

1 - ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El presente documento establece las Condiciones Generales de Uso de los servicios prestados por medio del web de TROTAMUN2. (en adelante también VIAJES TROTAMUN2), 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 por sus características particulares, sean sometidos a sus propias condiciones específicas de uso.

El usuario declara que dispone de capacidad legal necesaria para actuar y contratar en la web de TROTAMUN2 de acuerdo con las condiciones más abajo desglosadas, las cuales declara comprender y aceptar. Los usuarios que contraten servicios a través de la web de TROTAMUN2 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 a través del correo info@trotamun2.com

2 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A través del web de VIAJES TROTAMUN2, se ofrece a los usuarios el acceso a diversa información general acerca de viajes, servicios turísticos, eventos deportivos y de ocio y entradas a todo tipo de espectáculos, posibilitando asimismo la contratación on-line de algunos de los servicios en él ofertados.

Los usuarios podrán obtener a través de esta web información acerca de los productos de TROTAMUN2., pudiendo incluso en algunos casos proceder a la contratación on-line de los mismos, y respecto de los cuales VIAJES TROTAMUN2. 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, entradas a todo tipo de espectáculos, y viajes combinados, así como otros servicios, suministrándose por parte de VIAJES TROTAMUN2. la información relativa a dichos servicios, si bien la organización técnica de los mismos y formalización de reservas serán realizados por las agencias mayoristas, consolidadores aéreos, compañías aéreas, y, en general, los prestatarios de los servicios que en su caso correspondan, limitándose la responsabilidad de VIAJES TROTAMUN2 a las obligaciones que legalmente le son atribuidas, en su calidad de agencia de viajes minorista..

3 - OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado de los servicios y contenidos que VIAJES TROTAMUN2 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 VIAJES TROTAMUN2, sus proveedores o terceros usuarios de la red internet.
- Transmitir a terceros no autorizados los nombre de usuario y las contraseñas, y si sus contraseñas llegan a conocimiento de un usuario no autorizado, se compromete a informar

inmediatamente a TROTAMUN2, 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 de VIAJES TROTAMUN2. ha sido aportada por los prestatarios de los servicios que se ofrecen en la referida web site.

Dentro de la web pueden realizarse enlaces (links) a otros webs respecto de los cuales VIAJES TROTAMUN2 no tiene control y de cuyo contenido no se hace responsable. 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.

Igualmente, VIAJES TROTAMUN2 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.

TROTAMUN2 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 VIAJES TROTAMUN2 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 VIAJES TROTAMUN2 están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual, patentes, marcas y copyright de VIAJES TROTAMUN2 o de terceros titulares de los mismos. El acceso a dichos contenidos o elementos a través de los servicios prestados por TROTAMUN2 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 VIAJES TROTAMUN2 para su propio uso y necesidades, y a no realizar en ningún caso una explotación comercial, directa o indirecta de los mismos.

Asimismo, TROTAMUN2 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.

6 - LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones Generales de Uso, así como la relación existente entre VIAJES TROTAMUN2 y el usuario respecto de las mismas estarán regidas por la legislación española. Los Tribunales del domicilio del consumidor serán los competentes para conocer de cualquier litigio que se derive de estas condiciones.

Condiciones generales de compraventa de entradas a todo tipo de espectáculos y eventos

El usuario podrá adquirir las entradas mediante un servicio de venta anticipada utilizando el dominio web www.trotamun2.com, cuya venta será gestionada en nombre y por cuenta del promotor, sin que en ningún momento TROTAMUN2 actúe como entidad promotora del evento o espectáculo.

El consumidor, con capacidad legal para actuar y contratar, deberá proporcionar de manera fidedigna los datos personales y bancarios que establezca la página web de VIAJES TROTAMUN2, siendo el usuario el único responsable en caso de error u omisión de los mismos. Desde TROTAMUN2 recordamos la importancia de facilitar correctamente los datos personales y bancarios para que la reserva de la entrada en el espectáculo se realice debidamente

COMPRA DE ENTRADAS

Viajes Trotamun2 puede poner a la venta, de manera independiente o formando parte de viajes combinados, el número de entradas que le haya proporcionado el promotor en cuestión. En consecuencia, el número de entradas gestionadas por TROTAMUN2 variará en cada espectáculo.

Las entradas se adquirirán mediante el uso de la página web www.trotamun2.com o acudiendo personalmente a cualquier agencia de Viajes propia o asociada al Grupo de Gestión de TROTAMUN2

Una vez elegido por el usuario el espectáculo y la fecha del mismo, se deberá realizar el correspondiente pago mediante tarjeta de crédito.

