

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL PROGRAMA DE 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](http://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 U16682403 (en adelante LA UTE), entidad adjudicataria del Lote 3 "Turismo de Interior y procedencia europea" del contrato de servicios de Organización, Gestión y Ejecución el Programa de Turismo Social del IMSERSO para Personas Mayores y Mantenimiento del empleo en Zonas Turísticas, expediente administrativo nº 539/2021.

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 la modalidad "Turismo de Interior y procedencia europea" del Programa de Turismo Social del IMSERSO se pueden realizar viajes a Capitales de Provincia, Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, Turismo de Naturaleza y Circuitos Culturales. Se consideran "viajes con procedencia europea" los que realicen los españoles residentes en determinados países europeos, con salida desde los mismos y destinos a turismo de zona de costa insular y peninsular y turismo de interior.

La venta de los mencionados viajes, se realizará según los requisitos estipulados en los Pliegos de Prescripciones Técnicas fijados por el IMSERSO y que rigen el contrato administrativo, expediente nº 539/2021.

Derivado de la situación sanitaria las personas españolas residentes en el extranjero podrán participar siempre y cuando se cumplan estrictamente todas las medidas y protocolos adoptados por el país de residencia, origen, y por el país de destino, España.

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 que en él se ofertarán 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 y asignación 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 por 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 del Sistema de Seguridad Social español con cincuenta y cinco o más años de edad.
  - 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, son 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 o, en su caso, abonen el suplemento establecido para habitaciones individuales que estará sujeto a la disponibilidad de plazas.

Las personas usuarias podrán participar siempre y cuando se cumplan estrictamente todas las medidas y protocolos adoptados en su país, comunidad autónoma o región de destino.

**4.2 Cómo acreditarse.** No se puede acreditar mediante el Portal [www.turismosocial.com](http://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](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 realizará desde las capitales de provincia, o localidades y aeropuertos aprobados por el IMSERSO.

**5. Realización de la reserva a través del Portal y contratación del viaje (según resultados de adjudicación):**

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 de Interior y con procedencia europea:**
  - Circuitos Culturales: Estancias de 5 pernoctaciones (6 días de duración).
  - Turismo de Naturaleza: Comprenden rutas con estancias de 4 pernoctaciones (5 días de duración) por Reservas de la Biosfera, Parques Nacionales, Parques Naturales y en otros espacios protegidos en los que realizar turismo activo de esfuerzo moderado, así como actividades saludables y recreativas.
  - Viajes a Capitales de Provincia: Comprenden las estancias a capitales de provincia, sin incluir el transporte, para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio, en régimen de media pensión de 3 pernoctaciones (4 días de duración).
  - Viajes a Ciudades Autónomas: Comprenden las estancias de 4 pernoctaciones (5 días de duración) en Ceuta o Melilla, en régimen de pensión completa, para la realización de actividades turístico-culturales y de ocio, con servicio de guía acompañante, incluido el transporte desde la capital de provincia de origen hasta la Ciudad Autónoma y el regreso.
  - Viajes con procedencia europea: realizados por españoles residentes en determinados países europeos (según se indica en el pliego administrativo).

**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 formalizar se 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 (expediente administrativo nº 539/2021) 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 U16682403, con domicilio en Camí dels Reis 308, Torre 3A 1ª Planta (Urbanización C’an Granada) 07010 de Palma de Mallorca (Islas Baleares) y correo electrónico [atencion.cliente@turismosocial.com](mailto:atencion.cliente@turismosocial.com), organizará los viajes modalidad “Turismo de Interior y procedencia europea” del Programa de Turismo Social del IMSERSO, 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 1ªPlanta, Urb. C’an Granada – 07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf. 971220822
- Delegación Canarias, con domicilio en Avda. de Villanueva del Prado 6 – Edificio Vallesol, Locales 11, 12, 13 y 15 - 38400 Puerto de la Cruz, Santa Cruz de 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 Avda. de Europa 29, Ed. Coblanca 15, Escalera 3, Locales 2, 3 y 4 - 03500 Benidorm (Alicante) Telf. 966830950
- Los Circuitos de Turismo de Interior (salvo modalidades Capitales de Provincia y Costas de procedencia europea) incluyen guía acompañante. El resto de modalidades de viajes cuentan con guía en los traslados y un asistente en el hotel en horario predeterminado.

