

A los efectos de las presentes condiciones generales el programa/folleto/ficha técnica es el documento informativo al que ésta se incorpora.

Dicho programa es la descripción del viaje combinado contenida en el programa/folleto/ficha técnica que constituye el objeto del contrato del viaje combinado.

La información contenida en éste es vinculante para el organizador salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias: **A)** Que los cambios de 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.

## **1.- REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES**

Las presentes condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Ley 23/2018 sobre Viajes Combinados y servicios de viajes vinculados (BOE 27.12.2018) en lo que modifique el libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de Noviembre (BOE 87 de 30.11) y demás disposiciones vigentes y concordantes.

La incorporación a la información contractual de las Condiciones Generales debe realizarse de conformidad con lo dispuesto en la regulación legal vigente por lo que la Agencia se compromete a informar al viajero de su existencia y le hará entrega un ejemplar con anterioridad a la conclusión del contrato del viaje combinado para que de esta forma las presentes formen parte del contrato de viaje combinado.

El documento contractual deberá a su vez hacer referencia a las condiciones generales incorporadas y será firmado por todas las partes contratantes.

El contrato será siempre de obligado cumplimiento para ambas partes en los términos previstos en el mismo y en las presentes Condiciones Generales que complementan y desarrollan la legislación vigente aplicable. El hecho de adquirir o tomar parte en cualquier viaje ofertado, origina de forma expresa la aceptación por parte de cada viajero o del contratante principal, en caso de representar a un grupo, de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales que se agrupan en este documento y que se incorporan automáticamente al contrato generado por cada Viaje Combinado.

## **2.- ORGANIZACIÓN TÉCNICA**

La organización de estos viajes combinados ha sido realizada por QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL. CIF B 29500287 con dirección Avenida de las Américas 9. Málaga y título licencia AN 29313-3.

## **3.- VIGENCIA**

La programación del Viaje Combinado contratado, tiene la validez correspondiente a la que aparece en ese mismo documento y en la información precontractual, donde se muestran los plazos y cantidades de pago según las necesidades de los distintos servicios y proveedores que lo componen. Esta información siempre será transmitida al consumidor desde el momento en que un viaje se reserva.

## **4.- CONTRATACIÓN DEL VIAJE, INSCRIPCIONES Y FORMA DE PAGO**

Desde el momento en que se realiza una inscripción y/o solicitud de reserva, se entiende la veracidad de la información facilitada a nuestra agencia por parte del consumidor contratante o su representante legal en el caso de menores de edad.

Al realizar una solicitud de reserva, el consumidor entregará a la Agencia Minorista en la forma que se acuerde entre las partes, un importe equivalente al 25% del precio total del viaje, junto al precio del seguro opcional si este es requerido, en los plazos establecidos para ello y de los cuales el cliente estará informado. Este porcentaje puede variar en los viajes que requieran una operativa especial o particular que motive una entrega a cuenta diferente a la antes mencionada. En tal caso, siempre se informará al consumidor en la información precontractual y/o folleto del Viaje Combinado que se quiere contratar. La plaza no quedará como confirmada en firme mientras no se efectúe dicho depósito.

Si se confirma la reserva con la cantidad correspondiente a la reserva en el plazo estipulado, la suma entregada se imputará al precio del viaje y, en caso de no poder confirmarlo, las cantidades entregadas serán reembolsadas al consumidor.

Si el organizador no pudiese ofrecer el viaje solicitado o alguna de las actividades incluidas en el mismo y ofrece al consumidor la realización de actividades alternativas, un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 48 horas. Si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido, la entrega a cuenta se aplicará al viaje ofrecido.

El 75% restante deberá abonarse al menos 15 días antes del comienzo del viaje combinado contratado.

Los porcentajes descritos pueden variar en el caso de que el viaje combinado posea unas condiciones específicas de contratación, quedando indicadas en el programa/folleto/ficha técnica y en la información precontractual que obra en poder del cliente.

En las reservas solicitadas y/o confirmadas dentro de los 15 días hábiles antes de la salida, el usuario estará obligado a realizar el pago del precio total del viaje en el mismo momento en que se confirma el viaje.

Si el consumidor no realiza el pago en los plazos acordados, el Organizador o, en su caso el detallista, podrá anular la reserva confirmada, en cuyo caso será de aplicación al consumidor las reglas establecidas sobre el desistimiento por parte del cliente.

El viaje combinado debe estar totalmente pagado en los plazos establecidos para que se le faciliten al viajero todas las prestaciones de su viaje. En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa, se procederá a la anulación de la reserva, previa comunicación informativa para intentar solventar el problema del pago.

