

# Condiciones generales del contrato de viajes combinados

## CONDICIONES GENERALES

### Datos Organizador:

VIAJES SPACIO LIBRE, S.L TITULO–LICENCIA CICL 34-10, Agencia de Viajes Minorista en Avd. República argentina N 6, 34002 Palencia.

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa es el documento informativo del viaje, que contiene la descripción del viaje combinado.

El contenido de la información del viaje que figura en el programa oferta es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

### **1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales.**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación (14-4-98), y demás disposiciones vigentes.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes a todos los contratos de viajes , y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato.

### **2. Precio.**

#### **2.1 El precio del Viaje Combinado incluye.**

1. El precio del viaje Combinado incluye lo detallado en las Rutas 1 y Ruta 2 del díptico siempre y cuando para la realización del mismo haya un mínimo de participantes al viaje por salida de 6 personas

- El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría ofertados.
- • 2. El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa ofertado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en el programa oferta.
- • 3. Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos -Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), Impuesto General Indirecto Canario (I.G.I.C), etc.-, cuando estos sean aplicables.
- • 4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa ofertado.
- • 5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa ofertado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado.
- • 6. Los gastos de gestión, perfectamente desglosados.

## **2.2 Revisión de precios.**

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato.

En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

## **2.3. Exclusiones.**

- **2.3.1. El precio del Viaje Combinado 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 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 del viaje combinado incluye' o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

- **2.3.2. Excursiones o visitas facultativas.**

- En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado.
- Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

- **2.3.3. Propinas.**

- Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas.
- En el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje.

### **3. Forma de Pago. Inscripciones y reembolsos.**

En el acto de inscripción, la agencia podrá requerir un anticipo que en ningún caso será superior al 40% del importe total del viaje, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique además del importe anticipado por el consumidor, el viaje solicitado.

El importe restante deberá abonarse contra la entrega de bonos que deberá al menos realizarse nueve días antes de la fecha del mismo.

En todo acto de petición de reserva, la Agencia requerirá los datos de la tarjeta de crédito del cliente, para proceder al cobro del programa aceptado, una vez confirmados los servicios solicitados.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre y cuando se adapten con las condiciones del contrato y del programa, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

#### **4. Gastos de cancelación de viajes combinados**

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

- hasta 15 días antes de la salida: 15€ por plaza en concepto de gastos de gestión y tramitación de reserva.
- de 14 a 9 días antes de la salida: 30% por plaza.
- de 8 días a 72 hrs antes de la salida: 50% por plaza.
- de 71 hrs antes hasta la salida o no presentación al viaje :100%

Opción de **seguro de cancelación opcional** por causa de fuerza mayor: 10€ por personas a efectuar en el momento de conformación de la reserva.

En el caso de que los servicios contratados y anulados estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, como es el caso de trenes ofertados, vuelos especiales, circuitos y cruceros, (en las que en caso de desistimiento, el consumidor abonará el 100%) los gastos de anulación por desistimiento serán los establecidos al efecto por la mayorista correspondiente.

En los casos que el organizador condicione (y así lo especifique expresamente) la viabilidad de la oferta de viaje combinado a contar con un número mínimo de participantes, y por no alcanzarse ese número se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

**Con el fin de asegurar un viaje agradable, le recordamos que:**

- Antes de viajar a su destino, debe haber cumplido con los requisitos de documentación (pasaporte en vigor, DNI, etc.) y trámites necesarios (visado, vacunas, etc.).

- • Verifique si va a realizar escala en circuitos o cruceros en países que requieran dicha documentación.
- • En el caso de viajar con niños, se le puede requerir documentación adicional. Por favor, infórmese antes de comenzar su viaje.
- • Si el horario de su vuelo sufre variaciones, confirme el nuevo horario con la compañía aérea con un mínimo de 48 horas de antelación.
- • Se recomienda presentarse en el aeropuerto al menos una hora y media antes de la salida en el caso de vuelos nacionales, y dos horas y media antes en el caso de los vuelos internacionales.