## **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 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 (o, en su caso, “Lista de Espera”).
- 11) Elección del modo de pago.
- 12) Emisión/Impresión de la Documentación del Viaje.
- 13) Confirmación de la contratación, en su caso.

• 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 realizarlas 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 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/emitar 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](http://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.

**Modos y Plazos de pago:** Al inicio de cada temporada de turismo, el Director General del IMSERSO dictará una resolución fijando el depósito máximo exigible a los usuarios del Programa de Turismo Social del IMSERSO por la/s empresa/s contratista/s. En esta resolución se fijará, por cada tipo de viaje, la cantidad que el usuario deberá abonar en concepto de depósito que nunca podrá ser superior al 20% del total del precio del viaje.

El abono de este **depósito** por los usuarios les garantizará la reserva de la plaza en firme. Posteriormente, el usuario, deberá ingresar 45 días antes de la fecha fijada para su inicio, el resto del precio del viaje. En el caso de los turnos cuyo inicio sea igual o inferior a 45 días antes de la fecha fijada para el inicio del viaje, deberá hacerse efectivo la **totalidad del pago** del viaje en el momento de la reserva con un máximo de 48 horas (72 horas en los supuestos de fin de semana). **En cualquier caso, la totalidad del precio del viaje debe estar pagado antes del inicio del mismo.**

La forma de pago del **depósito**, para que la reserva sea firme será la siguiente:

- Cuando se realiza la reserva a través del Portal se abonará el total del adelanto y la reserva se convertirá en firme (Depósito Reserva).
- Cuando el usuario haga la reserva en una agencia de viajes abonará la cantidad fija establecida de 14,50€ (Depósito Agencia) y el resto del anticipo (Depósito Reserva), podrá abonarlo, bien por tarjeta de crédito del cliente en la propia Agencia a través de la pasarela de pago de la UTE, o bien, a través de las entidades bancarias colaboradoras.
- Cuando el usuario realice el pago complementario a través de entidades bancarias deberá llevarlo a cabo en el plazo máximo de los 5 días hábiles siguientes a la reserva realizada

para que se convierta en firme. Si transcurrido dicho plazo el usuario no ha realizado el abono, la reserva será cancelada automáticamente.

- En el caso de haber realizado solo en pago del “Depósito Reserva”, posteriormente deberá abonarse el **“Resto a Pagar”** en los plazos señalados.
- Si Usted lo desea, puede realizar el abono del **“Precio Total del Viaje”**, en el momento de la reserva.

En el caso de anulación de la reserva por parte del usuario, éste deberá solicitar el reembolso a la empresa adjudicataria ([reembolsos@turismosocial.com](mailto:reembolsos@turismosocial.com)). Sobre el total ingresado en concepto de reserva, la empresa adjudicataria descontará del anticipo el 6,20% del precio del viaje como gastos de gestión, excluyendo los suplementos. La empresa adjudicataria será en todo caso la única encargada de la devolución en su totalidad, sin que sea en ningún caso la Agencia de viajes la que deba reintegrar al usuario los 14,50 euros recibidos.

En el supuesto de renuncia del viaje, cuando la causa no sea imputable al estado de crisis sanitaria, la empresa efectuará las devoluciones al solicitante conforme a lo dispuesto a la normativa en vigor para los paquetes combinados para las Agencias de viajes. El importe de los gastos de gestión a deducir, que en ningún caso podrá ser superior al 6,20% del importe a satisfacer por el usuario, deberá figurar en el documento de viaje o billete electrónico (ver apartado “ANULACIONES”)

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

Pago por tarjeta bancaria o transferencia bancaria *on line*: 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”, según los plazos indicados anteriormente.

