Parque P.I.S.A. C/Manufactura, 6 – Ed. Boudere II – Planta 1ª.
41927 Mairena del Aljarafe. SEVILLA.
T. 955 050 222.
info@puenteclub.com – www.puenteclub.com

Condiciones Generales

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al viajero antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa/oferta.

b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

REGULACION JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACION DE CONDICIONES.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 de 21 de diciembre por medio del cual se modifica el Real Decreto legislativo 1/2007 con el objeto de incorporar la trasposición de la Directiva UE 2015/2302 de Viajes Combinados. Las siguientes normas obligarán a las partes en cuanto, sin oponerse a la mencionada ley, la desarrollan, transcriben o complementan. Las materias no reguladas en estas condiciones expresamente se regirán por el citado ordenamiento reglamentario (cualquier apartado no mencionado en estas condiciones generales se regirán por la mencionada ley). El contrato de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en la citada Ley es instituido por las cláusulas contenidas en estas Condiciones Generales y se considera perfeccionado en el momento en que la Agencia entregue al viajero los bonos y el Contrato de Viaje Combinado.

ORGANIZACIÓN.

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por la Agencia de Viajes Mayorista Puente Club Tour Operador S.A., inscrita en el registro mercantil de Sevilla, Tomo 4.579/ libro 0 Sección 8 de sociedades/ folio 130/ hoja SE 71.631, inscripción 19, título C.I. AN-41 1347-1, con domicilio en Mairena del Aljarafe (SEVILLA), Parque P.I.S.A., calle Manufactura, nº 6, edificio Boudere II - 19 planta. - C.I.F. A-91606632. Tfn. 955 050 222. info@puenteclub.com TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 663 949 172. Para su tranquilidad, cuando por razones de horario, festividad, etcétera no pueda contactar con su agencia de viajes habitual, ponemos a su disposición éste número de atención al cliente al que puede dirigirse en caso de urgencia. Recuerde que durante el desarrollo del circuito, nuestro guía acompañante podrá resolver cualquier duda o imprevisto que se presente.

LOS PRECIOS INCLUYEN.

- Transporte en autocar o microbús discrecional con aire acondicionado, asientos reclinables (excepto última fila) e hilo musical y/o avión o tren de alta velocidad (según elección del programa), clase turista. En cumplimiento de la normativa que regula la seguridad del transporte de viajeros, algunos asientos de los autocares podrían ver reducida la visibilidad por las barras anti-vuelco de los mismos.
- Alojamiento en los establecimientos hoteleros indicados en cada circuito en habitación doble con baño según régimen alimenticio especificado.
- Visitas y excursiones señaladas en cada itinerario.
- Asistencia de guía acompañante.
- Seguro turístico concertado con la Compañía ERGO.
- I.V.A. Todos los servicios incluidos se prestarán en grupo, en tamaño aproximado de 10 a 65 personas y siempre en castellano.

LOS PRECIOS NO INCLUYEN.

Las visitas y excursiones opcionales, entradas a monumentos y toda clase de extras tales como tasas de aeropuertos, cafés, vinos, aguas minerales, regímenes especiales, lavado y planchado de ropa, propinas, maleteros, etc. No se incluyen servicios no indicados en cada programa.

REVISIÓN DE PRECIOS.

Parque P.I.S.A. C/Manufactura, 6 – Ed. Boudere II – Planta 1ª.
41927 Mairena del Aljarafe. SEVILLA.
T. 955 050 222.
info@puenteclub.com – www.puenteclub.com

Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse como Consecuencia directa de las siguientes causas siempre que se notifique el cambio antes de los 20 días previos a la salida del viaje:

- El precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía.
- El 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.
- Los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado. Si el aumento de cualquiera de los aspectos anteriormente citados excede el 8% del precio total del viaje, el consumidor podrá aceptar el cambio de precio propuesto o resolver el contrato sin penalización. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero.

INSCRIPCIONES Y REEMBOLSOS. Ninguna reserva será confirmada en firme si en el acto de la comunicación de ésta a la agencia minorista, el cliente no ha depositado el 40% del importe del viaje. El 60% restante deberá pagarse al menos 7 días hábiles antes de la salida, considerándose en caso contrario la reserva como anulada, aplicándose en tal supuesto, las condiciones reseñadas en el apartado de anulaciones. En las reservas fuera de plazo o última hora el importe total deberá ser pagado por el cliente en el mismo acto en que los servicios le sean confirmados. En el momento de la percepción del contrato de prestación de servicios, la Agencia minorista entregará al viajero, además del correspondiente contrato, los bonos donde se encuentren especificados el paquete y los servicios adquiridos y el precio de los mismos. El bono deberá ser entregado a la Agencia Organizadora en el momento de iniciar el viaje. Si por cualquier causa el viajero no entregara el bono al inicio del viaje, Puente Club podrá permitir que realicen el mismo, pero los viajeros serán responsables-solidarios junto con la agencia minorista con la que contrataron el viaje del pago del mismo. No se efectuará devolución alguna por los servicios no utilizados voluntariamente por el viajero.