Debe cumplir las limitaciones de equipaje en el contenido, peso, dimensiones y número de bultos.

## **5. Alteraciones.**

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

- **a)** 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, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos.
- **b)** En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor 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 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 el apartado a).
- En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
- **c)** En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, 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 deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

- **d)** En los anteriores supuestos, el Organizador y el Detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por cien si se produce entre los quince será del 5 por cien del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce días y tres días anteriores, y el 25 por cien en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.
- **e)** No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
  - **1** . Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comuniqué por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
  - **2** . Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor o causa suficiente, 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.
- **f)** 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, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por el Organizador, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.
- **g)** Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor 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.

- **h)** En caso de reclamación, el detallista o, en su caso, el organizador deberá obrar con diligencia para hallar soluciones adecuadas.
- **i)** En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en el apartado e).
- **j)** Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumplieren, fundamentalmente por causas ajenas al transferista y no imputables al Organizador, éste reembolsará únicamente el importe del transporte alternativo utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

#### **6. Obligación del consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato.**

El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato - preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- 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.

#### **7. Prescripción de acciones**

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos a los usuarios y consumidores de viajes combinados será de dos años.

#### **8. Responsabilidad.**

- **8.1. General.**
- La Agencia de Viajes Organizadora y la Detallista vendedora final del viaje combinado responderán frente al consumidor, 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. El Organizador manifiesta que asume las funciones de organización y ejecución del viaje.
- Los Organizadores y los Detallistas de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o

ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- **1.** Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- **2.** 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.
- **3.** Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- **4.** 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.
- No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4, el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

- **8.2. Límites del resarcimiento por daños**

- En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales sobre la materia.

## **9. Delimitación de los servicios del viaje combinado.**

- **9.1 Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.**

- En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de hora y media 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.
- En la contratación de servicios sueltos, se recomienda que el cliente reconfirme con cuarenta y ocho horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

- **9.2 Hoteles.**

- **9.2.1. General**

- La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo

que en algunas de estas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama. se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitados al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/folleto.

- El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.
- Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto de que el usuario prevea su llegada al hotel o apartamento reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es necesario, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a la Agencia Organizadora, o al hotel o a los apartamentos directamente, según los casos.
- Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos en los hoteles y apartamentos. En el supuesto de haber confirmado la admisión de animales y se pretenda viajar con ellos, tal circunstancia deberá hacerse constar en el contrato.
- El servicio de alojamiento de hotel implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.
- En determinados establecimientos, la tercera y/o cuarta persona (adulto o niño), puede no tener derecho al mismo régimen alimenticio que los dos primeros ocupantes de la unidad de alojamiento.
- En estos casos el pago de los servicios de desayuno/comida y/o cena se realizaran directamente en el establecimiento.
- La capacidad máxima en cada unidad de alojamiento viene determinada por los distintos establecimientos. Como norma general los establecimientos incluyen dentro de esa capacidad a los bebés aun cuando estos se acomoden en cuna.

- Ejemplo: Capacidad máxima tres personas. Esto significa que si existe un bebé en la reserva, podrán alojarse un máximo de dos adultos más el bebé.
- **9.2.2. Otros Servicios.**
- En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12.00 horas, el primer servicio del hotel, cuando esté incluido en la oferta del programa/folleto, será la cena. Igualmente, en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19.00 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.
- Se entenderá siempre como trayecto aéreo directo aquel cuyo soporte documental sea un solo cupón de vuelo, con independencia de que el vuelo realice alguna parada técnica.
- **9.2.3. Servicios Suplementarios.**
- Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.
- En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por la Agencia detallista inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.
- **9.3. Apartamentos**
- Al efectuar la reserva, el cliente es plena y exclusivamente responsable de hacer la declaración correcta del número de personas que ha de ocupar el apartamento, sin omitir los niños cualquiera que sea su edad.
- Se advierte que la administración de los apartamentos puede legalmente negarse a admitir la entrada de aquellas personas no declaradas, no habiendo lugar a reclamación alguna por esa causa.
- En algunos casos hay posibilidad de habilitar cama/s supletoria/s o cunas, que deberán ser solicitadas por los clientes antes de perfeccionarse el contrato, y que salvo expresa mención en contrario, no estarán incluidas en el precio publicado del apartamento.
- **9.4. Condiciones económicas especiales para niños.**
- Dada la diversidad del tratamiento aplicable 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 serán objeto de información concreta y detallada 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.

