

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PROGRAMA TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por finalidad informarle acerca de las condiciones generales de contratación reguladas en el presente Portal www.turismosocial.com (en adelante el Portal).

A través de este Portal ponemos a su disposición información sobre el Programa de Turismo Social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), así como sobre "AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82", con NIF U16627333 (en adelante LA UTE), entidad gestora de los viajes de Turismo Costa Insular y Turismo de Interior y con procedencia europea.

En el Portal hallará información acerca de la disponibilidad de habitaciones, tarifas, búsqueda de alojamiento por su localización geográfica o servicios ofertados, pudiendo asimismo formalizar las reservas y, en su caso, contratar los correspondientes viajes directamente en línea.

Con el Programa de Turismo Social del IMSERSO gestionado por LA UTE se pueden realizar Viajes a Islas Baleares, Islas Canarias, Capitales de Provincia, Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, Turismo de Naturaleza y Circuitos Culturales.

La venta de los mencionados viajes en la presente temporada, se realiza según los requisitos estipulados en los Pliegos de Prescripciones Técnicas fijados por el IMSERSO y que rigen el contrato administrativo del que resultó adjudicataria LA UTE.

La utilización de este Portal, así como de los servicios y productos que en él se disponen, suponen la aceptación de la política de privacidad, política de cookies, nota legal, requisitos mínimos de navegación/velocidad/utilidades requeridas y de las presentes condiciones en su última versión. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de tramitar su reserva y cada vez que acceda a nuestra página web ya que el Portal se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones.

CONDICIONES DE USO DEL PORTAL

Las personas usuarias del Portal se comprometen a utilizar el mismo y los servicios en él ofertados de forma lícita, de acuerdo con lo dispuesto en estas condiciones generales y de forma que no produzcan ningún perjuicio en los derechos o intereses de terceros o que pueda dañar o producir un uso anormal del Portal.

EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USO DE PORTAL

Utilización del Portal: El uso de este Portal se realiza bajo el propio riesgo de la persona usuaria, por tanto, LA UTE no se responsabiliza de posibles daños derivados de interferencias, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones telefónicas motivadas por causas ajenas a la citada mercantil; de retrasos o bloqueos en el uso del presente sistema electrónico causados por deficiencias o sobrecargas en su centro procesador de datos, de línea telefónicas, en el sistema de internet o en otros sistemas eléctricos; ni tampoco de cualquier otra alteración que se pueda producir en el Software o Hardware de los Usuarios.

De igual manera, LA UTE no responderá por los daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera de nuestro control. Tampoco responderá de los daños y perjuicios causados por el uso o mala utilización del contenido del Portal ni por las consecuencias que pudieran derivarse de los errores, defectos u omisiones en los contenidos que pudieran aparecer en esta página proporcionados por terceras personas, siendo tercera persona a estos efectos las personas Usuarias del Portal, en general, y la persona responsable de la reserva, en particular.

Contenidos del Portal y enlaces: El Portal no asume responsabilidad alguna derivada de los contenidos ajenos que se transmiten, alojan o a los que faciliten el acceso desde la Web.

Tampoco garantiza la ausencia de virus u otros elementos que pudieran producir alteraciones en el sistema informático, documentos o ficheros de la persona usuaria, excluyendo cualquier responsabilidad por los daños de cualquier clase causados a la persona usuaria por este motivo.

Aquellas entidades que, previa autorización del titular del Portal, pretendan establecer un enlace con él deberán garantizar que únicamente permite el acceso a esta página o servicio pero que no realiza reproducción de sus contenidos y servicios.

INFORMACIÓN Y CONDICIONES PARA LA RESERVA Y CONTRATACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL

La tramitación de las reservas y, en su caso, la contratación de los viajes correspondientes a través del Portal está sujeta a las siguientes cláusulas:

1. Manifestaciones: Usted manifiesta (i) disponer de plena capacidad para efectuar la reserva y/o contratar los viajes, entender y comprender la totalidad de las condiciones que se encuentran en el Portal (ii) que los datos suministrados cuando efectúa la reserva son verdaderos, completos y concisos (iii) que confirma la reserva hecha y/o la contratación del viaje, es decir, las fechas indicadas, el número de habitaciones, de personas y el alojamiento escogido.

La persona responsable de la reserva principal, manifiesta disponer de facultades para la tramitación de la reserva y/o la contratación de los viajes correspondientes en nombre de las otras personas beneficiarias del viaje integrados en el mismo localizador de reserva e, igualmente, declara conocer y aceptar todo lo reseñado en las presentes condiciones, así como declara expresamente tener conocimiento de los riesgos inherentes al viaje objeto de la contratación.

2. Mapa del Portal: Únicamente se encuentran comprendidas en el Portal aquellas páginas que figuran dentro del mapa.

3. Acceso al Portal: El acceso a esta página Web es responsabilidad del Usuario.

El Usuario es responsable de custodiar y tratar de forma confidencial las contraseñas facilitadas, evitando el acceso con ellas de terceras personas no autorizadas. El Usuario acepta hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización del Portal que se produzca mediante el uso de las contraseñas proporcionadas LA UTE, así como por la utilización de las contraseñas del Usuario por terceros.

