

## Contratación del viaje combinado

### 1. Información precontractual

Previamente a la formalización del contrato de viaje combinado, se ha proporcionado al viajero la información precontractual normalizada para los contratos de viaje combinado, así como el resto de características e información del viaje de acuerdo con lo establecido con la legislación vigente. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información precontractual proporcionada al cliente en el contrato (programa).

No obstante, lo anterior, la ejecución del programa es susceptible de cambios producidos por alteraciones climáticas o geográficas, problemas producidos por los intermediarios aéreos, hoteleros, circunstancias políticas o bélicas, acontecimientos imprevistos u otros motivos que se alejan de nuestro control en tal caso se aplicará lo establecido en la Cláusula 11.

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad y viabilidad de contratación del viaje de acuerdo con sus necesidades especiales deberán poner en conocimiento de GRANDVOYAGE, por escrito, tal situación para que se les pueda facilitar información a tal efecto.

Según lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se vea limitada por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o causa de la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y adaptada a sus necesidades particulares, del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

La información precontractual facilitada al viajero conforme a los apartados a), c), d), e) y g) del artículo 153.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que la agencia de viajes y el viajero lo acuerden expresamente. GRANDVOYAGE comunicará antes de celebrarse el contrato de viaje combinado, los cambios que pudieran haber referente de la información precontractual, siempre y cuando estos no se hayan realizado a petición del cliente o los haya aceptado o solicitado expresamente.

### 2. Información sobre disposiciones aplicables a pasaportes, visados y vacunas

1. GRANDVOYAGE informará sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los viajeros en materia de pasaportes y de visados.

2. Será responsabilidad del viajero obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluidos el pasaporte, visados y formalidades sanitarias. El visado deberá tener una vigencia mínima de 8 meses en el momento de efectuar el viaje, excepto que se indique lo contrario. Todos los daños y gastos que puedan derivarse de la falta de dicha documentación correrán a su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual reparación.

3. GRANDVOYAGE en caso de aceptar el encargo del viajero de tramitar los visados necesarios para alguno de los destinos previstos en el itinerario, podrá exigir el cobro del coste del visado, así como de los gastos de gestión por los trámites que deba realizar ante la representación diplomática o consular correspondiente.

### 3. Confirmación de la reserva

El contrato de viaje combinado será efectivo cuando se produzca, la confirmación, y el pago de la reserva. Desde ese preciso instante, el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes. El viajero deberá comprobar que la información que brinde a GRANDVOYAGE es correcta e informar de ello en el caso en que detecte algún error.

### 4. Calendario de pago

1. En el momento de la confirmación de la reserva, el consumidor deberá abonar el 50% del precio del viaje combinado, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un importe distinto.

2. El pago del precio restante deberá efectuarse, a más tardar, 30 días antes de la salida, salvo que en el contrato de viaje combinado se establezca un calendario de pagos distinto.

3. En caso de incumplimiento del calendario de pagos por parte del viajero, GRANDVOYAGE podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para la resolución del viaje por el viajero antes de la salida, además de una posible repercusión o indemnización, si el citado incumplimiento causará daños.

### 5. No incluido en el precio

El precio del viaje no incluye todo aquello que no esté expresamente recogido en el programa del viaje combinado.

## Reglas aplicables a las prestaciones del viaje combinado

### 6. Prestaciones

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado que se detallan en la información precontractual no se modificarán salvo que GRANDVOYAGE y el viajero lo acuerden expresamente.

Con antelación al inicio del viaje, GRANDVOYAGE proporcionará al viajero los recibos, vales y billetes necesarios para la prestación de servicios.

### 7. Alojamiento

Salvo que se indique lo contrario en la información precontractual o en las condiciones particulares del contrato:

1. En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el programa recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país. Por motivos técnicos, se puede sustituir el hotel previsto por un establecimiento de la misma categoría notificándose previamente al cliente.

