

# CONDICIONES GENERALES

## MUNDIVISION Reisebüro GmbH

Actúa como intermediario entre las compañías de transporte, hoteles, etc. y los clientes, no haciéndose por lo tanto responsable de retrasos, accidentes, daños físicos u otros incidentes. La responsabilidad está limitada al precio por persona del servicio a prestar por Mundivision.

## DOCUMENTACION

Todos los viajeros deberán llevar su documentación en regla (pasaportes, visados...) siendo de su total responsabilidad los problemas, inconvenientes o gastos adicionales que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma.

## CONDICIONES ESPECIALES PARA NIÑOS

Los niños de hasta 2 años sin cumplir pagarán el 10% del importe total del viaje, sin derecho a ocupar plaza en los aviones, y/u otros medios de transporte y debiendo ser abonado directamente por los padres o acompañantes todos los servicios hoteleros o de otra índole a los prestatarios de dichos servicios.

A los niños de 2 a 12 años no cumplidos, como norma general, a concretar y confirmar en cada caso, se les efectuará un descuento de 20% sobre el importe total del viaje, con la condición de que compartan la habitación con los padres o acompañantes.

## EQUIPAJE

El equipaje y demás enseres personales del viajero no son objeto del Contrato de Viaje Combinado, entendiéndose que se transporta por el propio viajero y a su total cuenta y riesgo.

La agencia no está obligada a responder a ningún tipo de incidente, o a sus consecuencias, relacionado con el equipaje. Las compañías transportistas, podrán responder ante el viajero de acuerdo con las cláusulas del Contrato de Transporte que constituya el Billeto de Pasaje. Contrato que se establece exclusivamente entre dicha Compañía y el viajero, y al que se ajena la agencia organizadora. Asimismo, en los hoteles éstos serán responsables, de acuerdo con sus normas específicas, de cualquier incidente relacionado con el equipaje y enseres que ocurra durante el período de alojamiento en los mismos. Se recomienda a todos los clientes estén presentes en todas las manipulaciones de carga y manejo de sus equipajes y efectúen la oportuna reclamación a las compañías transportistas o al hotel, en el momento de observar alguna deficiencia, daño o desaparición de sus enseres.

## CANCELACIONES

En todo momento el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades abonadas, pero deberá indemnizar a la agencia de viajes o pagar una penalización de la siguiente forma:

- Hasta 15 días antes de la salida, gastos de gestión de EUROS 50,00 por expediente
- De 15 a 8 días antes de salida tendrá cargos del 10% del importe global.
- De 7 días a 3 días antes tendrá cargo del 25% del importe global.
- Dentro de las 72 horas anteriores, no presentarse a la salida o abandonar el tour tendrán cargo de 100% del valor del viaje.

## ALTERACIONES

Las alteraciones de reservas que hubieran sido confirmadas anteriormente (fechas de llegada o salida, cambio de las condiciones del viaje...) producidas antes del inicio del viaje, estarán sujetas a una penalización de EUROS 50,00. En caso de que el viajero, una vez en ruta, desee alterar su viaje de forma significativa, se confirmarán esos cambios siempre que sea posible y con una penalización de EUROS 60,00 por expediente, adicionales a los posibles gastos de anulación que fueran cargados por los prestatarios de los servicios.

## SEGURO DE VIAJE

En nuestros programas no está incluido el seguro. Aconsejamos concierte un seguro de viaje en su país antes de iniciar el viaje. Su agencia de viajes le brindará informaciones al respecto.

## TRANSPORTE

En algunos casos excepcionales, si el número de participantes inscritos en un circuito es muy limitado, con el fin de cumplir nuestro compromiso de „salidas garantizadas“ MUNDIVISION podría brindarle el transporte en vehículo privado o minivan conducido por nuestro guía.

## ASISTENCIA

En el caso de que el viajero participante llegara anteriormente o saliera posteriormente a la presencia del grupo principal en el lugar de origen/destino no tendrá durante el margen diferencial de tiempo asistencia directa por nuestro guía (excepto la brindada durante el transfer, si el viajero tuviera derecho al mismo).

## HOTELES Y HABITACIONES

Los precios base de cada programa son por persona, y están basados en la utilización de habitaciones dobles. Caso de que los clientes y por solicitud de los mismos se alojen en habitaciones triples, se informa que prácticamente no existen en los hoteles habitaciones de tres camas, siendo consideradas éstas por la dirección de los alojamientos como doble con cama adicional y pudiendo el hotel instalar en una habitación doble una cama suplementaria turca, sofá cama, etc.

En estos casos, sería más aconsejable la reserva para la tercera persona de una habitación individual, pagando el suplemento correspondiente. La relación de hoteles que figura en cada programa es indicativa de los mismos y de su categoría (siempre que exista clasificación oficial por categorías en el país correspondiente). En caso de no poderse facilitar los hoteles previstos y publicados, la responsabilidad del organizador se limita a alojar a los viajeros en establecimientos de la misma categoría o de categoría superior. No nos podemos responsabilizar de la atención que los hoteles puedan dispensar a clientes que soliciten algún tipo especial de alimentación.

El horario adecuado para la entrada y salida en las habitaciones está en función del primer y último servicio que el cliente vaya a utilizar. En general, y según normas internacionales aceptadas, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14.00 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12.00 horas del día de salida.

## PAGOS

Todos los servicios solicitados deberán ser pagados en su totalidad, al menos con diez días de antelación al inicio de los mismos, pudiendo, en último caso, admitirse bajo previa solicitud y confirmación al respecto por parte del organizador, el pago a la llegada de los clientes como último plazo. El no cumplimiento de este IMPORTANTÍSIMO requisito, faculta totalmente al organizador a la no aceptación del pasajero en el momento de su presentación, o su aceptación por un improrrogable plazo de tiempo, al que denominamos como ÚLTIMA CORTESÍA.

## RECLAMACIONES

En el caso de que surgiera algún incumplimiento sobre nuestro programa, rogamos informen a nuestro guía acompañante o corresponsal para tratar de buscar una solución urgente al mismo, solicitando asimismo nota escrita que señale dicho incumplimiento. Si no se ha cumplido este aspecto, la carga de la prueba de los acontecimientos que se reclamen corresponderá al consumidor. Mundivision se compromete a contestar los escritos o reclamaciones que se reciban en los 30 días posteriores a la fecha de finalización del viaje y no podrá atender reclamaciones que se reciban con posterioridad a la fecha señalada.