Asimismo, el Usuario declara que toda la información suministrada por él para el acceso al Portal y durante la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa, por tanto, se compromete a mantenerla actualizada en los sucesivos usos que pueda hacer de los servicios ofrecidos en el Portal.

4. Requisitos para efectuar Reservas:

4.1. Acreditarse. Las personas usuarias del Programa de Turismo Social del IMSERSO pueden ser aquellas personas que posean la correspondiente acreditación del IMSERSO enmarcadas en los siguientes supuestos:

- a) Las personas residentes en España que reúnan alguno de los siguientes requisitos:
 - Ser pensionista de jubilación del sistema de Seguridad Social español.
 - Ser pensionista de viudedad con cincuenta y cinco o más años de edad del Sistema de Seguridad Social español.
 - Ser pensionista por otros conceptos del Sistema de Seguridad Social español o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con sesenta o más años de edad.
 - Ser asegurado o beneficiario del sistema de Seguridad Social español, con sesenta y cinco o más años de edad.
- b) Los españoles residentes en el extranjero siempre que reúnan alguno de los requisitos incluidos en el apartado a).

- c) Los españoles de origen emigrantes que hayan retornado a España, siempre que sean pensionistas de los sistemas públicos de seguridad social del país o países a los que hubieran emigrado.

Las personas usuarias podrán ir acompañadas por su cónyuge o, en su caso, por pareja de hecho o persona con la que se constituye una unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad conyugal, sin necesidad de que éstos reúnan alguno de los requisitos exigidos en los apartados anteriores.

Los usuarios de plazas y sus acompañantes, con la excepción de los hijos con discapacidad, deben valerse por sí mismos para realizar las actividades básicas de la vida diaria.

El cumplimiento de los requisitos señalados se acreditará al IMSERSO, mediante declaración responsable del solicitante.

Asimismo, podrán ir acompañados de los hijos con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, siempre que el viaje lo realice con sus padres y se alojen en la misma habitación.

4.2 Cómo acreditarse. No se puede acreditar mediante el Portal www.turismosocial.com. Se podrá cumplimentar la solicitud para acreditarse en la página web del IMSERSO (https://sede.imserso.gob.es/sede_01/proc_sede/detalle_proc_sede/index.htm?id=3#ancla1), donde las personas solicitantes de acreditación podrán rellenar todos los datos on-line para su mayor comodidad. La presentación de solicitudes de acreditación podrá realizarse durante el plazo de presentación establecido por el IMSERSO.

4.3 Orígenes: El origen de los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO se realiza desde las capitales de provincia.

5. Realización de la reserva a través del Portal y contratación del viaje:

La contratación de los viajes reservados mediante el Portal podrá llevarse a cabo, bien de manera on-line, en esta misma web, bien a través de la agencia de viajes colaboradora con el Programa de Turismo Social que Usted elija.

- La realización de reservas y/o las contrataciones on-line quedarán sujetas a las presentes condiciones.
- Las contrataciones off-line quedarán sujetas a los términos y condiciones de contratación que le remitirá la agencia a la que Usted acuda para la emisión de los documentos de viaje.

Se podrán realizar las siguientes estancias:

- Turismo Costa Insular
 - + Destino Comunidad Islas Baleares:
 - Turno vacaciones con transporte:
 - Estancias 14 pernoctaciones (15 días)
 - Estancias 9 pernoctaciones (10 días)
 - Estancias 7 pernoctaciones (8 días)
 - Viajes combinados 14 pernoctaciones (15 días)
 - Turno vacaciones sin transporte:
 - Estancias 9 pernoctaciones (10 días)
 - Estancias 7 pernoctaciones (8 días)
 - + Destino Comunidad Islas Canarias:
 - Turno vacaciones con transporte:
 - Estancias 14 pernoctaciones (15 días)
 - Estancias 9 pernoctaciones (10 días)
 - Estancias 7 pernoctaciones (8 días)
 - Viajes combinados 14 pernoctaciones (15 días)
 - Turno vacaciones sin transporte:
 - Estancias 9 pernoctaciones (10 días)
 - Estancias 7 pernoctaciones (8 días)
- Turismo de Interior y con Procedencia Europea
 - + Procedencia Europea:

- Destino Península o Islas Baleares 14 pernoctaciones (15 días)
- Destino Canarias 7 pernoctaciones (8 días)
- Destino Canarias 14 pernoctaciones (15 días combinados)
- Destino Turismo de Interior
- + Turismo de Interior:
 - Circuitos Culturales 5 pernoctaciones (6 días)
 - Turismo de Naturaleza 4 pernoctaciones (5 días)
 - Capitales de Provincia 3 pernoctaciones (4 días)
 - Ciudades Autónomas Ceuta y Melilla 4 pernoctaciones (5 días)

Normativa aplicable al contrato de viajes combinados del Programa de Turismo Social del IMSERSO y aceptación de las condiciones generales de contratación

Las presentes condiciones, le serán puestas de manifiesto en la pantalla para su aceptación antes de formalizar la reserva. La reserva y la contratación de los viajes únicamente podrá formalizarse en lengua española.