2. El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento. Por norma general se podrá acceder a las habitaciones a partir de las 14 horas (independientemente de la hora de llegada del vuelo) del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida (con independencia de la hora

en que esté prevista la continuación del viaje.)

3. Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín. (Advertencia: estas camas pueden ser de tamaño inferior al estándar).

### 8. Transporte

1. El viajero debe presentarse en el lugar indicado con la antelación adecuada, en el caso de no respetarse por parte del viajero los horarios indicados y perder algún servicio, estos correrán a su cargo.

2. La pérdida o daño ocasionado al equipaje de manos u otros objetos, que el viajero lleve consigo, correrán de su exclusiva cuenta y riesgo mientras se encuentren bajo su custodia.

### 9. Otros servicios

1. Por regla general, y salvo indicarse de manera distinta en el programa de servicios contratados: el régimen de pensión completa incluye: desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye desayuno continental, cena y alojamiento.

Por regla general dichas comidas no incluyen bebidas, excepto que se indique lo contrario.

Se deben respetar los horarios de comida establecidos por cada alojamiento y no se realizará devolución alguna si por causa de retraso se perdiera algún servicio correspondiente a la pensión alimenticia.

2. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizarán si así constan en las necesidades especiales aceptadas por el organizador en el contrato de viaje combinado.

3. La presencia de mascotas sólo será aceptada si así consta en las necesidades especiales aceptadas por GRANDVOYAGE en el contrato de viaje combinado.

### 10. Servicio Adicionales

Cuando los viajeros soliciten servicios adicionales (por ejemplo habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados hasta la llegada a destino por el receptor, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que los viajeros hubieran realizado el pago previo de los servicios adicionales y finalmente no puedan ser prestados, el importe abonado será reembolsado.

## Derechos y obligaciones de las partes antes del inicio del viaje

### 11. Modificación del contrato

En el supuesto en que antes del inicio del viaje GRANDVOYAGE se vea obligada a realizar cambios sustanciales de alguna de las principales características de los servicios del viaje o no pueda cumplir con algún requisito especial del viajero previamente aceptado, GRANDVOYAGE pondrá en conocimiento del viajero las modificaciones sustanciales propuestas y, si procede, su repercusión en el precio junto con:

- Un plazo razonable para que el viajero informe de su decisión;
- La indicación de que si el viajero no comunica la decisión en el plazo indicado se entenderá que rechaza la modificación sustancial y que, por lo tanto, opta por resolver el contrato; y
- Si GRANDVOYAGE ofrece un viaje combinado sustitutivo, el viaje combinado ofrecido y su precio.

El viajero podrá optar, entre aceptar la modificación propuesta o resolver el contrato. Si el viajero opta por resolver el contrato, podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que, en su caso, le ofrezca GRANDVOYAGE.

Si la modificación del contrato o el viaje sustitutivo dan lugar a un viaje de coste inferior, el viajero tiene derecho a una reducción en consonancia del precio.

En el caso de que el viajero opte por resolver el contrato o no acepte el viaje combinado sustitutivo ofrecido, GRANDVOYAGE reembolsará los pagos realizados en concepto del viaje A estos efectos será aplicable lo dispuesto en los apartados 2 al 5 de la Cláusula 21.

### 12. Revisión del precio

1. Los precios sólo podrán incrementarse por parte de GRANDVOYAGE hasta los 20 días naturales previos a la salida. Además, dicho incremento sólo se podrá llevar a cabo para ajustar el importe del precio del viaje a las variaciones:

- a) De los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje organizado.
- b) Del precio de los transportes de pasajeros derivado del combustible o de otras formas de energía.
- c) Del nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos.

2. GRANDVOYAGE notificará el aumento al viajero, de forma clara y comprensible, con una justificación del porqué del incremento y le proporcionarán su cálculo, por escrito, a más tardar 20 días antes del inicio del viaje.

