferias, congresos y otros eventos especiales, los precios de los hoteles pueden sufrir variaciones imprevistas ajenas a la organización, por lo que están sujetos a cambios.

LOS PRECIOS NO INCLUYEN

Las visitas y excursiones facultativas y toda clase de extras, tales como tasas de aeropuerto, cafés, vinos, licores, aguas minerales, etc. Cuando la falta de conexión de vuelos, aunque sea causada por cambios de horarios de las compañías aéreas, obliguen a pernoctar o efectuar una larga espera, los gastos que de ello se deriven serán por cuenta del pasajero y en general cualquier otro servicio que no figure en el apartado de "Los precios incluye" INSCRIPCIONES

En el acto de inscripción deberá depositarse el 40 por 100 del importe del viaje no considerándose ninguna plaza como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60 por 100 restantes deberá abonarse al menos 7 días antes de la fecha de salida, excepto en los trenes turísticos de lujo que será de 35 días, considerándose en caso contrario la plaza anulada, aplicándose en tal supuesto las condiciones pertinentes.

EQUIPAJE

Equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del contrato de transporte terrestre, siendo su transporte por cuenta y riesgo del viajero sin que VIAJES SURLAND venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras

REEMBOLSOS

Caso de que los precios indicados, por la circunstancia justificada que fuera, sean objeto de modificación, el viajero tendrá derecho a optar entre aceptar las modificaciones o quedar libre de su compromiso, haciéndose reembolsar el importe o importes satisfechos. Ni la Agencia organizadora, ni tampoco el viajero tendrá derecho a indemnización alguna. Los reembolsos se tramitarán siempre a través de la oficina inscriptora. No se efectúa devolución por servicios no utilizados voluntariamente por el viajero. Toda solicitud de reembolso recibida con más de tres meses de posterioridad del servicio se considerará prescrita excepto si hubiera habido causa de fuerza mayor que hubiera impedido su previa solicitud.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR EL CONSUMIDOR O VIAJERO

En el supuesto de que el cliente desista en la realización del viaje que ya hubiera concertado deberá abonar en concepto de penalización las cantidades siguientes: A) Si el desistimiento se produce con más de diez días de antelación al señalado para el comienzo del viaje y menos de quince, el 15 por 100 del importe global. B) De diez a tres días, el 30 por 100. C) A partir de tres días y la no presentación en la salida, sin anulación previa, supondrá la pérdida total del importe del viaje.

Excepciones

1. En los programas publicados entre las páginas 35/42 de TRENES TURÍSTICOS la Agencia de Viajes o Cliente puede desistirse de la reserva realizada en cualquier momento, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, exceptuando el 15% del total a pagar, en concepto de cuota de inscripción y garantía de reserva, que deberá abonar a Surland en concepto de indemnización y que se irá incrementando de la siguiente manera:

- 1.1 El CLIENTE podrá dejar sin efecto, en todo momento, los servicios solicitados, comunicando por escrito su desistimiento del viaje contratado, y teniendo derecho a la devolución de las cantidades entregadas a excepción del 15% del importe total en concepto de "cuota de inscripción/garantía reserva" (apartados II.2.a y II.2.b), que deberá abonar a SURLAND en concepto de indemnización. Cualquier cambio realizado por el Cliente que modifique la identidad de los viajeros que ocuparán las plazas reservadas, las fechas de salida o el viaje elegido requerirá la cancelación de la reserva efectuada y la realización de una nueva reserva. El porcentaje a aplicar, siempre sobre el PVP en vigor, para conocer las cantidades a abonar en concepto de indemnización, se irá incrementando en función de la fecha de cancelación con respecto a la fecha de inicio del viaje, de la siguiente manera: - Cancelación con anterioridad a 31 días: 20% - Cancelación entre 30 y 15 días: 25% - Cancelación entre 14 y 5 días: 50% - cancelación entre 4 y 1 día: 80% - Cancelación de menos de 24 horas o no presentación el día del inicio del viaje: 100%.

- 1.2. Cuando cancele su viaje un CLIENTE que ya haya abonado las cantidades en concepto de "cuota de inscripción/garantía reserva", antes de proceder a la devolución de dichas cantidades SURLAND estará autorizada para descontar las indemnizaciones establecidas en el apartado 1.1

- 1.3. En los supuestos en los que el CLIENTE no haya comunicado de forma expresa su desistimiento y no haya cumplido, en plazo, con los pagos de los importes establecidos, SURLAND estará legitimado para aplicar y reclamar al CLIENTE las cantidades indemnizatorias en función de los porcentajes establecidos en el apartado 1.1., los cuales deberán ser abonados en el plazo máximo de TREINTA (30) días desde la fecha del requerimiento que SURLAND hará a los efectos oportunos.

