

CONDICIONES GENERALES

El contrato de Viaje Combinado se rige por las estipulaciones contenidas en el mismo y se completa por lo preceptuado en la ley 21/1995 de 6 de julio. El hecho de tomar parte en el viaje al que se refiere el presente folleto origina la aceptación por parte del consumidor 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 "a forfait" ha sido realizada por VIAJES SURLAND SA., Agencias de Viajes Mayoristas CIC.MA165.

LOS PRECIOS INCLUYEN

El transporte en autoplumino, 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 privado. 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, excepto mención expresa.

INSCRIPCIONES

En el acto de inscripción deberá depositarse el 40 por 100 del importe del viaje (art. 3 Ley de Viajes Combinados) no considerándose ninguna plaza como comprometida en firme mientras no se efectúe dicho depósito. El 60 por 100 restantes deberá abonarse al menos 15 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. Los precios están basados en las tarifas y cambios de moneda vigentes a la fecha de edición del programa, y por tanto, sujetos a posibles modificaciones sin previo aviso en el caso de alteración de algunos de estos conceptos. Si las eventuales alteraciones que se puedan producir no fueran aceptadas por el cliente, la Agencia organizadora queda desligada de su compromiso de prestación de servicios sin más obligación que la devolución del depósito entregado (art. 52 n. 2 apdo. A). 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 SURLAND venga obligada a responder de la pérdida o daños que el mismo pudiera sufrir durante el viaje por cualquier causa. Se admite totalmente gratis el transporte de una maleta por persona que no exceda de 20 kg 0 15kgs en el caso de los programas de las páginas 56,57,58 y 60.

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 rembolsar 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 inscriptoria. 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. **ANULACIONES** 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 (art. 49 apdos. D y E).

Excepciones

1. En los programas publicados entre las páginas 39/46 de trenes turísticos El Transcantabrico GL y Clásico, Al-Ándalus y La Robla, así como de los tramos parciales de dichos trenes, la Agencia de Viajes o Cliente puede desistir 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: 15% - 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 Penalizaciones por Cambio de Fecha de Viaje en trenes turísticos El Transcantabrico GL y Clásico, Al-Ándalus. La Robla y los tramos parciales de todos los trenes mencionados anteriormente: CAMBIOS Todos los cambios deberán ser comunicados por escrito.

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 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 48/54 de España y Francia a 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 50,51,52,53 y 54 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 Bussiness/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 Bussiness / 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 periodo 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.

ALTERACIONES

La Agencia organizadora se reserva el derecho, de acuerdo con los artículos 52, 53 y 54 de la Orden de 9 de Agosto de 1974, de alterar el orden del recorrido de cualquiera de los itinerarios comprendidos en este folleto, modificar la hora de salida o sustituir cualquiera de los hoteles previstos por otros de similar categoría, así como, en los viajes de tren, el tipo de tren previsto, o incluso la cancelación del viaje, siempre que existan razones justificadas. A estos efectos, y conforme a lo previsto en el artículo 52 (apdo. B) se considerará causa suficiente para la anulación cuando no se haya alcanzado un número bastante de inscripciones, y que la anulación se anuncia a los viajeros con un mínimo de veinte días de antelación. 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. Si los traslados incluidos en el contrato no se cumplen, fundamentalmente por causas ajenas a transferista y no imputables a la Agencia Organizadora, esta reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

RESPONSABILIDADES

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. (art. 1). 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 matrícula 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 adicionales o responsabilidad en que incurra el pasajero. Cuando el pasajero aprecie "in situ" no ejecución o mala ejecución de servicios contratados, deberá notificarlo al prestador de los mismos inmediatamente y en el plazo de 48 horas a la Agencia Organizadora. Lo contrario, supondrá que sea el usuario quien deba probar el incumplimiento ante la Administración y/o Tribunal competente.

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 del 01 de Abril de 2016 al 31 Octubre de 2016, excepto en aquellos viajes en los que se indique comienzo o fin en fecha diferente.

NOTAS IMPORTANTES

A) Sobre Hoteles. Como información general las habitaciones podrán ser ocupadas a partir de las 12 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida. En el supuesto de que la Agencia Organizadora tuviera que cambiar el hotel confirmado, su responsabilidad, quedará delimitada únicamente a ofrecer un hotel de igual o superior categoría. **B) Sobre Servicios.** Los precios de los billetes aéreos/trenes podrán sufrir variación en época de ferias, congresos o eventos especiales. ESPAÑA Y PORTUGAL CON CLASE 2016-2017. ESTE FOLLETO ES DE VENTA EXCLUSIVA EN LATINOAMERICA.