

Estas condiciones desarrollan y completan, sin contravenirla, la legislación vigente, estipulando, entre otras, cláusulas de especial importancia en los viajes combinados.

1. Organización

La organización técnica de los viajes ha sido realizada por la agencia mayorista de viajes TURISNORTE, con título-licencia XG-150-M, CIF B-15451693 y domicilio social en la calle Raxoeira, 14 – 15895 MILLADOIRO-AMES (Santiago de Compostela).

2. Reserva de un viaje

Para proceder a la reserva y confirmación de un viaje, el consumidor deberá depositar el 25% del importe total. En todo caso, 15 días antes del inicio de los servicios deberá estar abonada la totalidad del viaje reservado. El incumplimiento de estos plazos podrá conllevar la no confirmación de la reserva y/o su anulación y pérdida de derechos.

3. Validez de los programas y servicios ofertados

Los programas y servicios tienen la validez temporal señalada y pueden ser retirados o modificados (tanto en su importe como en su estancia mínima) en cualquier momento, sin que ello afecte a los derechos de las reservas ya confirmadas.

4. Alteración del viaje, antes de iniciarlo

Turisnorte se compromete a proporcionar los servicios en las condiciones contratadas con el cliente, excepto en los casos de fuerza mayor o cuando concurran causas “suficientes”, según las normas reguladoras de las Agencias de Viajes.

Por imprevistos, la agencia organizadora podrá verse obligada a introducir cambios en el viaje programado, poniéndolos en conocimiento del consumidor a través de su Agencia minorista de Viajes. El cliente podrá aceptar la alteración o resolver el contrato. En este último supuesto, tendrá derecho al reintegro de lo abonado.

5. Alteración del viaje, una vez iniciado

Cuando la agencia organizadora, una vez iniciado el viaje y por las mismas causas imprevistas del punto 4, no pudiese prestar alguno de los servicios contratados, ofrecerá a los clientes alternativas de igual o superior nivel. O bien valorará el servicio no ofrecido para su posterior abono.

6. Actualización de precios

Hasta 20 días antes del comienzo de los servicios contratados por el cliente, el organizador podrá revisar, por cambios en los costes, el precio publicado. Si el sobreprecio supera en más de un 15% el confirmado con la reserva, el consumidor tendrá derecho a rescindir el contrato y recibir el importe íntegro de lo abonado, debiendo confirmar su desistimiento en el plazo máximo de tres días, a partir del de la comunicación de nuevos precios.

7. Nuestros precios incluyen:

- los gastos de contratación, elaboración y proyección de los viajes,
- las tasas e impuestos locales (no los turísticos)
- el 10% del impuesto sobre el valor añadido (IVA). En caso de variación, se repercutirá en los precios publicados,
- el alojamiento y régimen alimenticio elegidos, en habitaciones, suites, villas o apartamentos de la categoría y características generales descritas en cada caso,
- las actividades, programas, servicios, comidas y complementos que expresamente se citan como incluidos,
- el transporte y otros servicios expresamente citados en el contrato.

Por contra, no están incluidos las tasas turísticas locales y “extras”, tales como bebidas, garaje, servicio de maleteros, situación y características de las habitaciones, regímenes alimenticios especiales, etc. En resumen, no está incluido cualquier servicio o uso de instalaciones no citado expresamente.

8. Carácter unitario de la prestación

Ofrecemos viajes, paquetes turísticos, circuitos... de carácter unitario. Si el cliente abandonare o dejare de utilizar voluntariamente algunos de los servicios contratados, no tendrá derecho a reembolso o devolución alguna.

9. Documentación personal

Es responsabilidad exclusiva del consumidor la vigencia y legalidad de los documentos personales exigibles, incluidas las peculiaridades aplicables a los menores de edad. Si, por esta circunstancia, el cliente se viera impedido de realizar la totalidad o una parte de los servicios reservados, se le aplicarán las condiciones establecidas en el epígrafe ANULACIÓN POR PARTE DEL CONSUMIDOR.

10. Documentación del viaje

El consumidor deberá comprobar toda la documentación recibida para la obtención de los servicios contratados. Aconsejamos que la revise con su agente de viajes. Serán de su cuenta los daños en el servicio que resulten del extravío de la documentación.

11. Tercera y cuarta personas o cama extra

Cuando se especifica precio por tercera y cuarta persona o por cama extra, ha de entenderse que:

- *las habitaciones triples son dobles con o sin cama extra (en este último caso, para niño menor),*
- *las habitaciones cuádruples son dobles algo más amplias con una o dos camas extras,*
- *el beneficio señalado sólo es aplicable a la/s persona/s que superen la ocupación normal (dos en habitación hotelera),*
- *la cama extra, tanto en hotel como en apartamento, puede consistir en cama normal, supletoria, sofá-cama y aun litera,*
- *la aceptación de 3-4 personas por habitación está sujeta a confirmación expresa en cada caso por parte del establecimiento.*

12. Precios especiales según edad

Cuando se ofrece una bonificación o precio especial por edad, ha de entenderse que:

- *La oferta será válida para personas con edad igual o superior a la señalada,*
- *La oferta será válida para niños hasta la edad señalada, sin haberla cumplido,*
- *En todo caso, los proveedores tienen derecho a exigir documento personal que acredite la edad del beneficiado.*

13. Normas para la ocupación de habitaciones y apartamentos

El derecho a la habitación o apartamento conlleva el respeto a todas las normas de régimen interno impuestas por la dirección del establecimiento.