Por el contrario si la compra se realizó mediante la página web o telefónicamente, se deberán pagar las entradas mediante tarjeta de crédito admitiéndose las siguientes: Visa, MasterCard, Maestro, American Express o cualquier otra entidad bancaria.

Una vez realizada la compra en nuestra página web, TROTAMUN2 enviará un correo electrónico de confirmación constando en él la información de la reserva. Es habitual que los correos relacionados con este tipo de gestiones se deriven a la carpeta comúnmente conocida como "Spam" o "Correo no deseado", por lo que TROTAMUN2 recomienda su revisión. Si la compra ha sido realizada por teléfono no se recibirá esta confirmación.

Existirán varios métodos de recogida de la entrada del espectáculo, los cuales serán explicados al finalizar la compra.

Desde TROTAMUN2 se recomienda recoger la entrada con antelación y revisar la entrada una vez recibida o al retirarla, para poder poner en conocimiento de TROTAMUN2 la existencia de algún error,

en caso de existir el mismo, y poder subsanarlo en caso de ser posible. En el procedimiento de contratación, se informara de los medios técnicos para la identificación y subsanación de errores.

Una vez recogida la entrada por parte del consumidor o remitida al mismo, TROTAMUN2 no se hará responsable en caso de extravío o robo de la misma.

Aunque procuramos asegurar la exactitud de todos los precios en nuestra web, pueden producirse errores. Si descubrimos un error en el precio de cualquier entrada que hayas pedido, se lo haremos saber lo antes posible, permitiendo que optes por adaptar tu pedido al precio correcto (realizando un abono o un cargo en tu cuenta, según el caso) o anular tu pedido. Si optas por anular el pedido después de haber abonado el precio incorrecto, recibirás una devolución total del precio por nuestra parte.

ANULACIONES

En caso de haber comprado una entrada para un espectáculo y no poder acudir al mismo, TROTAMUN2 no aceptara anulaciones en las reservas ni cambio de la fecha del mismo.

ENTRADAS

El promotor encargado del espectáculo, tendrá pleno derecho a denegar el acceso a cualquier comprador de entradas o a la suspensión del espectáculo debiéndose, en tal caso, devolver el precio de venta al consumidor (incluidos los precios de gestión).

El consumidor será el único responsable de la entrada una vez recogida la misma, por lo que TROTAMUN2 se exime de responsabilidad en caso de robo, extravío o mala conservación de la misma. Para evitar la degradación de la entrada, TROTAMUN2 recomienda mantener la misma en un lugar seco, alejado del calor, sin contacto con plásticos ni campos magnéticos

El usuario tiene derecho exclusivamente a un asiento de un valor que se corresponda con el indicado en la entrada. Si por cuestiones de necesidad se deben modificar, antes o durante del espectáculo, los asientos comprados por el consumidor; el promotor, TROTAMUN2 y el recinto se reservan el derecho de su asignación aleatoria sin tener que indemnizar al comprador.

PROHIBICIONES

Las entradas se adquirirán a título personal e irrevocable. En consecuencia, cada usuario podrá adquirir un número determinado de entradas para cada espectáculo. Las entradas se encontraran limitadas por:

- Número máximo de personas,
- Tarjeta de crédito que realiza el pago pertinente
- Correo electrónico

Dicho número se informa en la primera página de compra y se verifica en cada operación. Si el usuario sobrepasa las condiciones establecidas en la primera página de compra, podrán ser anuladas por TROTAMUN2, sin preaviso, las entradas adquiridas en exceso.

Las entradas que se vendan a los consumidores pueden tener diferentes limitaciones en cuanto a acceso o utilización, indicadas en nuestra web, como puede ser la edad mínima de acceso, vista limitada, obstruida o lateral, etc.

TROTAMUN2 se compromete a proporcionar toda la información referente al espectáculo mediante su publicación en la página web o de cualquier otro modo antes de la adquisición de las entradas. Es obligación del consumidor informarse al respecto leyendo toda la información de nuestra web.

La reventa de la entrada estará prohibida cuando la ley así lo establezca. Además, la reventa o cesión de la misma podrá estar prohibida por los Promotores. Todas las prohibiciones establecidas por el promotor relacionadas con la reventa o cesión deberán ser cumplidas pudiendo ser motivo de incautación o de anulación de la entrada sin derecho a devolución o indemnización.