Las siguientes normas obligan a las partes en cuanto, sin oponerse a los Pliegos Administrativos que regulan el Programa de Turismo Social del IMSERSO y al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGCU), los transcriben, desarrollan o complementan. Las materias no reguladas en estas condiciones se regirán por los pliegos administrativos y por la normativa vigente.

ORGANIZACIÓN

“AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82”, con NIF U16627333, con domicilio en Camí dels Reis 308, Torre 3A Bajos (Urbanización C’an Granada) 07010 de Palma de Mallorca (Islas Baleares) y correo electrónico atencion.cliente@turismosocial.com , organiza los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO de Turismo Costa Insular y Turismo de Interior y con Procedencia Europea , bajo los Títulos Licencia BAL 005/M/M y C.I. BAL 478.

Delegaciones de LA UTE:

- Delegación Andalucía, con domicilio en Avda. Tívoli, s/n, Urb. Benamaina C.C.Las Ventas, Local 49-29631 Benalmádena (Málaga) Telf.952389993
- Delegación Baleares, con domicilio en Camí dels Reis 308-Torre 3A Bajos,Urb. C’an Granada–07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf.971220822
- Delegación Canarias, con domicilio en Calle Manuel Yanes Barreto 5, Ed. Turquesa-38400 Puerto de la Cruz, Tenerife (Canarias) Telf.922368655
- Delegación Cataluña, con domicilio en Avda. Diputació 177 Ed. Vivendi Blq. A Local 1-43850 Cambrils (Tarragona) Telf. 977383312
- Delegación Levante, con domicilio en Vía Emilio Ortuño 5-1º, Puerta 5 Ed. Capitol-03501 Benidorm (Alicante) Telf.966830950

PROCESO DE RESERVA

El proceso de reserva y contratación en el Portal se realiza mediante la sección “Reservas” y se desarrolla mediante los siguientes pasos:

- 1) Selección del Origen.
- 2) Elección del número de plazas.
- 3) Elección de modalidad (Costa Insular, Turismo de Interior) y Zona.
- 4) Selección de estancia.
- 5) Elección con o sin transporte incluido.
- 6) Elección de fecha preferente para viajar (optativo).
- 7) Elección de provincia y población de destino.
- 8) Elección de la fecha de salida.
- 9) Pasajeros/Pasajeras.
 - 9.1.) Identificación de la persona responsable de la reserva.
 - 9.2.) Introducción datos de la persona responsable de la reserva.
 - 9.3.) Introducción datos de los demás pasajeros/pasajeras.
- 10) Confirmación de la reserva.
- 11) Elección del modo de pago.
- 12) Emisión/Impresión de la Documentación del Viaje.
- 13) Confirmación de la contratación.

- Para solicitar habitación individual, en el momento de introducir el DNI de cada pasajero, aparecerá un recuadro donde deberá indicar si ese pasajero solicita la habitación individual. De no haber habitaciones individuales disponibles para la fecha de la reserva, se informará para que el pasajero elija habitación doble o abandone el proceso de reserva si no está conforme.

1.- Una vez realizada la reserva, Usted podrá acceder a la misma en cualquier momento a través de la sección **“mis reservas”** del Portal. Si Usted es responsable de una reserva colectiva, podrá igualmente realizar las siguientes acciones en esta misma sección:

- a. Cancelar pasajeros/pasajeras.
- b. Cambiar la persona responsable de la reserva.

El acceso a la sección **“mis reservas”** se produce tras su identificación a través del DNI y su autenticación mediante la introducción de una clave. Esta clave corresponde a los 4 últimos dígitos del número de acreditación proporcionado en la carta de acreditación proporcionado en la carta de acreditación enviada por el IMSERSO. Usted podrá personalizar esta clave tras su primer acceso.

En relación con las **reservas colectivas**, se distingue entre dos supuestos según si una persona encargada ha realizado la reserva por cuenta de todas las personas que aparecen en ella, o no. Es decir, la persona aparece en una reserva colectiva tramitada por otra persona encargada. Si usted es responsable de la reserva, y pretende realizar alguna cancelación o cambio, deberá inexcusablemente contar con el consentimiento de las personas interesadas con carácter previo, responsabilizándose usted de la obtención del citado consentimiento, así como de las consecuencias de su actuación. Si usted no es la persona responsable de la reserva, podrá realizar las mismas acciones que ésta, pero solo en relación a su propio expediente.

2.- Tras la realización de la reserva y dentro de las 24 horas siguientes, deberá imprimir/emitir el documento de viaje, o bien, solicitar su envío mediante correo electrónico en el caso de que haya hecho constar el mismo al rellenar sus datos personales mientras está haciendo la reserva. Transcurrido dicho plazo sin haber realizado la impresión/emisión o solicitud, la reserva será cancelada.

3.- Cada usuario podrá realizar hasta un máximo de 30 gestiones en los procesos de reserva por temporada. Estas peticiones incluyen las reservas de viajes confirmadas, las pendientes en lista de espera, las modificaciones y las cancelaciones realizadas. Una vez superado el límite indicado, el sistema no permitirá realizar nuevas reservas a ese usuario.

PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios se estipulan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rige el Programa de Turismo Social del IMSERSO y se determinan expresamente en las condiciones de la tarifa incluidas en la página en la que Usted hace la reserva. Asimismo, también puede consultarse el importe de los viajes en la página web del IMSERSO www.imserso.es

Los precios que se indican en el Portal son Precios Venta al Público, impuestos indirectos incluidos.

Las personas acreditadas abonarán el importe del precio indicado al contratar un viaje del Programa de Turismo Social del IMSERSO. Por otro lado, de acuerdo con el baremo aplicado por el IMSERSO, si en la carta de acreditación así se establece, se podrá disfrutar de un viaje con la subvención asumida por el IMSERSO del 50% del importe del mismo.

1.- Modos y Plazos de pago:

Para la contratación en línea, podrá utilizar los siguientes medios de pago:

- a. **Pago por banco o caja:** Deberá imprimir el documento de viaje y realizar el/los pago/s indicados a través de una de las entidades financieras que se indican en dicho documento. Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o justificado por el consiguiente resguardo de pago.
- b. **Pago por tarjeta bancaria:** Las tarjetas aceptadas por el Portal son las que se indican en la página de tramitación del pago. El pago se realiza mediante una

pasarela de pago que cuenta con las debidas medidas de seguridad. Al confirmar el pago mediante el botón “confirmar”, obtendrá el documento de viaje con el comprobante de pago que es requisito imprescindible para poder viajar. De esta manera, su reserva quedará pagada en su totalidad si realiza el pago total del viaje (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar”), o bien, deberá realizar el pago del “Depósito Reserva” y, posteriormente, abonar el importe del “Resto a Pagar” como máximo antes de 45 días de la fecha de salida, exceptuando las reservas que se encuentren dentro de ese período de 45 días antes de la fecha de salida, en cuyo caso el pago total del viaje será dentro de las 48 horas siguientes de haber efectuado la reserva. El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta será inmediato.

El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente a autorizar el cargo en la tarjeta de crédito que suministra. En el caso de que se rechazara el cargo en dicha tarjeta, la reserva quedaría cancelada.

Así, la contratación se concluye con el pago efectivo del precio total del viaje (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar”) en los plazos estipulados, la aceptación expresa de la política de privacidad del Portal junto con las presentes condiciones de contratación y las cláusulas del contrato de viajes combinados junto con su documentación de viaje.

Podrá elegir si desea imprimir el documento de viaje o si desea recibir la documentación del viaje por e-mail en su correo electrónico.

- c. Contratación en una Agencia de Viajes:** Deberá formalizar la reserva en línea e imprimir el documento donde aparecen los datos de su reserva con la clave de recuperación para que la agencia de viajes emita la documentación del viaje y así poder realizar los pagos a través de una de las entidades financieras indicadas o mediante tarjeta bancaria en las agencias de viajes que tengan el sistema adaptado. En el momento en que el agente de viaje le haga entrega de los documentos de viaje, para la confirmación de la reserva, cada viajero/-a deberá abonar la cantidad correspondiente al “Depósito de Agencia” de 7,55€. El importe correspondiente al “Depósito Reserva” que figura en el cuerpo del “Documento de Viaje” se podrá abonar a partir de ese momento y hasta la fecha indicada en el mencionado documento. Asimismo, deberá aceptarse el contrato de viajes combinados que se le presentará en este momento. Los datos de la representación local de la agencia organizadora constarán en la documentación de viaje.

La contratación efectiva se concluirá con el pago de la cantidad correspondiente al “Depósito de Agencia” en la agencia de viajes elegida por la persona usuaria, la aceptación expresa de las cláusulas del contrato de viajes combinados que se le presentará en ese momento, así como con el abono del “Depósito Reserva” y del resto del precio en los plazos que más abajo se señalan.

Para que el “Documento de Viaje” sea válido, deberá ir sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o justificado por el consiguiente resguardo de pago.

- **Pago para viajes en Grupo:** Cada persona usuaria puede usar el modo de pago que elija a título individual. Si todas las personas de un grupo van a utilizar el mismo modo de pago, pueden indicarlo en el momento de realizar la reserva o, en caso contrario, pueden dejar el pago pendiente e indicarlo a través de la sección “Mis Reservas” para poder emitir el Documento de Viaje.
- **Plazos para la elección de la forma de pago:** En caso de no elegir un medio de pago en el momento de la tramitación de su reserva, dispondrá de un plazo de 2 días desde la solicitud del servicio para comunicar el modo de pago a través de la sección “Consulte sus Reservas” del Portal. Transcurrido dicho plazo sin haber comunicado el modo de pago, la reserva será cancelada automáticamente.

Si el modo de pago elegido es a través de “Pago por Agencia”, “Pago por Banco/Caja”, o “Pago por Tarjeta”, deberá abonar el **“DEPÓSITO RESERVA” desde el momento**

en que se emita el documento de viaje y como máximo hasta la fecha que indica su "Documento de viaje", el "RESTO A PAGAR" deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este periodo (45 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el pago en las 48 horas siguientes a la contratación del viaje. En ambos casos, si no se efectuaran cualquiera de los pagos indicados en los periodos establecidos y hasta el pago total del viaje, se entenderá que Usted renuncia a su(s) plaza(s), procediéndose automáticamente a la cancelación de la(s) misma(s), ateniéndose en este supuesto a la normativa de anulaciones en vigor.