- *En hoteles:*

Normalmente, la habitación reservada podrá ocuparse a partir de las 14:00 horas (salvo indicación en contrario) del día de entrada y deberá desalojarse antes de las 12:00 horas del día de salida.

- *En apartamentos:*

Los alojamientos no podrán ser ocupados por más personas que las confirmadas (sin omitir niños), ni antes de las 17:00 horas del día de entrada (salvo indicación en contrario), debiendo ser abandonados el día de salida antes de las 11:00 horas.

Las llaves deberán recogerse en la conserjería de los edificios, o en el lugar que se indique, no más tarde de las 20:00 horas. Si la llegada prevista es posterior a la hora límite marcada, tendrá el cliente que avisar con la debida antelación al establecimiento.

Algunos establecimientos exigen una fianza, que será reintegrada al finalizar la estancia, salvo deducciones por desperfectos o excesivo consumo.

Estos alojamientos se entregan limpios y equipados para el máximo de plazas que se indica. Es conveniente comprobarlo en el momento en que se ocupen.

14. Descripción de establecimientos y servicios

Las descripciones ofrecidas están extraídas tanto de los contratos suscritos como de las guías oficiales y profesionales. Turisnorte no se considera responsable de la absoluta veracidad y actualidad, tanto por exceso como por defecto, de todas y cada una de las informaciones aquí aportadas.

15. Inscripción mínima necesaria

Algunos programas y servicios (por ejemplo, visitas o actividades especiales, circuitos en autobús...) requieren un mínimo de clientes para su realización. Con la antelación suficiente se informará a los ya inscritos si la actividad o servicio debe suspenderse por insuficiente inscripción.

16. Gastos de gestión por modificación de reserva

Cualquier cambio sobre una reserva ya confirmada vendrá penalizado con **15 €** por gastos de gestión. Ello sin perjuicio de los gastos de gestión que pudiere aplicar la agencia minorista de viajes y los gastos que aplicaren los diferentes proveedores afectados.

17. Anulación por parte del consumidor

El consumidor puede anular, en cualquier momento, la reserva contratada ante la misma agencia en la que reservó, teniendo derecho al reintegro de las cantidades abonadas por ello, excepto en tarifas No Reembolsables, Pero deberá indemnizar con las siguientes cuantías:

- los **gastos de gestión**,
- los **gastos de anulación**, si los hubiere,
- además, una **penalización** porcentual, según los días de antelación a la fecha de inicio con que el usuario desista:
 - entre 15 y 30 días, el 5%
 - entre 10 y 14 días, el 15%
 - entre 3 y 9 días, el 25%
 - dentro de las 48 horas anteriores, el 50%
 - la no presentación para los servicios contratados, el 100%.

18. Gastos y seguro de anulación

El porcentaje de penalización que corresponda, según los días de antelación a la fecha de inicio de los servicios con que se anule, está fijado por ley. Sin embargo, puede haber excepciones.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sometido a especiales condiciones de contratación (tales como entradas a eventos o parques; plazas garantizadas de hotel o de transporte; tarifas hoteleras no reembolsables; cuando la anulación conlleve la reducción del número de inscritos por debajo del mínimo necesario...), los gastos de anulación por desistimiento quedarán reflejados en la confirmación de reserva a la agencia minorista y/o en la oferta escrita. En caso de cesión a otro usuario o de venta a un nuevo cliente por parte de Turisnorte, la anulación será considerada como simple modificación (excepto los servicios con reserva personalizada, como entradas, etc).

*Para reducir tanto riesgo, **aconsejamos** a los consumidores que suscriban, en su agencia de viajes, un **seguro de anulación**, evitando así discusiones y pérdidas para todas las partes.*

19. Responsabilidad del organizador

Turisnorte se manifiesta totalmente responsable de la correcta contratación y organización de los paquetes y servicios turísticos que oferta, así como de su correcta ejecución en cuanto le es exigible.

Por el contrario, el organizador no responde ante los consumidores más que de los servicios e informaciones que constan en la publicidad que ofrece del viaje contratado o, en su defecto, de los servicios comunicados por escrito a la agencia vendedora

20. Anomalías o deficiencias

Las anomalías o deficiencias que observare el cliente en el alojamiento asignado o en la prestación de servicios DEBERÁN SER COMUNICADAS con la mayor prontitud, tanto a los prestadores de los servicios como, si fuese necesario, a la Agencia minorista de Viajes. Transcurrido un tiempo excesivo, y aún menos después de abandonado el hotel, apartamento o actividad, será difícil o imposible resolver el problema y, en la mayoría de los casos, realizar la necesaria comprobación.

La responsabilidad del organizador y del vendedor está limitada a los servicios confirmados y no les son imputables actitudes o deficiencias sobre las que no hubiere previamente confirmación expresa y escrita.

21. Reclamaciones

Si el consumidor considera que las soluciones ofrecidas por el organizador a la ejecución deficiente de uno o varios servicios no es suficiente o satisfactoria, podrá interponer reclamación escrita por ello ante la agencia vendedora en un plazo máximo de 30 días tras la finalización del viaje contratado. Una vez recibida la reclamación, el organizador dispondrá, a su vez, de otros 30 días para contestarla a través de la Agencia minorista de Viajes.

A título informativo, indicamos que Turisnorte está adherida a la Xunta Arbitral de Consumo.

22. Aceptación de estas condiciones

La reserva o inscripción en cualquiera de los programas y servicios ofertados por Turisnorte conlleva, por parte del usuario, el conocimiento, correcto entendimiento e incondicional aceptación de estas condiciones, complementadas por la legislación vigente.

En caso de litigio, tanto el usuario como el organizador se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de Santiago de Compostela.