El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta o transferencia bancaria *on line* será inmediato. El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente a autorizar el cargo en la tarjeta bancaria que suministra o la realización de la transferencia a través del banco seleccionado. En el caso de que se rechazara el cargo en dicha tarjeta o no pudiera realizarse la transferencia bancaria *on line*, 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.

- 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 “Pago por Tarjeta” o “Transferencia bancaria on-line”, 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 el momento de la reserva con un máximo de 48 horas (salvo fin de semana, cuyo plazo será de 72 horas). 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, en caso de haber acudido a una agencia de viajes a realizar su 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" (en caso de haber acudido a una agencia de viajes) y "DEPÓSITO RESERVA", deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida del viaje. 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 el momento de la reserva con un máximo de 48 horas (salvo fin de semana, cuyo plazo será de 72 horas)

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

**IMPORTANTE: En cualquiera de los supuestos, el viaje debe estar pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio del viaje.**

### **EL VIAJE INCLUYE**

Los servicios incluidos en cada viaje son los siguientes, en cumplimiento de los pliegos administrativos que rigen el expediente nº 539/2021:

- Transporte de ida y vuelta en el medio de transporte programado, desde la capital de provincia donde reside la persona usuaria hasta el hotel de destino y regreso, excepto en la modalidad de viajes sin transporte y viajes a capitales de provincia y, en su caso, los servicios en ruta necesarios, según lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Programa (PPT).
- Alojamiento en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y abonado el suplemento correspondiente en hoteles seleccionados por el IMSERSO que dispongan de zonas comunes accesibles o en hoteles autorizados por el IMSERSO, en régimen de pensión completa con agua y vino en el almuerzo y cena, o media pensión en el caso de los viajes a Capitales de Provincia, según lo estipulado en el PPT.
- Cuando la llegada al hotel se produzca a partir de las 15: horas y antes de las 16:00 horas o a partir de las 21:00 horas y hasta las 23:00 horas, se ofrecerá el servicios de almuerzo en régimen de pensión completa y el servicio de cena, respectivamente, siempre que no se hayan recibido en ruta.
- Los viajes de Turismo de Interior incluyen los programas de visitas autorizadas por el IMSERSO, detalladas en el folleto o programa.
- Póliza de seguro colectiva, 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", desde la capital de provincia, o localidad y aeropuertos autorizados por el IMSERSO.

Si su viaje incluye parada y comida en ruta, la agencia le informará de las condiciones de las mismas. Debe usted saber que dicha comida está incluida en el importe pagado.

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, marítimas o terrestres.

### **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., pasaporte, pasaporte COVID o cualquier otra

documentación necesaria en vigor, según la normativa vigente en cada momento y por cada entidad gubernamental (estatal, autonómica o local).

Cuando durante el viaje se realicen visitas a otro país, será responsabilidad del viajero haber gestionado la obtención de la correspondiente tarjeta/pasaporte sanitario o correspondiente documentación necesaria, según la normativa vigente.

Las personas que viajen con el Programa de Turismo Social del IMSERSO deberán respetar las normas sanitarias y de seguridad aprobadas por las autoridades gubernamentales en cada momento, así como viajar con la documentación sanitaria que éstas requieran. Por otro lado, se deberán respetar los protocolos y controles sanitarios que puedan articularse en caso de situación de crisis sanitaria.

## **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 (ejemplo: cambio de hotel por otro autorizado por el IMSERSO), 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 decalidad 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 (con la excepción del cambio de hotel por uno autorizado por el IMSERSO), 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: GASTOS DE GESTIÓN Y ANULACIÓN**

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

a) Si la causa de anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, deberá abonar el 5% del precio del viaje.

b) Si la causa de anulación se produce entre los 3 y 10 días, deberá abonar el 15% del precio del viaje.

c) Si la causa de anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la fecha de salida prevista, deberá abonar el 25% del importe precio del viaje.

d) Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con Sábado, Domingo y festivo, o causa de fuerza mayor, se reembolsará el 50% 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 precio total del viaje.