Será de aplicación el art. 248 del Código Penal en caso de reventa ilegal de la entrada adquirida o intento de reventa constituyendo un delito de estafa económica. Dicha actividad será castigada con penas de hasta 6 años de prisión siempre y cuando se cumplan las siguientes circunstancias:

- Utilizar datos falsos,
- Proporcionar datos falsos de comprador (incluido medio de pago)
- Usurpación de la identidad
- Uso de datos bancarios no coincidentes con el comprador

TROTAMUN2 no se hará responsable de las ventas que se realicen en puntos de venta no oficiales (agencia de viajes, teléfono o página web indicada) o de la diferencia de precio existente con otros puntos de venta. Las entradas de los espectáculos no podrán ser utilizadas para sorteos, concursos o promociones sino se ha obtenido, con anterioridad, el consentimiento del promotor. La propiedad intelectual e industrial de TROTAMUN2 no podrá ser utilizada sin su consentimiento.

EVENTOS Y ESPECTACULOS

TROTAMUN2 no será responsable en caso de cancelación o modificación del espectáculo adquirido. Los cambios efectuados en el espectáculo producidos con posterioridad a la venta de entradas (cambios de fecha, hora, localización...) competen al promotor, el cual deberá encargarse de avisar a los consumidores.

TROTAMUN2 avisará al comprador, mediante los medios que razonablemente se encuentren a su alcance, cuando el Promotor haya confirmado la cancelación o modificación del espectáculo adquirido.

Si el promotor decide proceder a la devolución del importe invertido en la entrada, TROTAMUN2 informará al consumidor del procedimiento adoptado.

Las horas publicitadas en relación al inicio de los eventos o espectáculos se encuentran sujetas a cambios.

El promotor, por su parte, podrá modificar el programa del espectáculo si por razones de fuerza mayor o razones ajenas a su voluntad deba ser modificado.

Finalmente las condiciones del espectáculo relacionadas con la acústica, visibilidad condiciones del espectáculo, local, etc... corresponderán exclusivamente al Promotor.

DEVOLUCIONES

Si el evento o espectáculo sufre una modificación sustancial (fecha, lugar, artistas...), los consumidores podrán contactar con TROTAMUN2 para conocer cómo actuar en estos casos.

Excepto en los casos establecidos por la ley, el importe de las entradas adquiridas no serán devueltas bajo ninguna circunstancia

Por lo tanto, en caso de que el consumidor no acuda al espectáculo o en caso de error en su adquisición, el consumidor no podrá solicitar la devolución del precio de la entrada ni ejercitar ningún derecho de desistimiento y/o resolución.

CANCELACIONES

Los eventos o espectáculos cancelados no serán responsabilidad de TROTAMUN2 ni del consumidor. El promotor deberá encargarse de la devolución del precio de la entrada y gastos de gestión al consumidor. Si la entrada del espectáculo adquirido durara varios días y fuera cancelados todos los días; deberá devolver el precio íntegro de la entrada.

Si por el contrario se cancelara parcialmente, el promotor deberá devolver al consumidor el precio de la entrada y gastos de gestión prorrateados entre los días no disfrutados

TROTAMUN2 no podrá proceder a la devolución del importe de la entrada y gastos de gestión, sin expresa petición por parte del promotor.

En caso de cancelación, el reembolso de las cuantías establecidas se realizara mediante el método de pago realizado por el consumidor en un máximo de 15 días. Una vez finalizado ese periodo no se realizan más devoluciones al respecto.

Por lo tanto, las compras realizadas con TROTAMUN2 serán tramitadas a través del punto de venta en el que se realizó la compra.

CAMBIOS

En caso de producirse un cambio de fecha se ofrecerá a los consumidores un asiento similar al adquirido en la fecha original con un valor idéntico. Si el consumidor no pudiera acudir al evento en la nueva fecha establecida, deberá avisar a TROTAMUN2 en el plazo establecido al efecto, para informar al promotor de la obligación de la devolución íntegra de la entrada.

Si se lleva a cabo una alteración sustancial en el espectáculo o evento, se informará a los consumidores para que manifiesten su conformidad o, por el contrario, pidan la devolución íntegra del precio de la entrada. En caso de no confirmar en el plazo que se fije, TROTAMUN2 entenderá que se han aceptado las nuevas condiciones haciendo llegar una respuesta de aceptación al Promotor, por lo que el consumidor ya no tendrá derecho a la devolución del precio de la entrada.

Se entiende como alteración sustancial por parte del promotor y TROTAMUN2, cualquier cambio que se realice en el espectáculo o evento que modifique las condiciones generales en las que ha adquirido la entrada el consumidor. Algunos elementos que pueden ser considerados como cambios sustanciales son:

- Modificación del lugar en la que se llevara a cabo la actuación.
- Modificación en el título y argumento de la actuación.