En el "Documento de Viaje" se determinan los conceptos de pago y se establecen los plazos en que deben realizarse los abonos:

- "DEPÓSITO AGENCIA": es la cantidad a abonar en la agencia de viajes por sus gestiones al formalizar la reserva.
- "DEPÓSITO RESERVA": es la cantidad a abonar para garantizar la reserva de plazas en el viaje seleccionado, deberá abonarse antes de la fecha indicada en el "Documento de Viaje", mediante la forma de pago seleccionada.
- "RESTO A PAGAR": es la cantidad pendiente de abonar, una vez realizados los pagos de "DEPÓSITO AGENCIA" y "DEPÓSITO RESERVA", deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida del viaje.

NOTA: Para mayor comodidad puede realizar un único pago en el momento de su reserva, o bien, abonar los pagos según las fechas estipuladas:

1. **PAGO ÚNICO:** "DEPÓSITO AGENCIA" + "DEPÓSITO RESERVA" + "RESTO A PAGAR".
2. **PAGO POR PERIODOS:** "DEPÓSITO AGENCIA" una vez confirmada su reserva. A partir de la emisión/impresión del documento de viaje y hasta la fecha indicada en el mismo documento, abono del "DEPÓSITO RESERVA". Finalmente, pago del "RESTO A PAGAR" como máximo antes de 45 días de la fecha de salida del viaje, exceptuando las reservas que se encuentren dentro de ese período de 45 días antes de la fecha de salida, en cuyo caso el pago total del viaje será dentro de las 48 horas siguientes de haber efectuado la reserva.

EL VIAJE INCLUYE

Los servicios incluidos en cada viaje son los siguientes:

- Viajes de ida y vuelta y los servicios en ruta necesarios, excepto en la modalidad de viajes sin transporte y viajes a Capitales de Provincia.
- Viajes sin transporte: Los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino siendo el primer servicio el almuerzo y el último el desayuno, excepto en los viajes a Capitales de Provincia donde el primer servicio será el de cena.
- Alojamiento en hoteles autorizados por el IMSERSO en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y abondo el correspondiente suplemento que figura en el cuerpo del "Documento de Viaje", ambas en pensión completa con agua y vino en almuerzo y cena, o media pensión (cena y desayuno) en el caso de los viajes a Capitales.
- Póliza de seguro de viaje que cubre, entre otras contingencias, las de fallecimiento, enfermedad o accidente grave, etc.

Todos los transportes (aéreos, marítimos y terrestres) se realizarán en clase turista.

En todo caso, el pasajero deberá atenerse a las normas de seguridad que aplican tanto los aeropuertos, estaciones de tren o marítimas, así como las de las compañías de transportes (aéreas, marítimas o terrestres)

La salida del viaje será en el lugar y hora que se indique en el “Documento de Viaje”. El viajero respetará en todo momento los horarios de presentación que se informan en el “Documento de Viaje”, prestando especial atención a las instrucciones de embarque que facilitan las compañías aéreas.

DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios de los viajes de este Programa, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación acreditativa, ya sea su D.N.I., N.I.E. o pasaporte.

ALTERACIONES

1. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158 del TRLGCU, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a) del TRLGCU, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) del TRLGCU o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2 del TRLGCU (excepto el hotel destinado para el turno, el cual puede ser cambiado por otro autorizado por el IMSERSO), el viajero podrá, dentro del plazo de los 3 días siguientes a ser notificado de la modificación, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. Solo eximirá de esta obligación del organizador la fuerza mayor o causa suficiente.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, de ser posible de calidad equivalente o superior, siempre y cuando existan plazas vacantes en los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO en la temporada en la que se contrató el viaje resuelto por un cambio.

3. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162 del TRLGCU.

CANCELACIONES DE LAS RESERVAS

En el supuesto que el cliente desista de la realización del viaje que ya hubiese contratado, deberá abonar en concepto de penalización las cantidades siguientes:

a) Si el desistimiento se produce con más de 10 días de antelación al señalado para el comienzo del viaje, y menos de 15 días, el 5% del importe total del precio del viaje.

- b) Entre 10 y 3 días, el 15% del importe total del precio del viaje.
- c) En las 48 horas anteriores a la fecha de salida prevista, el 25% del importe total del precio del viaje.
- d) Cuando no se presente a la salida, el 100% del importe total del precio del viaje.

Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán del 6,20% del importe total del viaje.

Para la cancelación de viajes contratados en una Agencia de Viajes, las personas deberán ponerse en contacto directamente con la misma.

Las reservas y/o los viajes contratados en línea, podrán cancelarse mediante la sección "Mis Reservas" del Portal.

Una vez que se ha cancelado la reserva, deberá enviarse a la dirección que más abajo se indica, la siguiente documentación:

1. Carta explicativa con los motivos de cancelación indicando su dirección para proceder al reembolso, si procede.
2. Documento(s) de viaje original(es) que no va a utilizar.
3. Justificante del motivo de la cancelación. En el caso de ingreso en Hospital (fecha de alta y baja), en caso de fallecimiento (certificado de defunción), etc.
4. Fotocopia de la documentación que acredite el parentesco con la persona enferma, accidentada o fallecida.