3. Sólo en el supuesto de que el incremento del precio suponga un aumento superior al 8% del precio del viaje, el viajero podrá resolver el contrato sin penalización.

### 13. Cesión de la reserva

1. El viajero podrá ceder su reserva a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para realizar el viaje combinado.

2. La cesión deberá ser comunicada, por correo electrónico, a GRANDVOYAGE con una antelación mínima de 7 días naturales a la fecha de inicio del viaje. Los costes efectivamente derivados de la cesión, además los gastos de gestión que pueda conllevar se repercutirán por parte de GRANDVOYAGE al viajero.

3. En todo caso, el viajero y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante GRANDVOYAGE del pago del resto del precio, así como de cualquier comisión, recargo y otros costes adicionales que pudiera haber causado la cesión. ADVERTENCIA: Las políticas de las compañías aéreas a menudo no autorizan el cambio de nombre de los billetes ya emitidos, debiéndose en tales casos si se

produce una cesión, emitirse un nuevo billete, asumiendo el viajero el coste total de ambos vuelos.

## 14. Resolución del viaje por el viajero antes de la salida del viaje

El viajero podrá resolver el contrato en cualquier momento previo al inicio del viaje y en tal caso, GRANDVOYAGE le podrá exigir una penalización adecuada y justificable.

En el contrato se podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Si en el contrato no se prevé una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.

Por lo que, en tales casos, la agencia organizadora o, en su caso, la agencia minorista, reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente.

En cualquier caso, el importe de la penalización por la resolución equivaldrá, al

precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje, GRANDVOYAGE reembolsará cualquier pago que se hubiera realizado por el viaje combinado, restando previamente el importe de la penalización correspondiente.

## 15. Cancelación de viaje por GRANDVOYAGE antes de la salida del viaje

Si GRANDVOYAGE, cancela el contrato por causas no imputables al viajero, deberán reintegrar la totalidad de los pagos realizados por el viajero. GRANDVOYAGE no será responsable de ninguna compensación adicional al viajero si la cancelación se debe a que:

1. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y la agencia organizadora, o en su caso, la agencia minorista, notifican al viajero la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

- 20 días antes del inicio en caso de viajes de más de 6 días de duración.
- 7 días en viajes de entre 2 y 6 días.
- 48 horas en viajes de menos de 2 días.

2. El organizador se ve en 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.

## 16. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad del contrato

Si el viajero observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el viajero deberá informar de la falta de conformidad a GRANDVOYAGE sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

## 17 – Subsanación cualquier falta de conformidad del contrato y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte, significativa de los servicios de viaje

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, GRANDVOYAGE deberá subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios del viaje afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 21.

2. Cuando una proporción significativa de los servicios del viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, GRANDVOYAGE ofrecerá sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del viaje y, también, cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, GRANDVOYAGE aplicarán una reducción adecuada del precio.

El viajero sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el viaje combinado o si la reducción de precio es inadecuada.

## 18. Imposibilidad de garantizar el retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias

En el caso de imposibilidad de garantizar el retorno del viajero según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, GRANDVOYAGE asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, a ser posible, de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto. (Entiéndase por alojamiento única y exclusivamente la noche de hotel o similar, sin incluir, en ningún, caso bebida o comida).

## 19. Deber de colaboración del viajero al normal desarrollo del viaje

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite GRANDVOYAGE para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y mantendrá una conducta que no perjudique al normal desarrollo del viaje.

## 20. Deber de asistencia de la agencia

GRANDVOYAGE proporcionará una asistencia adecuada al viajero en dificultad, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, GRANDVOYAGE no responderá frente al viajero del correcto cumplimiento del contrato.

## Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

### 21. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones

1. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista, demuestran que la falta de conformidad es:

- Imputable al viajero;
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o
- Debido a circunstancias inevitables y extraordinarias.

2. Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, las limitaciones acerca del alcance o condiciones de pago de indemnizaciones, por los prestadores de servicios incluidos en el viaje aplicarán a GRANDVOYAGE se regirán por los mismos.

3. La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y la concedida en virtud de los reglamentos y convenios internacionales relacionados en el artículo 165.5 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, se deducirán una de la otra a fin de evitar exceso de indemnización.

## Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

### 22. Ley Aplicable

El presente contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en las presentes condiciones generales y en las normas autonómicas vigentes y aplicables, así como por 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 para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

### 23. Reclamaciones a la agencia

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el viajero podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia a la siguiente dirección de correo electrónico: [legal@grandvoyage.com](mailto:legal@grandvoyage.com) o a través del siguiente formulario online: [https://grandvoyage.com/formulario\\_reclamacion/](https://grandvoyage.com/formulario_reclamacion/)

### 24. Protección de Datos

El responsable del tratamiento de los datos recabados por medio de este Sitio Web es: GRANDVOYAGE TRAVEL, S.L. (en adelante, "GRANDVOYAGE"), con correo electrónico de contacto [proteccion-datos@grandvoyage.com](mailto:proteccion-datos@grandvoyage.com).

Los datos personales facilitados a GRANDVOYAGE se utilizarán para:

- Posibilitar el mantenimiento, desarrollo y gestión de la relación comercial formalizada por la contratación de productos y/o servicios a través de este Sitio Web. Los datos tratados con esta finalidad se

conservarán mientras se mantenga dicha relación comercial y, una vez finalizada ésta, durante los plazos de conservación y de prescripción de responsabilidades legalmente previstos.

- Atender las solicitudes de información y/o consultas efectuadas por el Usuario. Los datos tratados con esta finalidad se conservarán durante los plazos de conservación y de prescripción de responsabilidades legalmente previstos

- Mantener informado al Usuario, incluso por medios electrónicos, acerca de los productos, servicios y novedades de GRANDVOYAGE. Los datos tratados con esta finalidad se conservarán hasta el momento en que el Usuario retire su consentimiento.

- En caso de envío de currículum mediante este Sitio Web los datos facilitados por el Usuario se tratarán para atender su solicitud de empleo y, en su caso, permitirle optar a un puesto de trabajo en GRANDVOYAGE. Los datos tratados con esta finalidad se conservarán hasta que el Usuario revoque su consentimiento o hasta pasados 24 meses desde su recepción.

- La base jurídica del tratamiento de datos personales es: a) cuando el usuario sea una persona física, el consentimiento y/o la ejecución del contrato cuando el interesado sea parte del mismo, y b) cuando el usuario representa a una persona jurídica o un grupo de personas físicas, el consentimiento y/o, en relación con los datos de las personas de contacto, el interés legítimo. En este último caso, el usuario se compromete a informar a las personas de contacto o del grupo del contenido de esta cláusula. Los datos podrán comunicarse a los siguientes destinatarios terceros: Administraciones Públicas para el cumplimiento de obligaciones legales

- Además, podrán comunicarse a las siguientes categorías de encargados: Proveedores de comunicaciones electrónicas y ofimática online, hosting, servicios SaaS como CRM/ERP, gestoría, contabilidad, auditoría y abogados. GRANDVOYAGE podrá transferir los datos de carácter personal a Encargados ubicados en Estados Unidos de América adheridos al Privacy Shield, que cuenta con una decisión de adecuación de la Comisión Europea (Decisión de ejecución (UE) 2016/1250 de la Comisión). El interesado podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición o portabilidad mediante correo electrónico dirigido a [proteccion-datos@grandvoyage.com](mailto:proteccion-datos@grandvoyage.com). En los tratamientos cuya legitimación se base en el consentimiento, el Usuario tiene el derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento. El interesado tendrá derecho a presentar reclamación ante la autoridad de control. Le informamos que no facilitar la información solicitada puede implicar la imposibilidad de formalizar o dar cumplimiento al objeto.