Política de Penalizaciones por cambio de fecha de viaje en Trenes Turísticos El Transcantábrico Gran Lujo, Clásico y Al-Andalus.

a) Cambios en la fecha de realización del viaje: El porcentaje a aplicar, siempre sobre el PVP en vigor, para conocer las cantidades a abonar en concepto de indemnización, se irá incrementando en función de la fecha de comunicación del cambio con respecto a la fecha de inicio del viaje, de la siguiente manera: • Se admiten cambios comunicados con más de 120 días de antelación. • Comunicados entre 120 y 31 días de antelación: 10% de indemnización. No se admiten cambios en la fecha de realización del viaje con menos de 31 días de antelación a la fecha de salida del viaje.

b) Cambios en la identidad de los pasajeros: • Se permiten cambios en la identidad de uno de los dos pasajeros que viajen en habitación doble hasta 5 días antes de la fecha de salida del viaje. • No se permiten cambios en la identidad de los dos pasajeros que viajen en habitación doble o del pasajero que viaje en habitación individual. Dichos cambios serán considerados cancelaciones

- 1.4 Antes de la salida del viaje si Renfe Viajeros se ve obligada a modificar algún elemento esencial del Viaje contratado, lo comunicará de inmediato al CLIENTE. El CLIENTE, una vez recibida la comunicación por alguno de los medios oportunos, tendrá la facultad de resolver el contrato y la totalidad de las cantidades abonadas a cuenta, o bien aceptar la modificación que pasará a ser parte de las condiciones contractuales vinculantes entre las partes. A estos efectos, no se consideran modificación de elementos esenciales: el cambio de una visita por otra de homologables características; la alteración de los horarios o del orden cronológico de las visitas; el cambio de la localización de los lugares de comida o pernoctación dentro del itinerario del viaje; la sustitución del medio de transporte en un trayecto concreto; la variación de espectáculos y actuaciones. Si por razones técnicas u organizativas Renfe Viajeros se viera en la necesidad de suspender el viaje, ésta estará obligada a ofrecer al viajero una nueva fecha o la devolución del importe.

• Si una vez cambiada la reserva de fecha de salida, se cancela la reserva, los gastos serán del 100% sobre la tarifa confirmada. • Si se avisa de un cambio de fecha a menos de 30 días de la fecha de salida del viaje, se aplicará un 25% de penalización sobre la tarifa confirmada y no será en ningún caso inferior a la original.

2. En los programas publicados entre las páginas 44/46 de España en Alta Velocidad, una vez efectuada la reserva, la emisión del billete de tren será inmediata, por lo que las anulaciones producidas supondrán que el consumidor deberá abonar el 100% del precio. Las condiciones específicas antes descritas, fijadas para los gastos de anulación, serán plenamente aplicables con independencia de que la cancelación se haya

producido por causas de fuerza mayor del consumidor. Política de penalizaciones por cambio de fechas de viaje en trenes de Alta Velocidad de los programas de España a su aire en Alta Velocidad. Anulaciones Podrán anularse cada uno de los trayectos de manera individual, con un coste del 40% del precio del billete anulado. Cambios Los billetes tanto de ida como de vuelta podrán ser cambiados de forma independiente, sin coste siempre que mantengan los orígenes y destinos, dentro de su periodo de validez. En el caso de diferencia del precio del nuevo billete, el cliente deberá abonar el importe correspondiente.

3. Los programas publicados en las páginas 44 a 46 de España en Alta Velocidad, incluyen billete Spain Pass de Renfe, cuyas condiciones de uso son: Si el titular desea cambiar la clase que especifica su pase, podrá hacerlo de Business/Club a Turista, sin derecho a compensación alguna. Por el contrario, los titulares de un pase en clase Turista deberán abonar un suplemento por la diferencia entre Turista y Business / Club, calculada sobre la Tarifa General. El titular deberá mostrar el pasaporte junto con el pase y el billete en toda operación de control.

El titular del pase se ajusta a las reglas generales aplicables en las relaciones contractuales entre el viajero y el transportista (Renfe Viajeros). Situaciones Irregulares En caso de alteración o manipulación de datos en el pase o utilización del mismo por persona diferente al titular, se considerará al viajero como desprovisto de billete, aplicando en su caso la normativa en vigor y la retirada del pase. Si utiliza un pase sin obtener el billete, se considera al viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor. Anulaciones del pase - El pase se puede anular durante las 24 horas siguientes a la compra sin cargo adicional, obteniendo un reembolso del 100%. A partir de las 24 horas aplicará un cargo del 15% en concepto de gastos de anulación antes de la primera utilización. No es posible obtener reembolso alguno después de realizar el primer viaje. Si se realiza el viaje en una clase inferior a la especificada en el pase no tendrá derecho a compensación alguna. Anulación de billetes - Los billetes pueden anularse sin cargo hasta 15 minutos antes de la salida del tren de la estación de origen.