Toda esta documentación se debe enviar a nuestras oficinas en la siguiente dirección:

TURISMOSOCIAL
Camí dels Reis, 308
Torre 3A bajos
Urbanización Ca'n Granada
07010 Palma de Mallorca (Islas Baleares)

En el supuesto de cancelarse el viaje por no alcanzar en el grupo de viaje un nº de 48 plazas previstas, la agencia informará de tal extremo al pasajero al menos 20 días antes de la fecha prevista para la salida de viaje de más de 6 días; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días y 48 horas antes en viajes de menos de 2 días, o bien, si el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado, se reembolsarán al viajero la totalidad de los pagos realizados, pero no será responsable de compensación adicional.

PÓLIZA DE SEGUROS DE VIAJE CONTRATADA

El Programa de Turismo Social gestionado por LA UTE incluye una póliza de seguros contratada con las aseguradoras Legalitas y ERGO Seguros de Viaje que garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación del billete cuando la causa de anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para el inicio del viaje de acuerdo con la anterior escala.

Las causas de anulación deberán estar justificadas por:

- a) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización de la persona usuaria.
- b) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje. Asimismo, recogerá el fallecimiento, accidente o enfermedad manifestada en el momento inmediatamente anterior al inicio del viaje, encontrándose el usuario en el aeropuerto, puerto o estaciones de tren o autobuses y que requieran el desplazamiento del usuario/a a un centro de urgencia, aunque no requiera hospitalización, o al lugar debido en caso de fallecimiento y debido a ello, no pudiera utilizar el medio de transporte inicialmente previsto.

- c) Accidente grave que, aún cuando no exija hospitalización, provoque a la persona usuaria o cónyuge o pareja de hecho, impotencia funcional severa de las extremidades.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia de la persona asegurada el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual de la persona asegurada.
- e) Convocatoria como parte o testigo de un Tribunal, como miembro de una mesa electoral.
- f) Anulación de un acompañante, inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas previstas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque en la reserva se contemplara más de un acompañante.

Para cualquier aspecto relacionado con las coberturas aseguradas, si las hubiere, el cliente deberá contactar directamente con las compañías aseguradoras LEGALITAS/ERGO al teléfono (+34)* 900 502 740 (* Prefijo para España desde el extranjero) o a través de la dirección postal ERGO SEGUROS DE VIAJE-Apartado 5 F.D. – 28108 Alcobendas (Madrid) o visitando las webs: <http://www.legalitassegurosdeviaje.com/imserso> o <https://imserso.ergo-segurosdeviaje.es/>

RESPONSABILIDAD VIAJES COMBINADOS

El organizador y la agencia de viajes vendedora son responsables solidarios de la correcta ejecución de todos los servicios del viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161 del TRLGCU, estando obligados a prestar asistencia al viajero de conformidad con lo establecido en el artículo 163.2 del TRLGCU, debiendo el viajero soportar los costes de dicha asistencia en caso de conducta intencionada o negligente por su parte.

El viajero debe informar al organizador o, en su caso, al minorista, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Los viajes comercializados por “AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82” se ejecutan conforme a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el Programa de Turismo Social del IMSERSO.

ORGANIZADOR: “AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82”-
atencion.cliente@turismosocial.com

- Delegación Andalucía, con domicilio en Avda. Tívoli, s/n, Urb. Benamaina C.C.Las Ventas, Local 49-29631 Benalmádena (Málaga) Telf.952389993
- Delegación Baleares, con domicilio en Camí dels Reis 308-Torre 3A Bajos,Urb. C'an Granada-07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf.971220822
- Delegación Canarias, con domicilio en Calle Manuel Yanes Barreto 5, Ed. Turquesa-38400 Puerto de la Cruz, Tenerife (Canarias) Telf.922368655
- Delegación Cataluña, con domicilio en Avda. Diputació 177 Ed. Vivendi Blq. A Local 1-43850 Cambrils (Tarragona) Telf. 977383312
- Delegación Levante, con domicilio en Vía Emilio Ortuño 5-1º, Puerta 5 Ed. Capitol-03501 Benidorm (Alicante) Telf.966830950

RECLAMACIONES

El viaje combinado se rige por lo acordado en la documentación del viaje conforme a los Pliegos Administrativos que rigen el Programa de Turismo Social del IMSERSO y a lo establecido en el TRLGCU. La posible reclamación del viajero deberá ser enviada por escrito a: TURISMOSOCIAL, Camí dels Reis, 308 –Torre 3A Bajos, Urb. C'an Granada, 07010 de Palma de Mallorca. Esta U.T.E. no se encuentra adherida a ningún sistema arbitral de consumo. En relación a los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y a la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, podrá obtener la información correspondiente en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de propiedad intelectual de la página, el nombre de dominio, su código fuente, el diseño y la estructura de navegación en él contenidos son titularidad de la referida entidad, a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquiera de sus formas y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, salvo indicación expresa en contrario.

En los supuestos de incorporación al Portal de obras cuyos derechos de propiedad intelectual o de autor los ostenten terceros, se hará mención expresa a esta circunstancia.

