

## **CONDICIONES GENERALES WEB ELEFANT**

### **1. INFORMACIÓN**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación y demás disposiciones vigentes.

Elefant and Consulting S.L.U pone a disposición de los consumidores y usuarios un programa o propuesta de viaje que contenga por escrito la correspondiente información sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase, duración, itinerario y calendario de viaje.

### **2. ALOJAMIENTOS**

Te informaremos de la relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como el número de comidas incluidas y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.

### **3. DOCUMENTACIÓN DE LOS VIAJEROS**

Te informaremos sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.

### **4. EL PRECIO DEL VIAJE COMBINADO**

Te informaremos del precio final completo del viaje combinado, así como de las características del viaje incluidos el transporte, alojamiento, actividades y los impuestos en ambos casos. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que tu debas y que no se abonen directamente a nosotros te daremos la información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.

Dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas, gastos personales ni nada que no esté debidamente especificado en el apartado "El precio incluye" de la propuesta/confirmación de viaje.

Te informaremos del importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de depósito sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el depósito desembolsado. Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación. Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades y cancelaciones según RDL 1/2007, de 16 de noviembre.

### **5. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL Y CONTRATO DE VIAJE COMBINADO**

Estarás debidamente informado con anticipación a la celebración del contrato, mediante la información precontractual del contenido de las cláusulas contractuales y recibirás una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.

La información precontractual y el contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate.

Nuestra descripción del viaje combinado, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60.

Te facilitaremos por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, sobre los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del alojamiento si procede, donde estaréis alojados.

Nuestro nombre, dirección y número de teléfono y en cada destino los de los organismos locales que te puedan ayudar en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, dispondrás, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que te permita ponerte en contacto.

## **6. FORMA DE PAGO**

Mediante tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

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

Nos reservamos el derecho de variar el precio cuando el motivo sea debido al cambio de tarifas por fluctuaciones de cambio aplicado por los proveedores.

## **7. GASTOS DE CANCELACIÓN**

La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable a ti, te da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos según el Real Decreto mencionado.

No existe obligación de indemnizarte en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas sea inferior al exigido la propuesta de viaje combinado.

b) Cuando la cancelación del viaje por nuestra parte se deba a motivos de fuerza mayor: Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida, incluyendo el cierre o quiebra de uno de los proveedores que presta el servicio.

c) Falta de presentación a la salida: Existirá falta de presentación a la salida por parte de cualquier persona inscrita en el viaje si no nos comunicas previamente tu voluntad de no llevar a cabo el viaje y no te presentas a la hora y lugar previstos para la salida. En este caso, pierdes el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúas obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

No obstante, te daremos la posibilidad de contratar un seguro facultativo que incluya los gastos de anulación / cancelación por fuerza mayor según las coberturas, exclusiones y condiciones particulares detalladas en dicha póliza y que deberás comunicar hasta un mínimo de 24 horas antes de la salida. Se entiende como causas de fuerza mayor muerte, el accidente o enfermedad graves que te afecte directamente o a alguna de las personas con conviva contigo que os impida participar en el viaje y comunicarnos esa imposibilidad antes de la salida entre otros.

### 7.1 Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

Si durante la realización del viaje compruebas que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberás comunicárnoslo o en su defecto, a nuestro contacto local prestador. La comunicación se la deberás llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, deberemos obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

Si realizas dicha comunicación en el tiempo y forma indicados el documento que la acredite, te exonerará de aportar posteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que nosotros o el prestador local del servicio hayamos comprobado en tu presencia que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayamos hecho constar.

Si no realizas dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberás probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de tu cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

### 7.2 Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por nuestra parte

Deberemos adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministramos o comprobamos que no podemos suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato.

Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar-que lo continúes en esas circunstancias.

No os pediremos suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y os abonaremos cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

Si el aceptas expresa o tácitamente nuestras soluciones propuestas no tendrás derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que aceptas tácitamente dichas propuestas si continúas el viaje con las soluciones dadas por nosotros.

Si las soluciones que te hemos propuesto fueran inviables o tú no las aceptases por motivos razonables deberemos:

- a) Proporcionarte un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayamos convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.
- b) Reembolsarte el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que te hayamos proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable a ti.

### 7.3 Desistimiento durante el viaje por tu parte

Tienes el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrás reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuarás obligado a abonar las que estén pendientes de pago.

Si el desistimiento obedece a un accidente o a una enfermedad que te impida continuar el viaje, estaremos obligados a prestarte la necesaria asistencia y, en su caso, a abonar el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas, deducidos los gastos de anulación debidamente justificados que correspondan.

En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, serán a tu cargo.

## **8. SEGUROS**

Tenemos suscrito para todos nuestros viajes un Seguro de Asistencia en Viaje que te cubre en caso de necesidad. Según especificación del apartado 7 de estas condiciones generales, pondremos a tu disposición un seguro de anulación y de cobertura de riesgos adicionales, que podréis o no, según vuestro criterio, contratarlos.

## **9. TARIFAS AÉREAS/VUELOS**

*Tasas aéreas:* Son impuestos unificados y obligatorios que deben ser incluidos en el billete de avión. Estos importes varían según la fecha del viaje, el cambio de divisa, las rutas y las paradas que se efectúen. Su importe final os será comunicado en el momento de la emisión de los billetes aéreos.

*Tasas de aeropuerto:* Son impuestos de entrada y salida en cada país que en algunos casos no se incluyen en los billetes de avión. El pago de las mismas se realiza localmente por ti en cada aeropuerto. En caso necesario, te avisaremos antes de la salida del viaje, así como del importe y moneda en que debe efectuarse.

*Tasas por incremento de carburante:* Son tasas adicionales que algunas compañías utilizan para regular la repercusión de la constante fluctuación del precio del petróleo. También deben incluirse en el billete de avión, y su importe final se notificará al mismo tiempo que las tasas aéreas. Las condiciones especiales de las tarifas aéreas nos obligan a informar que el precio calculado puede verse modificado en función de la disponibilidad de plazas hasta el momento de la emisión del billete.

En caso de que los vuelos internacionales o nacionales sufriesen algún tipo de alteraciones en su día de operación u horarios, los itinerarios podrán verse modificados en su orden o contenido. En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure ni en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas, de lo cual no es nuestra responsabilidad **TRASLADOS**

Se te especificará en la propuesta y en la reserva la modalidad de los mismos, si se trata de servicio regular o en privado. Por omisión serán en privado excepto que se indique lo contrario.

## **10. VIGENCIA**

Las presentes Condiciones y Disposiciones Generales tendrán vigencia hasta su sustitución por otras nuevas.