Una vez anulado se restituye el saldo anterior del pase. Reemplazo de un pase - En caso de deterioro, pérdida o robo, se puede solicitar un duplicado sin cargo en las taquillas de las estaciones autorizadas. No es posible cambiar un pase por otro de diferente tipo/clase. No es posible cambiar un pase por otro con diferente período validez. Compromiso Los portadores del pase tienen derecho a solicitar compensaciones si existe retraso en la hora de llegada prevista, falta de calidad o cualquier otra causa imputable a Renfe en las mismas condiciones que el resto de las tarifas, dependiendo del tipo de producto y tren.

4. En los programas publicados en las páginas 6 a 12 (Camino de Santiago) en el momento de la reserva el cliente deberá abonar la cantidad de 60€ por persona en concepto de gastos de gestión y que se imputará al precio final de su viaje. En caso de cancelación de la reserva después de haberla solicitado en firme, dicho importe no será reembolsable. Por otro lado, cada modificación de fechas que se realicen en estos programas de Camino de Santiago será penalizada con 35€ por cliente.

ALTERACIONES

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 viajero. En tal supuesto, y salvo que se indique otra cosa en el programa/oferta, el viajero 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 viajero deberá comunicar la decisión que adopte al organizador del viaje dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación. En el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna. En todos estos casos, el cliente no tendrá derecho a reclamación alguna y si, solo a la recuperación de las cantidades abonadas, si no estuviera de acuerdo con las alteraciones.

RESPONSABILIDADES

Viajes Surland S.A responderá frente al viajero, 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 a actuar contra dichos prestadores de servicios. La Agencia organizadora declara explícitamente que obra únicamente como intermediaria entre los viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que constan en los itinerarios, o sea: empresas de transporte, hoteles, restaurantes, etc... Por consiguiente declina toda responsabilidad por deficiencias de cualquiera de los servicios prestados, así como cualquier daño, herida, accidente, retraso o irregularidades que puedan ocurrir durante la ejecución de los servicios a las personas que efectúen el viaje por su mediación, así como también el equipo y demás objetos de su potestad. Cuando el viaje se efectúe en autocares propios o alquilados por la Agencia organizadora, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se halle matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo, de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones serían pagadas a los interesados beneficiarios o sus representantes legales en el país de la matriculación del vehículo y en la moneda legal del mismo. Las compañías aéreas, marítimas y terrestres que intervienen en estos viajes no podrán considerarse responsables de cualquier acto, omisión o irregularidades que puedan acaecer al viajero durante el tiempo que éste permanezca fuera de los respectivos medios de transporte. Este folleto está emitido bajo la única responsabilidad del Tour Operador. No está publicado en nombre de, ni obliga, a las compañías aéreas mencionadas aquí cuyos servicios se utilicen en el curso del tour. El contrato de pasaje constituirá el único lazo que une a la compañía transportista y al comprador o viajero. La Agencia Organizadora no será responsable de cualquier pérdida o daño a persona y/o propiedades, que resulten directa o indirectamente de fuerzas sobrenaturales, por incendios, fallos en maquinaria o equipos, acciones de gobierno, autoridades, guerras, hostilidades, huelgas, revueltas, epidemias, etc. Ni la agencia, ni ninguna de sus compañías subsidiarias o afiliadas será o se hará responsable de cualquier gasto adicional o responsabilidad en que incurra el pasajero. La responsabilidad frente al viajero será solidaria de cuantos empresarios 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 viajero frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado. Los organizadores y agencias de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el viajero como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.

Dicha responsabilidad cesará cuando concorra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al viajero. 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. d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia, o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prevenir 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 agencia que sean parte en el contrato estarán obligados, no obstante, a prestar la necesaria asistencia al viajero que se encuentre en dificultades. 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.

PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

Las acciones de los derechos reconocidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007 prescribirán por el transcurso de dos años.

DOCUMENTACIÓN

Todos los pasajeros sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal o familiar. Será por cuenta de los mismos la obtención del pasaporte, visados, etc. El ingreso de pasajeros/turistas a los países europeos es discrecional de las autoridades de migración de cada país. VIAJES SURLAND S.A no son responsables por inconvenientes migratorios de los pasajeros/turistas y las condiciones generales establecidas en este folleto para la anulación o desistimiento de servicios serán aplicadas. Se considera el viaje perfeccionado, en el momento en que la Agencia entrega los bonos y/o billetes correspondientes a los servicios comprendidos en el viaje que constituyen la formalización del mismo.

VIGENCIA

La programación del presente folleto tiene validez desde el 01 de Julio de 2021 al 31 de Marzo de 2023, excepto en aquellos viajes en los que se indique comienzo o fin en fecha diferente.

PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el organizador informa que los datos personales proporcionados serán incorporados a un fichero de su titularidad con la exclusiva finalidad de gestionar la reserva de los servicios contratados. Los datos que el viajero proporcione podrán ser cedidos únicamente a las compañías colaboradoras y organizadoras de su viaje para la correcta prestación del servicio contratado.

ESTE FOLLETO ES DE VENTA EXCLUSIVA EN AMÉRICA LATINA