Si la causa de la devolución del importe del viaje es imputable a la situación sanitaria, se devolverá íntegramente la totalidad de la cantidad abonada por el usuario.

### **CANCELACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS**

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/Escrito explicativa/o 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 (certificación con 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 POSTAL**:

TURISMOSOCIAL  
Camí dels Reis, 308 Torre 3A-1ª planta  
Urbanización Ca'n Granada  
07010 Palma de Mallorca (Islas Baleares)

O al **CORREO ELECTRÓNICO**: [reembolsos@turismosocial.com](mailto:reembolsos@turismosocial.com)

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 colectiva de seguros contratada con las aseguradoras (ERGO/MANA/LEGALITAS) que garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación del billete cuando la causa de anulación justificada 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 y en función de las coberturas de la póliza nº 07999000018.

Se consideran causas de anulación, debidamente justificadas, las siguientes:

- a) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del usuario.
- 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, puesto o estación de tren o autobuses y que requiera el desplazamiento del usuario 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, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.

- 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 descritas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque e la reserva se contemplara más de un acompañante.

A los efectos de estas garantías se tomará como fecha de referencia para determinar los periodos anteriormente expuestos, el día de fallecimiento, de ingreso en centro sanitario, o accidente, y para los demás casos la fecha en que se produzca el hecho o tenga conocimiento de la situación judicial.

Será obligación del asegurado notificar, a la agencia de viajes o a la central de reservas de la empresa adjudicataria, la anulación del viaje en cuanto tenga conocimiento del evento que la provoque, a través de un medio duradero y fehaciente, quedando la compañía relevada de indemnizar los gastos o penalizaciones que se devenguen a partir del momento de dicho conocimiento, si se incumple esta obligación (en los apartados b, c, d, e y f).

Para la indemnización de estas garantías el asegurado deberá presentar documento justificativo original de la concurrencia del siniestro (ingreso hospitalario, informe médico, denuncia de la policía, etc.)

Puede consultar un resumen de las coberturas de la Póliza de Seguro nº 07999000018 al final de este documento. Las Condiciones Generales de la Póliza se encuentran a su disposición visitando las siguientes webs:

<http://www.legalitassegurosdeviaje.com/imserso>

<https://imserso.ergo-segurosdeviaje.es/>

Puede contactar directamente con la Aseguradora ERGO al teléfono 24 horas (+34)\* 913441155 o a través de la dirección postal:

ERGO SEGURO DE VIAJE  
Apdo. de Correos 5 F.D.  
28100 de Alcobendas (Madrid)

(+34)\*: Si llama desde fuera de España.

O bien, al correo electrónico: [imserso@ergo-segurosdeviaje.es](mailto: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 del TRLGCU, debiendo el viajero soportar los costes de dicha asistencia en caso de conducta intencionada o negligente por su parte. El viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado. Las necesidades especiales del viajero deben ser comunicadas y aceptadas por el organizador por escrito antes de realizar la reserva.

Los viajes que comercializará "AVORISRETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJESHALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82" se ejecutarán conforme a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el Programa de Turismo Social del IMSERSO (expediente administrativo nº 539/2021).

**ORGANIZADOR:** "AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº18/82", UTE TURISMOSOCIAL, con NIF U16682403 - [atencion.cliente@turismosocial.com](mailto:atencion.cliente@turismosocial.com) Telf.: 900 33 65 65

- 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 1º, Urb. C'an Granada-07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf.971220822
- Delegación Canarias, con domicilio en Avda. Marqués de Villanueva del Prado nº6 – Edificio Vallesol, Locales 11, 12, 13 y 15, 38400 Puerto de la Cruz, Santa Cruz de 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 Avda. de Europa 29, Ed. Coblanca 15, Escalera 3, Locales 2, 3 y 4, 03500 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 1ª Planta, Urb. C'an Granada, 07010 de Palma de Mallorca o al correo electrónico [atencion.cliente@turismosocial.com](mailto:atencion.cliente@turismosocial.com).