Por el contrario, no serán considerados cambios sustanciales por ejemplo, los enumerados a continuación:

- El uso de suplentes en representaciones teatrales

- Cambio en algún integrante de la banda o grupo
- Cambio en los teloneros
- Cambio en las canciones que van a ser tocadas por la banda
- Cambios en los artistas que vayan a intervenir en un festival o similar

RESPONSABILIDAD

Los gastos soportados por el consumidor tras la compra de la entrada, en caso de **no** haberse adquirido como parte de un viaje combinado, como puede ser alojamiento, transporte, etc. corren a cargo exclusivo del consumidor.

Ni TROTAMUN2 ni el promotor serán responsables de dichos gastos, respondiendo exclusivamente por la culpa o negligencia derivados del espectáculo y/o evento.

TROTAMUN2 y el promotor del evento serán responsables según lo que establezca la legislación vigente.

ADMISION Y ASISTENCIA

Las obligaciones de admisión serán impuestas por el promotor y/o el recinto en el que se llevara a cabo el evento. Los usuarios, a fin de evitar posibles expulsiones, deberán informarse de las normas del evento que les serán facilitadas por TROTAMUN2 o en el mismo recinto ferial (en la entrada o en las taquillas). El usuario será responsable de su cumplimiento, teniendo derecho el promotor o el recinto a la expulsión de cualquier usuario que no cumpla con las condiciones impuestas.

La hora establecida en las entradas será considerada orientativa, no siendo obligatorio por el promotor el cumplimiento exacto del mismo. De igual modo, en caso de retraso por parte del usuario se intentara habilitar su entrada, sin poder asegurarse en su totalidad. No se permitirá la salida del recinto ferial y posterior admisión

La entrada en el espectáculo con cámaras fotográficas, cámaras de video, grabadoras... está totalmente prohibida. El promotor podrá solicitar el borrado de todas las imágenes, grabaciones o videos obtenidos en el interior del espectáculo. Por el contrario, los usuarios aceptan que el promotor o cualquier personal autorizado podrán realizar fotografías, videos o grabaciones dentro del espectáculo y su reproducción a posteriori.

TROTAMUN2 recuerda que dentro de los espectáculos puede existir todo tipo de efectos especiales, luces, pirotecnia, y que una exposición prolongada al ruido puede provocar problemas auditivos.

DUDAS Y RECLAMACIONES

Para cualquier duda y/o reclamación puedes ponerte en contacto con TROTAMUN2 vía telefónica, internet o personalmente en cualquier agencia de viajes del GRUPO TROTAMUN2 aportando únicamente el número de pedido.

En caso de no poder responderte al momento al tener que ponernos en contacto con el promotor, informaremos al usuario con la mayor premura que nos sea posible.

Condiciones generales de viajes combinados

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

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. Debido a la constante subida del petróleo, en ocasiones, posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, el mayorista / touroperador puede comunicar un aumento en el precio del paquete turístico, derivado del incremento del carburante. El mismo viene establecido por la línea aérea y ésta a su vez lo transmite al mayorista repercutiendo finalmente en el precio final del viaje combinado 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.

Dependiendo del destino del precio normalmente 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.

TASA TURISTICA: En ciertos países los establecimientos hoteleros pueden requerir el pago de una tasa / impuesto que debe ser abonado en el propio establecimiento. Consultar en cada caso según destino.

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 atípico 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 últimos.

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

- Los gastos de gestión.
- Gastos de anulación.
- Una penalización, consistente en el 10% 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 50% 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.
- 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. Véase información ampliada en el apartado **VUELOS**

* Las anulaciones por parte del usuario conllevarán en todo caso 20 euros en concepto de gestión por la anulación.

Este importe no será cargado cuando la reserva se cancele por no confirmarse alguno de los servicios solicitados por el cliente.

***SEGUROS:** En ningún caso, si existiese contratación de un seguro, este será reembolsable.

***HOTELES:**

Gastos de gestión

Cualquier cambio o modificación post venta, llevará 15 euros de gastos de gestión por reserva tratándose de hoteles nacionales y 25 euros tratándose de hoteles internacionales

Gastos de cancelación

El importe de los gastos de cancelación los define el propio hotel. Esta información se muestra en la pantalla de pago, en el apartado "Observaciones del hotel".

3 - Prescripción de acciones:

Preescribirán 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 podrán no corresponderse con los publicados en el folleto que dio lugar a la contratación. El efectuar este tipo de gestión, conllevará unos gastos mínimos de 20 euros dependiendo del tipo de oferta. Consultar en cada caso.

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, TROTAMUN2 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, halconviajes.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, halconviajes.com no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y emisión ni de la devolución de los extravíos.