#### **10. Pasaportes, visados y documentación.**

Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. Caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Agencia Organizadora declina toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. 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.

#### **11. Información que la Agencia Detallista debe facilitar al consumidor.**

Se informa al consumidor que en el momento de la celebración del contrato deberá recibir de la Agencia Detallista la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido.

#### **12. Vigencia.**

La vigencia del programa será la indicada, en las fechas de consulta de disponibilidad de menor a mayor respectivamente.

#### **PARA SU INFORMACIÓN:**

##### **Descripciones:**

En las descripciones de los establecimientos que aparecen en esta página web se indican tanto los servicios con los que cuenta la habitación/ apartamento, etc, así como la oferta complementaria que ofrecen. En ambos casos, aparecen citadas todas las prestaciones, sin especificación de cuales llevan cargo adicional y las que son de uso gratuito.

"Posibilidad de alquiler", con ello nos referimos a servicios que quizás no encuentre a la llegada, pero que pueden ser alquilados directamente en el establecimiento.

Todos los servicios, actividades e instalaciones a las que nos hemos referido en el párrafo primero, tales como: caja fuerte, sauna, parking, tenis, guardería, Centro de Salud, Spa, Balneario, gimnasio, fitness Centre, etc, se insertan a título informativo, siendo en la mayoría de los casos susceptibles de pago adicional o depósito, que deberán abonar directamente en el establecimiento.

Las descripciones de habitaciones que aparecen en la página web, están basadas en habitación doble ( excepto apartamentos), salvo que se indique expresamente que se trata de otro tipo de habitación.

Baño completo, implica que el cuarto de baño podrá disponer de ducha/bañera o ambos.

En caso de anomalía o deficiencia en alguno de los servicios, deberá comunicarlo a su Agencia de Viajes, dentro de las 48 horas siguientes a su llegada.

### **Horarios y fechas de funcionamiento:**

Algunos de los servicios que se detallan, están sometidos, en cuanto a horarios y fechas de funcionamiento, a las normas que en cada caso estipula el establecimiento. Así por ejemplo aún cuando se describa que dispone de aire acondicionado, no significa que su funcionamiento sea las 24 horas del día, ni todos los meses que abarca la validez del listado de hoteles de la página web. Esta nota debe ser tenida en cuenta también para otros servicios como: piscinas, guarderías, programas de animación, bar-piscina, etc.

Piscina climatizada, en la gran mayoría de los casos, sólo climatizadas en invierno. Horarios de entrada y salida de un hotel / aparthotel:

El horario internacional de entrada y salida son las 12 horas, pero algunos establecimientos pueden modificar esta norma, rogamos consulten el apartado observaciones. Asimismo puede darse la circunstancia de que el cliente que finaliza su estancia y el que la comienza coincidan en el horario, ante esta

situación, el cliente que va a realizar su entrada deberá con ceder un margen de tiempo hasta la preparación de su alojamiento. Dicha situación podrá darse con más probabilidad en temporadas de alta ocupación. Rogamos lo tengan presente.

#### **Horario de entrada y salida en apartamentos:**

El horario de entrada en los apartamentos está estipulado a partir de las 17.00 horas, siendo la salida antes de las 10.00 horas. Algunos establecimientos pueden modificar esta norma, rogamos consulten el apartado observaciones. El horario de oficina para la recogida de llaves es habitualmente de 17.00 horas a 20.00 horas.