ANULACIONES.

En todo momento el viajero podrá dejar sin efecto los servicios solicita dos o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar a PUENTE CLUB (por las especiales condiciones de contratación con proveedores) con las cuantías que a continuación se indican:

Gastos de Gestión: 25€ por persona (independientemente de los que la agencia minorista tenga estipulado por este mismo concepto), además de una penalización del 5% del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de dieciséis y menos de treinta días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 10% entre los días quince y once, y el 20% entre los diez y tres días, y el 35% dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida (aplicable también a billetes de tren).

CASOS ESPECIALES: debido a nuestra especial contratación con los diferentes establecimientos hoteleros, elementos de transporte y otros servicios, se considerarán las siguientes excepciones: en el caso de los circuitos internacionales, las cancelaciones tendrán una penalización del 15% si se producen con más de 20 y menos de 30 días de antelación a la fecha de salida; del 30% si se producen entre los días tres y diecinueve, y del 50% dentro de las 48 horas anteriores a la fecha de salida.

En cualquier caso, e igualmente debido a nuestras especiales condiciones económicas de contratación con los diferentes establecimientos hoteleros y la compañía de seguros, el viajero deberá abonar adicionalmente la cantidad de 60€ por persona en concepto de gastos por la primera noche de estancia hotelera y seguro de asistencia turística si la cancelación se produce con menos de 48 horas antes de la salida. Si la cancelación se produce el mismo día de la salida, el viajero está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido. Se considerarán gastos de anulación la totalidad de la tarifa aérea o de los billetes de tren una vez haya sido emitido el correspondiente billete (en los casos de tarifas no reembolsables). No obstante a lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato, antes del inicio del mismo, sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional. Se entiende

Parque P.I.S.A. C/Manufactura, 6 – Ed. Boudere II – Planta 1ª.
41927 Mairena del Aljarafe. SEVILLA.
T. 955 050 222.
info@puenteclub.com – www.puenteclub.com

como “circunstancia inevitable y extraordinaria” una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

CESIONES.

El contratante principal podrá ceder su reserva a una 39 persona que reúna las condiciones requeridas para él mismo siempre que no existan obstáculos insalvables (visados, tarifas aéreas o de otra índole), comunicándolo por escrito con una antelación mínima de 7 días antes de la salida. La persona que ceda su reserva y el cesionado responderán solidariamente de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión. Cuando haya obstáculos insalvables, Organizador y Detallista pueden oponerse a la cesión.

DOCUMENTACIÓN.

Todo viajero sin excepción deberá llevar en regla su documentación personal o familiar (D.N.I., pasaporte, visado, autorización paterna, etc.). Si por esta causa algún pasajero no pudiese embarcar o le fuese denegada la entrada en algún país, la Agencia declina toda responsabilidad, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones establecidas para anulación o desistimiento voluntario de servicios.

ALTERACIONES.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje o no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales, o propone aumentar el precio en más de un 8%, el viajero podrá optar, en un plazo máximo de 4 días, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización. En el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, 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.

En el caso de que las autoridades gubernamentales y/o sanitarias, derivada de la influencia de una epidemia, pandemia o cualquier otra incidencia similar, tomen la decisión de cerrar parcial o totalmente una determinada área geográfica que afecte al desarrollo del itinerario, el viajero autoriza a Puente Club para que tome la mejor y más favorable alternativa posible para el cliente, efectuando las modificaciones convenientes y manteniendo siempre los mismos niveles de servicio.

NÚMERO MÍNIMO DE INSCRIPCIONES.

El organizador y, en su caso, el minorista podrán cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna, si:

1. El número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior a 18 pasajeros y notifican al viajero la cancelación en los siguientes plazos: 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado, en el caso de viajes de más de 6 días de duración; 7 días naturales antes del inicio del viaje combinado, en el caso de viajes de entre 2 y 6 días de duración o 48 horas antes del inicio del viaje combinado, en el caso de viajes de menos de 2 días de duración.

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. Se entiende como “circunstancia inevitable y extraordinaria” como una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Las cantidades se deberán reintegrar sin demora indebida y en todo caso en el plazo máximo de 14 días naturales desde la fecha de terminación del viaje combinado.

RESPONSABILIDAD.

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros

prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios. La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurran conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

El viajero deberá 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.

El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida. 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:

a) Imputable al viajero.

b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable.

c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias. El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones.

En caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el viajero se somete expresamente a la legislación en materia de accidentes por carretera de la nación en que se haya matriculado el vehículo, pudiendo acogerse, en cuanto a daños personales se refiere, al seguro del mismo de acuerdo con el correspondiente cuadro de indemnizaciones previstas al efecto, y en virtud del cual dichas indemnizaciones serán pagadas a los interesados, beneficiarios o representantes legales en el país de matrícula del vehículo, y precisamente en la moneda legal del mismo.

El viajero deberá seguir las indicaciones que le facilite agencia organizadora, la minorista o sus representantes locales para la adecuada ejecución del viaje, así como 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 observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje. El abandono o separación del grupo durante la excursión por causas no imputables a la organización, supone la pérdida de todo derecho o indemnización total o parcial. La Agencia Organizadora se reserva el derecho de admisión y derecho de expulsión en el grupo a ciertas personas que por su actuación perturbadora puedan dificultar la buena marcha del viaje y la armonía y convivencia del grupo. Del mismo modo, y con el objetivo de mantener los niveles de seguridad sanitaria y confortabilidad de todo el pasaje durante el desarrollo del circuito, nuestro guía acompañante velará por el estricto cumplimiento de las normas recomendadas por las autoridades gubernamentales, reservándonos el derecho de tomar las medidas convenientes (incluida el abandono del viaje) a quien no atienda a las mismas y ponga en riesgo al resto de miembros del grupo.

La Agencia Minorista cobrará al consumidor o usuario los servicios contratados en nombre de Puente Club. El importe cobrado deberá ser liquidado a Puente Club por la Agencia Minorista, salvo acuerdo escrito en otro sentido, dentro del siguiente día hábil en que hayan sido cobrados y como máximo cuarenta y ocho horas antes de la salida. La falta de este pago eximirá a Puente Club de la prestación de los servicios.

ASISTENCIA.

La agencia organizadora y, en su caso, la agencia minorista, están obligadas a proporcionar una asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular.

b) Asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero, la agencia organizadora y, en su caso la agencia minorista, podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia al viajero. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

SEGURO GARANTÍA INSOLVENCIA.

Puente Club tiene contratado con SEGUROS CATALANA OCCIDENTE S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Avda. Alcalde Barnils, nº63, 08174 Sant Cugat del Vallés, Barcelona, N.I.F. A-28119220. Teléfono de asistencia al cliente 902 344 000) una póliza (N 6.551.002) de caución por insolvencia o quiebra frente al consumidor de viaje combinado.

EQUIPAJES.

El equipaje y enseres personales del viajero no son objeto de contrato de transporte, entendiéndose a todos los efectos que aquél los conserva siempre consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados y que son transportados por el propio viajero y de su cuenta y riesgo, sin que la Agencia Organizadora venga obligada a responder contractualmente de la pérdida o daños que pudieran sufrir durante el viaje por cualquier causa. Se recomienda a los viajeros, estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga, y cuiden de no olvidar ninguno a la finalización de los servicios.

RECLAMACIONES.

Cuando el usuario aprecie "in situ" cualquier presunto incumplimiento o mala ejecución de algún servicio, deberá notificarlo inmediatamente y por escrito, pidiendo acuse de recibo al prestador final (hotel, transportista, guía, etc.) en el mismo lugar en que se produzca el presunto incumplimiento y comunicarlo de modo inmediato al Detallista u Organizador para que por éstos se tomen las medidas urgentes tendentes a su resolución. La no realización de este trámite necesario, supondrá que sea el propio usuario quien tenga que probar de modo fehaciente y documentado el presunto incumplimiento en caso de entablar una reclamación. El plazo para poder entablar reclamaciones por acciones derivadas de los derechos reconocidos en la ley, será de dos años. Las reclamaciones deberán ser presentadas siempre a través de la Agencia donde se contrató y pagó el viaje.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En virtud de los establecido en el art. 5 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, PUENTE CLUB TOUR OPERADOR S.A. informa al usuario que los datos personales que le solicitemos a través de la agencia de viajes minorista van a ser incorporados a un fichero de datos de su propiedad para la finalidad de información y para la correcta contratación de los paquetes vacacionales, para lo cual usted presta su consentimiento expreso. Sus datos van a ser tratados conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, pudiendo ejercitar en todo momento sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición, mediante solicitud escrita y firmada en la que se contengan sus datos personales a la dirección arriba indicada.

ACEPTACIÓN DE ESTAS CONDICIONES.

El hecho de tomar parte en los circuitos ofertados supone la aceptación por parte del viajero de todas y cada una de estas condiciones generales.

VALIDEZ.

Este programa tiene validez desde el 1 de febrero al 31 de diciembre de 2025. Edición en Sevilla, diciembre de 2024.