VUELOS*

En ciertos destinos turísticos y dependiendo de la CIA aérea que opere el vuelo, el Mayorista / Touroperador exige la emisión de los billetes aéreos con máxima antelación a la fecha de salida para garantizar las plazas. En estos casos la Agencia de Viajes contactará con el cliente para informarle de la emisión de los pasajes y completar el pago de los mismos. En caso de cancelaciones o modificaciones del Paquete Vacacional posteriores a la emisión de los billetes, estos conllevarán el 100% de gastos. Además y dependiendo de la proximidad de la fecha de salida, habrá que sumar los correspondientes gastos de cancelación del resto de servicios.

SOLICITUD DE SERVICIOS ESPECIALES

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos..etc, deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva en el campo "*observaciones*" cuando se le solicite los datos de pago. La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea. La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial. Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate.

***Para más información véase condiciones generales de Transporte Aéreo.**

TRASLADOS

En ciertos destinos y dependiendo de la oferta contratada, los traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto pueden no estar incluidos. Consultar en cada caso.

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 importes y medios de pago e informar a la Agencia de viajes en el momento de efectuar la reserva.

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 son acumulables entre sí ni con otras publicaciones. En caso de promoción por pago con Visa TROTAMUN2, el descuento no es acumulable a otras ofertas y/o descuentos vigentes.

ROBOS

TROTAMUN2 .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. TROTAMUN2.com no se hace responsable sobre los cobros efectuados por parte de los establecimientos Hoteleros en las tarjetas de crédito de los señores clientes.

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.

[{Ir al principio}](#)

CONDICIONES GENERALES DEL VIAJE AVIÓN + HOTEL

Para lo no previsto en las presentes Condiciones Generales del Uso del Website TROTAMUN2 se estará a lo dispuesto en el RD 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras normas complementarias.

El precio de Vuelo+Hotel incluye:

- El vuelo de ida y regreso.
- El alojamiento en establecimiento y régimen seleccionado.
- 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.

El precio del Viaje de Vuelo+Hotel no incluye:

- Visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación.
- Traslados
- Tampoco se encontrarán incluidas en el precio del viaje las denominadas ecotasas o impuestos que imponen o 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.

[{Ir al principio}](#)

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.halconeventos.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 www.trotamun2.com en el teléfono : 91 007 9501
- Directamente con la compañía aérea
- A través del link www.checkmytrip.com

En el proceso de reserva, www.trotamun2.com requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y TROTAMUN2 tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. TROTAMUN2 se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos.

El precio del billete ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante* y tasas e impuestos aplicables en el momento de la emisión del billete aéreo.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del billete.

* Debido a la constante subida del petróleo, en ocasiones, posteriormente a la confirmación y emisión del billete aéreo, la línea aérea puede comunicar un aumento en el precio del billete derivado del incremento del carburante y/o tasas aeroportuarias. Este aumento viene establecido por la línea aérea.

Pago con autorización/Ingreso en cuenta

Para el pago de los servicios reservados a través de la página web de www.trotamun2.com y por motivos de seguridad, es posible que en algunos casos, la agencia solicite al cliente una autorización específica de cobro (a la que habrá que acompañar la documentación requerida por la agencia de viajes) o bien que el pago se realice a través de cualquier oficina de ventas abierta al público de la red comercial del GRUPO TROTAMUN2 o en su caso, que se realice un ingreso en cuenta, dependiendo del caso concreto de que se trate.

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.

El descuento de familia numerosa solo es aplicable a vuelos domésticos dentro del territorio nacional. Dicho descuento se aplica a todos los conceptos del billete excepto a las tasas.

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 descuentos a aplicar serán:

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

La agencia de viajes le podrá solicitar el envío de la documentación necesaria donde se acredite la condiciones de familia numerosa para poder emitir su billete aéreo con dicho descuento.

En todo caso, el cliente es el responsable de facilitar correctamente a la agencia de viajes los datos personales ciertos de los integrantes de la reserva. La existencia de un error o falsedad en cualquiera de los datos facilitados por el cliente podría dar lugar a la aplicación de un cobro o cargo adicional por parte del proveedor del servicio. En dicho caso, si ese cobro o cargo adicional fuese realizado contra la agencia de viajes, ésta podrá repercutir directamente dicho cargo al cliente.

Residentes

Las bonificaciones en las tarifas de los servicios regulares del transporte aéreo y marítimo reguladas en el Real Decreto 1316/2001 se aplicarán a los ciudadanos españoles y de los demás Estados miembros de la Unión Europea o de otros Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de Suiza, que acrediten la condición de residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.