La persona usuaria se compromete, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, a mantener la integridad de la obra e impedir cualquier deformación, modificación o alteración contra ella que suponga un perjuicio a sus intereses legítimos o menoscabo de su reputación. Asimismo, se compromete a no reproducir, copiar, distribuir o publicar el contenido de la información de la presente página sin autorización por escrito de su titular.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PRIVACIDAD

La responsable del tratamiento es la entidad "AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82", con NIF U16627333. La finalidad del tratamiento es la atención a sus solicitudes, la tramitación de sus reservas, el cumplimiento de obligaciones legales, la mejora de la calidad de nuestros servicios. La legitimación para el tratamiento se basa en la presente relación contractual y nuestros intereses legítimos. Sus datos solo serán comunicados a terceros por obligación legal, con su consentimiento o cuando su petición implique tal comunicación. Más información sobre el tratamiento de sus datos, sus derechos y como ejercerlos en la política de privacidad publicada en:

<http://www.turismosocial.com/contenedor/PoliticaPrivacidadPasajerosTS.pdf>

ACEPTACIÓN

"AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82" se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar estas Condiciones Generales en cualquier momento.

Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente nula o ineficaz, subsistirían las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada por no puesta.

LA UTE se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al Portal en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos usuarios que incumplan estas Condiciones Generales o que hagan un mal uso de los servicios y contenido publicados en él.

La formalización de la reserva y/o la contratación del viaje en línea implican que necesaria y expresamente son aceptadas por usted (1) las presentes condiciones, (2) el formulario de información normalizada para contratos de viaje combinados con los seguros de caución adjuntos, las cláusulas del Contrato de Viaje Combinado, (4) la política de privacidad del Portal, (5) la nota legal, (6) la política de cookies y (7) los requisitos mínimos del Portal. Asimismo, para cualquier duda o controversia en el cumplimiento, interpretación o resolución, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca (España).

FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADOS

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La empresa "Avenir Retail Division, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82", en adelante LA UTE y, en su caso, el minorista serán plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, LA UTE y, en su caso, el minorista están cubiertas por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurran en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley general para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista proporcionarán asistencia al viajero en caso de que éste se encuentre en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, la minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y éste incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. LA UTE ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con:
 - AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, seguro de caución nº 62712913.
 - MARKEL INSURANCE SE, SUCURSAL ESPAÑA, seguro de caución nº 251359 y AXA SEGUROS GENEALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, seguro de caución nº 62713456.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de LA UTE, los viajeros podrán ponerse en contacto con dichas entidades o, en su caso, con la autoridad competente (certificados más abajo):

- Aseguradora: AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
Domicilio: Calle Monseñor Palmer 1, 07014 de Palma de Mallorca.
Email: aperturas.empresas@axa.es
Teléfono: 902.01.33.45 y 91.111.95.44
- Aseguradora: MARKEL INSURANCE SE, SUCURSAL ESPAÑA
Domicilio: Plaza Pablo Ruiz Picasso 1, Planta 35, Ed. Torre Picasso, 28020 de Madrid y
Calle Génova 11, 5ª Izquierda, 28004 de Madrid.
Email: notificaciones@markelintl.es y atencionclientemarkel@gmail.com
Teléfono: 91.788.61.50 y 91.556.19.78

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>



CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCION EMITIDO A FAVOR DE AVORIS RETAIL DIVISION, S. L

AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS certifica tener suscrito un seguro de caución Nº 62712913 a favor de AVORIS RETAIL DIVISION, S. L. con efecto **16 de abril de 2019 y vencimiento 15 de abril de 2020**, con carácter anual renovable, cubriendo como garantía individual las obligaciones recogidas en:

- a) *La Ley 8/2012 de 19 de julio de Turismo de las Islas Baleares, modificada por la Ley 6/2018 de 22 de junio y por la ley 6/2019 de 8 de febrero* (Boletín Oficial de las Islas Baleares), para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios ante los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el supuesto de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquellos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.
- b) En el RDL 1/2007 de 16 de noviembre, modificado por el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre.

Procedimiento y plazo para ejercitar la reclamación:

El Asegurado deberá comunicar a AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de 7 días naturales de haberlo conocido, a través del teléfono 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44 y/o email: aperturas.empresas@axa.es o presentando su reclamación directamente en la oficina de la Aseguradora

Madrid, a 15 de abril de 2019.

POR LA COMPAÑÍA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. M. L.', written over a horizontal line.

El presente certificado única y exclusivamente da fe de la existencia del seguro citado sin ninguna otra implicación jurídica al respecto a sus cláusulas, términos y condiciones. Las garantías, límites, sub-límites y franquicia/s del contrato serán de aplicación en un supuesto siniestro, siempre y cuando no exista exclusión alguna aplicable al mismo y la prima se encuentre satisfecha.



GARANTÍA INDIVIDUAL DE SEGURO DE CAUCIÓN PARA AGENCIA DE VIAJES

PÓLIZA NÚMERO: 251359

ASEGURADOR: MARKEL INSURANCE SE, SUCURSAL EN ESPAÑA

MEDIADOR DE SEGUROS: AON GIL Y CARVAJAL, S.A.