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 U16682403. 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>, y en nuestra página web [www.turismosocial.com](http://www.turismosocial.com) "Política de Privacidad".

## **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 COMBINADO

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, en tanto en cuanto no se opongan a los pliegos administrativos que rigen el Programa de Turismo Social del IMSERSO. La empresa "Avoris 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, "Avoris Retail Division, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82" está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra 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 deberán proporcionar 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, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y éste incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. "Avoris Retail Division, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82" ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con mediante aval bancario con la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con domicilio en Plaza del Olivar 6, 07002 de Palma de Mallorca, inscrito en el Registro Especial de Avaluos con nº 0182001009299 y con la entidad Bankia, S.A. con domicilio en el Paseo de la Castellana, 189 de Madrid, nº de Aval 24.469.134/94, inscrito en el Registro especial de Avaluos nº 2020/006.807.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de “Avoris Retail Division, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82”, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (espacio para: datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

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>

# PÓLIZA DE SEGURO N° 07999000018

## RESUMEN DE GARANTÍAS IMSERSO

### Resumen de coberturas y límites máximos de indemnización

A) Anulación de Viaje.....	Coste del viaje	J) Transporte de fallecido	
B) Traslado al hospital como consecuencia de enfermedad o accidente grave.....	Ilimitado	• Traslado.....	Ilimitado
C) Traslado sanitario.....	Ilimitado	• Tratamiento postmortem y acondicionamiento.....	2.400 €
D) Regreso y estancia de acompañante:		K) Acompañamiento de fallecido	
• Regreso.....	Ilimitado	• Desplazamiento.....	Ilimitado
• Estancia y manutención con 75,00€ / día hasta un límite de.....	525 €	• Estancia y manutención con 75,00€ / día hasta un límite de.....	300 €
E) Gastos de transporte de los acompañantes para desplazarse al hospital.....	9€/día	L) Interrupción de vacaciones.....	Ilimitado
F) Desplazamiento y estancia de familiar para acompañar al asegurado hospitalizado:		M) Reembolso de vacaciones.....	Coste del Viaje
• Desplazamiento.....	Ilimitado	N) Seguro de equipajes.....	400 €
• Estancia con 75,00€ / día hasta un límite de.....	525 €	Ñ) Accidentes del medio de transporte.....	6.010,12 €
G) Gastos médicos		<b>La indemnización máxima en caso de siniestro será de 6.010.121,04€ independientemente del número de pasajeros afectados y amparados por esta misma póliza.</b>	
• Atención médica.....	Incluido	O) Servicio de información a personas mayores.....	Incluido
• Gastos de hospitalización.....	Hasta 30 días	P) Servicio de información de farmacias de guardia.....	Incluido
H) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente con 75,00€ / día hasta un límite de.....	150 €		
I) Alta voluntaria			

La petición por parte del asegurado del alta voluntaria, en el caso de estar ingresado en algún centro médico u hospital, o de algún tratamiento médico, y en contra del veredicto médico, anulará automáticamente a partir de la fecha de alta voluntaria cualquier derecho a las garantías anteriores, apartados de la A a la J.

## INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO

### TELÉFONO DE ASISTENCIA

+34 913 44 11 55

Identifíquese con:

- Su nombre y apellidos
- Destino en el que se encuentra
- Describa su problema

Para atender y resolver las quejas y reclamaciones, la Correduría dispone de un Servicio de Atención al Cliente externalizado en Inade, Instituto Atlántico del Seguro, S.L. con domicilio en la localidad de Vigo, provincia de Pontevedra, código postal 36202, calle La Paz, 2 Bajo. Dicho servicio tiene la obligación de resolver dichas quejas o reclamaciones en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de la presentación. Si dicha resolución no fuera del agrado de Cliente, podrá dirigirse al servicio de reclamaciones de la DGSFP, siendo imprescindible para ello acreditar haber formulado la queja o reclamación, por escrito, ante el Servicio de Atención al Cliente de la Correduría