A estos efectos, tendrán la condición de residente aquellos ciudadanos que cumplan cualquiera de los requisitos siguientes:

- a) Hallarse inscrito en el padrón municipal en cualquiera de los municipios comprendidos en el ámbito de aplicación de esta norma.
- b) Ser diputado o senador electo por alguna de dichas circunscripciones.
-

Documentos acreditativos de la residencia

Si es residente y la verificación (a través del Sistema de Acreditación de Residente Automático del Ministerio de Fomento) no se ha realizado con éxito, deberá presentar la acreditación necesaria en facturación y puerta de embarque; si no puede acreditar su condición de residente deberá adquirir un billete nuevo.

El certificado de residencia debe ser emitido según el modelo definido en el Anexo I del Real Decreto 1316/2001 conocido popularmente como "certificado de viajes". Dicho certificado tiene una validez de seis meses.

Residentes españoles

- Deberán presentar el certificado de residencia expedido por el ayuntamiento, acompañado por el documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo. Para los ciudadanos españoles menores de 14 años que no tengan DNI, solo será necesario presentar el certificado de residencia del ayuntamiento. Si es residente en Ceuta o Melilla puede beneficiarse de este descuento en los vuelos con origen o destino, Sevilla, Málaga o Jerez combinados con transporte marítimo a Ceuta, presentando, además de la acreditación de residente, el billete de transporte marítimo.
- En caso de diputados o senadores: credencial que acredite la condición de diputado o senador.

Residentes extranjeros

- Deberán ser ciudadanos de la UE (Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa y Suecia) o de los países firmantes del acuerdo sobre el espacio económico europeo: Noruega, Islandia y Liechtenstein, y Suiza. Deberán presentar el certificado de residencia del ayuntamiento, acompañado del documento nacional de identidad o pasaporte como documento identificativo.
- En caso de ciudadanos extracomunitarios: certificado de empadronamiento para viaje emitido por el ayuntamiento, junto con la tarjeta de residencia española, en la que debe constar su condición de familiar de ciudadano de la UE, o de residente de larga duración o permanente.

- En todos los casos, españoles o extranjeros, deberán exhibir la acreditación en los mostradores de facturación, así como en la puerta de embarque, de lo contrario no podrán utilizar el billete con el descuento aplicado y deberán adquirir un billete nuevo.
- Estos documentos sólo serán eficaces a los efectos de la acreditación de la residencia, cuando estén en vigor.

Estos documentos sólo serán eficaces a los efectos de acreditación de la residencia, cuando estén en vigor.

La exhibición de los mismos se entenderá como declaración de responsabilidad del beneficiario sobre la vigencia de sus datos y su condición de residente.

La agencia de viajes le podrá solicitar el envío de la documentación donde acredite que es residente para poder emitir su billete aéreo con dicho descuento.

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

Todo pasajero (incluidos los menores de edad) deberá llevar consigo en el momento de efectuar el viaje, la documentación identificativa en vigor, que legalmente se exija en cada caso. En el supuesto específico de los pasajeros que hayan realizado la reserva con tarifa especial de residente en Islas Canarias o en las Islas Baleares o en Ceuta o Melilla deberán acreditar, además, ser titulares y estar en posesión del certificado vigente de residente legal en dicho territorio, expedido por la autoridad competente.

En todo caso, el cliente es el responsable de facilitar correctamente a la agencia de viajes los datos personales ciertos de los integrantes de la reserva. La existencia de un error o falsedad en cualquiera de los datos facilitados por el cliente podría dar lugar a la aplicación de un cobro o cargo adicional por parte del proveedor del servicio. En dicho caso, si ese cobro o cargo adicional fuese realizado contra la agencia de viajes, ésta podrá repercutir directamente dicho cargo al cliente.

-Para poder imprimir el Billete/Tarjeta de embarque se deberá introducir la siguiente información:

- 1. Número de billete (e-ticket number o ticket) incluido en su confirmación.
- 2. Fecha de salida
- 3. Ruta
- 4. Localizador (BookingReservationNumber o Booking Reference) incluido en su confirmación.

-El traslado entre el aeropuerto de Madrid-Barajas y las estaciones de tren estará a cargo del pasajero. Entre el aeropuerto y la estación de Atocha, el pasajero contará con traslado en ambos sentidos con el bus municipal de Línea Expres Aeropuerto. Entre el aeropuerto y la estación de Chamartín, el pasajero podrá disponer del servicio de metro. Para más información, consulte las páginas webs de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (www.emtmadrid.es/) y de Metro de Madrid (www.metromadrid.es/).

Ante cualquier cambio anticipado de horario de tren, Avianca notificará el cambio.

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 válido este documento

A partir del 26 de Junio de 2012, las autoridades comunitarias exigen que los pasajeros deben llevar su propia documentación individual y unipersonal para viajar fuera de España o en el espacio de la Unión Europea (Reglamento (CE) 444/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo de 28 de mayo de 2009 que modifica el Reglamento (CE) nº 2252/2004.