ACTIVIDAD: AGENTE DE VIAJES QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS LEGALES QUE, PARA EL EJERCICIO DE ESTA ACTIVIDAD, SE EXIGEN EN CADA MOMENTO.

TOMADOR DEL SEGURO: VIAJES HALCÓN, S.A.U.
A10005510
CTRA. ARENAL LLUCMAJOR KM 21,5 PO SON NOGUERA
07620 LLUCMAJOR (MALLORCA)

LÍMITE DE INDEMNIZACIÓN: 10.000.000,00 € por reclamación y anualidad de seguro.

PERIODO DE COBERTURA DEL SEGURO:

- **Fecha de Efecto:** 01 de Enero de 2019 a las 00.00 horas
- **Fecha de Vencimiento:** 31 de diciembre de 2019 a las 24.00 horas

OBJETO DEL SEGURO Y LEGISLACIÓN APLICABLE – BALEARES:

Se garantiza al Tomador del seguro, hasta los límites de suma asegurada indicados en las presentes Condiciones Particulares, en los términos y condiciones establecidos en la legislación vigente, y en particular por:

- .- LEY 8/2012, DE 19 DE JULIO, DEL TURISMO DE LAS ILLES BALEARS MODIFICADA POR LA LEY 6/2018, DE 22 DE JUNIO Y POR LA LEY 6/2019, DE 8 DE FEBRERO, DE MODIFICACIÓN DE LA LEY 7/2013, DE 26 DE NOVIEMBRE, DE RÉGIMEN JURÍDICO DE INSTALACIÓN, ACCESO Y EJERCICIO DE ACTIVIDADES EN LAS ILLES BALEARS.

- . 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.

Antes del ejercicio de la actividad, y durante el mismo, se mantendrá vigente por parte de las agencias de viajes una garantía para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios ante los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el supuesto de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquellos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.

PROCEDIMIENTO Y PLAZO PARA EJERCITAR LA RECLAMACIÓN:

- El procedimiento para iniciar la reclamación será notificándolo a los siguientes Contactos de Markel España y nuestro Servicio de Atención al cliente:

DATOS CONTACTO MARKEL ESPAÑA:

- ✓ **Markel Insurance SE, Sucursal en España**
- ✓ **Plaza Pablo Ruiz Picasso nº 1, Planta 35, Edificio Torre Picasso**
- ✓ **28020 Madrid**
- ✓ **Centralita: +34 91 788 61 50**
- ✓ **Fax: +34 91 788 61 60**
- ✓ **E-mail: notificaciones@markelintl.es**

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

- ✓ **Titular del Servicio: D. Julián Olivares Monteagudo**
- ✓ **C/ Génova, 11, 5ª Izquierda, 28004 – Madrid**
- ✓ **Teléfono: +34 91 556 19 78 / Fax: +34 91 556 27 74**
- ✓ **E-mail: atencionclientemarkel@gmail.com**

- El plazo para ejercer la Reclamación será el fijado como legal por EL GOBIERNO DE LAS ILLES BALEARS.



CERTIFICADO DE SEGURO DE CAUCION EMITIDO A FAVOR DE VIAJES HALCON, S.A.U.,

AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS certifica tener suscrito un seguro de caución N° 62713456 a favor de VIAJES HALCON, S.A.U., con efecto **16 de abril de 2019 y vencimiento 15 de abril de 2020**, con carácter anual renovable, cubriendo como garantía individual las obligaciones recogidas en:

- a) *La Ley 8/2012 de 19 de julio de Turismo de las Islas Baleares, modificada por la Ley 6/2018 de 22 de junio y por la ley 6/2019 de 8 de febrero* (Boletín Oficial de las Islas Baleares), para responder, con carácter general, del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios ante los contratantes de un viaje combinado y, especialmente, en caso de insolvencia, del reembolso efectivo de todos los gastos realizados por los viajeros o por un tercero en su nombre, en la medida en que no se hayan prestado los servicios correspondientes y, en el supuesto de que se incluya el transporte, de la repatriación efectiva de aquellos, sin perjuicio de que se pueda ofrecer la continuación del viaje.
- b) En el RDL 1/2007 de 16 de noviembre, modificado por el Real Decreto Ley 23/2018, de 21 de diciembre.

Procedimiento y plazo para ejercitar la reclamación:

El Asegurado deberá comunicar a AXA SEGUROS GENERALES, S.A DE SEGUROS Y REASEGUROS el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de 7 días naturales de haberlo conocido, a través del teléfono 902.01.33.45 ó al 91.111.95.44 y/o email: aperturas.empresas@axa.es o presentando su reclamación directamente en la oficina de la Aseguradora

Madrid, a 16 de abril de 2019.

POR LA COMPAÑÍA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. López', written over a horizontal line.

El presente certificado única y exclusivamente da fe de la existencia del seguro citado sin ninguna otra implicación jurídica al respecto a sus cláusulas, términos y condiciones. Las garantías, límites, sub-límites y franquicia/s del contrato serán de aplicación en un supuesto siniestro, siempre y cuando no exista exclusión alguna aplicable al mismo y la prima se encuentre satisfecha.