#### **Deposito por daños ocasionales:**

Algunos establecimientos podrán solicitar un depósito que deberá ser abonado a la llegada, reembolsándose el día de la salida, una vez efectuada la comprobación de que no ha sido ocasionado ningún desperfecto. Esta medida de precaución puede ser llevada a cabo en algunos establecimientos, mediante cargo a través de la tarjeta de crédito.

#### **Seguro obligatorio:**

Algunos programas pueden requerir una cantidad en concepto de seguro obligatorio, no siendo éste reembolsable.

#### **Solicitud tarjeta de crédito:**

En algunos establecimientos pueden solicitarle una tarjeta de crédito, a la llegada, como garantía ante los extras que pudiese realizar durante su estancia.

#### **Cunas:**

Cuando deseen este servicio durante su estancia, deberán comunicarlo en el momento de efectuar la reserva, debido a que, en los establecimientos que las poseen, existe un número limitado de las mismas.

#### **Habitación individual / doble uso individual:**

En el listado de nuestros establecimientos en la página web no se encuentran indicados ni los precios ni las descripciones de la habitación individual o doble para uso individual. En algunos establecimientos no es posible el alojamiento en los tipos de habitación anteriormente indicados, para solicitar este tipo de habitación rogamos consulten a nuestro departamento de vacacional.

#### **Pensiones alimenticias:**

No se encuentra incluido en los precios, salvo indicación expresa al respecto, ninguna bebida, éstas deberán ser abonadas directamente en el establecimiento.

La información que aparece sobre restauración dentro de las descripciones de este catálogo, puede verse alterada durante la vigencia del mismo. El establecimiento puede modificar sin previo aviso el servicio de comidas, por ejemplo, según día de la semana o por motivos de ocupación.

Si por causas de retraso, sea cual fuese, se perdiera algún servicio de restaurante correspondiente a las pensión alimenticia contratada, no existirá derecho a devolución.

Los pasajeros alojados gratuitamente en camas supletorias o cunas, pueden no tener incluido el régimen alimenticio, siendo éste en muchos casos de pago directo en el hotel. Rogamos consulten condiciones con nuestro departamento de vacacional.

#### **Acceso al restaurante:**

En una mayoría de los establecimientos publicados en nuestra web, se exige el uso de vestimenta adecuada, estando vetado el acceso al mismo a clientes que vestan ropa informal (vaqueros, pantalón corto, bañador, camisetas deportivas, etc). Le aconsejamos para evitar posibles trastornos, incluya en su vestuario de viaje un atuendo para estas ocasiones.

#### **Admisión de animales:**

Dentro de este apartado se indican expresamente aquellos establecimientos que admiten animales domésticos de compañía (generalmente perros). No obstante a la hora de realizar su reserva deberán reconfirmar las condiciones marcadas por cada establecimiento ( tipo y/o raza, peso, presentación de la cartilla de vacunación, etc). Deberán tener en cuenta que, pese a estar permitidos, pueden tener limitada su presencia en determinadas zonas del establecimiento. Asimismo en la gran mayoría de los casos conllevarán un suplemento adicional, siendo pago directo. En cualquier caso, siempre estarán sujetos a aceptación por parte del establecimiento.

#### **Parking / garaje::**

Se trata de plazas limitadas y no existe posibilidad de reserva previa. El alquiler y pago de este servicio se realizará directamente en el establecimiento.

#### **Categoría oficial:**

En cada establecimiento aparece publicada en la web la categoría que ostenta en el momento de la contratación del mismo. Cualquier variación que pudiese producirse en la catalogación oficial (durante el período de vigencia del catálogo en la web) no podrá ser imputado como responsabilidad de Red Universal de Marketing y Bookings Online.

**Nota orientativa:**

Con el fin de aportar más información sobre las características de los establecimientos, podrán encontrar algunas notas en las descripciones de la página web:

- \* Recientemente renovado: se trata de establecimientos que han sido total o parcialmente renovados en fechas recientes.
- \* Recientemente inaugurado: se trata de establecimientos cuya fecha de apertura es inferior a dos años.

[www.spaciolibre.com/destino-palencia](http://www.spaciolibre.com/destino-palencia)