Por tanto, a partir de esta fecha no serán válidas las inscripciones de niños en el pasaporte de los padres. Los menores de edad (desde su nacimiento) deberán tener su propio documento de viaje para volar al extranjero. El pasaporte de los padres permanecerá válido sin restricciones para el titular adulto.

Le recomendamos que contacte con las autoridades correspondientes para que los menores que viajan en su reserva dispongan de su propia documentación para volar.

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 él 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 "LowCost" los menores de 14 años deberán viajar siempre acompañados de adulto, de no ser así, la compañía aérea LowCost 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.

Nuevas medidas de seguridad en vuelos origen / destino EE.UU.

En cumplimiento de los requerimientos de las autoridades estadounidenses, desde el 29 de julio de 2014 en todos los vuelos con destino/origen Estados Unidos se aplicarán medidas de seguridad adicionales a las ya existentes.

Las nuevas medidas de seguridad conciernen a los dispositivos electrónicos contenidos en el equipaje de mano: teléfonos móviles, tabletas, ordenadores portátiles, etc.

Durante la inspección el personal de seguridad le podrá solicitar que saque los dispositivos de su funda y comprobarán que los dispositivos se encienden correctamente. En caso contrario no se le permitirá llevarlos a bordo.

Le recomendamos que se asegure de que todos los dispositivos tienen batería suficiente para poder encenderlos durante la inspección, además los dispositivos que estén dentro de una funda protectora deberán sacarse de la funda para su inspección. En caso de que al aparato electrónico NO se le pueda quitar la funda protectora, NO será admitido a bordo. Se recomienda no llevar en el equipaje de mano dispositivos averiados ya que estos tampoco serán admitidos a bordo.

Estas nuevas medidas de seguridad han sido dictadas por la T.S.A., Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration) agencia del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos, que gestiona sistemas de seguridad en los aeropuertos.

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 ElectronicSystemforTravelAuthorization) 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 con una antelación mínima de hasta 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.halconviajes.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

Solicitud de Servicios Especiales

Cada compañía aérea establece sus propias normas y condiciones para el tratamiento y prestación de los servicios especiales, no obstante y en todo caso, cuando el cliente requiera la prestación de alguno de estos servicios, tales como, menores de edad no acompañados, silla de ruedas, mascotas a bordo, equipos deportivos..etc, deberá solicitarlo expresamente en el momento de realizar la reserva en el campo Observaciones cuando se le solicite los datos de pago... La agencia de viajes actuará meramente como intermediaria trasladando la solicitud de servicio especial a la compañía aérea, pero la prestación definitiva de este tipo de servicios está condicionada en todo caso a la previa y expresa confirmación de los mismos por parte de la compañía aérea. La agencia de viajes no se responsabiliza de la confirmación o denegación de estos servicios por parte de la compañía aérea y tampoco dispone de la información sobre los posibles suplementos de precio que pueda requerir la compañía aérea para la prestación de estos servicios de carácter especial. Por ello y para cualquier información que el cliente requiera en relación a este tipo de servicios, se le recomienda contactar directamente con la línea aérea concreta de que se trate.

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 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

TROTAMUN2 cobrará un cargo de gestión/fee aéreo por pasajero que puede variar entre seis y cuarenta 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 impuestas por cada compañía aérea

- Cambios: TROTAMUN2 cobrará un gasto de gestión de 40€ por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

- Anulaciones: TROTAMUN2 cobrará un gasto de gestión de 50€ por pasajero adicionales a las penalizaciones de las propias compañías

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

Si la cancelación se solicita vía email aéreo@trotamun2.com el mismo día que se ha efectuado la compra y dentro de nuestro horario de atención al público: Lunes a Viernes no festivos de 09:00 a 21,30 hrs. Sábados y Domingos no festivos de 10:00 a 19:00 hrs (deben tener en cuenta la diferencia horaria en las Islas Canarias y Portugal), nuestro departamento aéreo consultará la posibilidad de cancelar la reserva con unos gastos mínimos de 10 € por pasajero. Sólo válido para vuelos de línea regular. No válido para vuelos de compañías LowCost o Charter.

Condiciones Compañías LowCost

Cambios y Anulaciones

Para cualquier cambio y/o anulación debe contactar con la compañía lowcost. Le facilitamos los teléfonos de contacto y el link de cada una de las compañías donde podrá consultar las condiciones especiales de la oferta que ha contratado.

- Ryanair 00 44 871 2460011 <http://www.ryanair.com/es/terminos-y-condiciones>
- Easyjet 902 599 900 <http://www.easyjet.com/es/Reserve/conditions.html>
- Germanwing 902 888 076 <http://www.germanwings.com/es/Condiciones-Generales-de-Transporte.htm>
- Vueling 902 808 005 <http://www.germanwings.com/es/Condiciones-Generales-de-Transporte.htm>

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.)<"li>
- - 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

La 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 Lowcost

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 y EASYJET, 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 halcon

Cobrará una comisión como gestión de servicios, por pasajero que puede variar entre cero y veinte euros por pasajero y trayecto.

Factura

TROTAMUN2 solo facilitará facturas sobre el importe de la comisión cobrado.

[{Ir al principio}](#)

HOTELES

ENTRADAS Y SALIDAS

En la mayoría de los establecimientos, la habitación estará a disposición del cliente desde las 14:00 horas del día de llegada hasta las 12:00 horas del día de salida. En caso de que la llegada al hotel tenga un horario diferente deberá ponerse en contacto con el mismo con la finalidad de no perder la reserva.

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 cunas de bebés se pueden solicitar como una petición en la pantalla de pago, o mediante vía telefónica llamando al Centro de Atención de clientes de nuestra web.

Las habitaciones dobles 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 locales o nacionales de la carta del Todo Incluido de cada establecimiento.

GASTOS DE GESTIÓN

Cualquier cambio o modificación post venta, llevará 15 euros de gastos de gestión por reserva tratándose de hoteles nacionales y 25 euros tratándose de hoteles internacionales.

GASTOS DE CANCELACIÓN

El importe de los gastos de cancelación los define el propio hotel. Esta información se muestra en la pantalla de pago, en el apartado "Observaciones del hotel".

Consulte condiciones de cancelación del hotel seleccionado antes de finalizar la compra.

OPCIÓN "PAGAR AHORA"

Esta opción permite formalizar la reserva con el abono íntegro del importe de aquélla recibiendo la documentación necesaria para la pernoctación en el correo electrónico que haya facilitado con anterioridad.

OPCIÓN "PAGAR AHORA 25%"

Esta opción permite fraccionar el pago de la reserva. Si se elige esta opción, el cliente abonará el 25 % de la reserva en el momento de su formalización y el resto se cobrará de forma automática 20 días antes de efectuar su viaje. Una vez cobrado todo el importe, el cliente recibirá a su correo electrónico la documentación necesaria para entrar al hotel.

Consulte condiciones de cancelación del hotel seleccionado antes de finalizar la compra.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

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.

TASAS DE HOTEL

Dependiendo del lugar de destino, los establecimientos hoteleros estarán facultados a cobrar al cliente tasas o impuestos adicionales al precio de la reserva. Dichos importes están indicados en “Observación del hotel” en pantalla de pago.

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 confirmar el envío de su documentación electrónica. El plazo habitual de cobro y envío suele ser 15 días antes de la fecha de salida del viaje. Si por cualquier motivo precisara que la documentación obre en su poder con más antelación, puede comunicarlo a través de mail a crc.vacacional@halconviajes.com o por teléfono dentro de nuestro horario de atención al público: Lunes a Viernes no festivos de 09:00 a 20:30 hrs. Sábados y Domingos no festivos de 10:00 a 19:00 hrs (deben tener en cuenta la diferencia horaria en las Islas Canarias y Portugal).

Le aconsejamos reconfirmar los horarios de sus vuelos 48 hrs antes de la salida de su viaje.

[{Ir al principio}](#)

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) El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.

j) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.

k) 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.
 - ñ) 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.
 - o) 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 20 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 reembolsar 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 por 100 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 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 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 por 100 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 por 100 entre los días tres y diez, y el 25 por 100 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, entendiendo 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

1. Los organizadores y detallistas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir y mantener de manera permanente una garantía en los términos que determine la Administración turística competente, para responder con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los pagos realizados por los viajeros en la medida en que no se hayan realizado los servicios correspondientes y, en el caso de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de los mismos. La exigencia de esta garantía se sujetará en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre (RCL 2013, 1773 y RCL 2014, 528), de garantía de la unidad de mercado.

2. Tan pronto como sea evidente que la ejecución del viaje combinado se vea afectado por la falta de liquidez de los organizadores o detallistas, en la medida en que el viaje no se ejecute o se ejecute parcialmente o los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos, el viajero podrá acceder fácilmente a la protección garantizada, sin trámites excesivos, sin ninguna demora indebida y de forma gratuita.

3. En caso de ejecutarse la garantía, deberá reponerse en el plazo de quince 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.

CONFORME CLIENTE

[Atención al cliente](#)

91 007 9501

L-V 9:30 - 20:30 | S-D 10:00 - 15:00

[Términos y condiciones](#)