## **5.- PRECIO DEL VIAJE**

Los precios de los viajes han sido calculados en base a tarifas especiales y/o de grupo para todos y cada uno de los servicios que el viaje comprende, estando sometidos todos los servicios a condiciones económicas especiales de contratación.

Por otro lado, el precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, costes del carburante u otras formas de energía y tasas e impuestos (incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) aplicables en la fecha de edición del programa/folleto o de las posteriores que, en su caso, se hayan hecho públicas de forma impresa. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas.

### **Modificaciones**

La organizadora del viaje QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL conforme al artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007 se reserva el derecho de modificar hasta 20 días naturales antes de la salida el precio del viaje como consecuencia de

cambios en el coste de combustibles, impuestos, tasas o recargos turísticos de puertos y aeropuertos, así como los tipos de cambio aplicables. Si el aumento de precio que se le comunica al cliente por estos motivos, excede del 8% del precio del viaje, el viajero, su representante o tutor legal en el caso de menores de edad, podrá desistir del viaje con derecho a reembolso de los pagos efectuados con excepción de la cantidad imputable a gastos de gestión y/o anulación que aparecen indicados en estas condiciones generales y en el precontracto y que por lo tanto obran en poder del viajero.

Estas modificaciones serán notificadas al viajero, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación sea significativa, desistir del viaje sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. Se otorga un plazo de 48 horas para que el cliente acepte o cancele el cambio y si no se obtiene respuesta por su parte, la agencia lo entenderá como aceptado y seguirá gestionando el viaje conforme lo dispuesto.

## **Transporte y entradas con condiciones especiales**

El precio y las condiciones de contratación especiales en servicios de transporte y entradas que así lo requieran, se deberán de abonar según se le informe al cliente o contratante principal del viaje en la información precontractual del viaje combinado y/o en el folleto informativo del mismo.

La agencia se reserva el derecho de confirmar el viaje hasta el momento en que todos los clientes hayan realizado el ingreso de los importes que se requieren para contratar estos servicios con condiciones especiales.

## **Autofinanciación**

QUERKUS ofrece a todos nuestros clientes la posibilidad de autofinanciación de hasta el 50% del importe total del viaje contratado (según disponibilidad). Dicha fórmula se basa en la venta de papeletas facilitadas de forma gratuita por la organización, previa entrega inicial por parte de dichos clientes de un pago en concepto de reserva por importe variable según el programa contratado y que será idéntico al valor de la venta de las papeletas entregadas inicialmente.

Posteriormente, se realizarán sucesivas entregas, exigiéndose para ello un pago idéntico al valor económico de su venta.

En el caso de anulación, el cliente deberá de realizar la devolución de las papeletas entregadas por esta organización o su importe correspondiente. En caso contrario se procederá, en concepto de gastos de gestión, a la retención del importe de dichas papeletas, de las cantidades entregadas por el cliente además de los gastos de anulación y gestión que correspondan según estas condiciones.

## **Gratuidades**

En caso de haber gratuidades en los viajes en grupo contratados, estas se pondrán en conocimiento en el folleto/ficha técnica entregada al cliente y en la información precontractual del viaje. Asimismo, estas gratuidades serán siempre para los adultos acompañantes responsables del grupo, no siendo bajo ningún concepto facilitada para algún participante. Estas gratuidades se facilitarán en base a un grupo mínimo de personas y en caso de producirse un cambio en el número de participantes, el número de gratuidades también cambiará según el ratio preestablecido para ello. Estas personas incluidas como gratuidades se adaptarán a los mismos servicios contratados del resto de participantes. Solo pudiendo optar a tener habitaciones separadas en el alojamiento (dobles/individuales) según se marque en la información facilitada en un principio.

## **Condiciones Especiales para niños y terceras personas**

Dada la diversidad del tratamiento aplicable a los niños y a terceras personas, dependiendo de su edad, del proveedor de cada servicio y de la fecha del viaje, se recomienda consultar siempre el alcance de las condiciones especiales que existan y que en cada momento serán objeto de información concreta y detallada.

El tipo de descuentos vendrán detallados en la ficha técnica del programa y en la información precontractual/contractual del mismo, en base a las actividades que no se quieran realizar o a las habitaciones que adquieran durante su estancia, así como los suplementos que estos puedan tener como por ejemplo, solicitar una cuna o una cama supletoria en la habitación donde se alojen los pasajeros. Por otro lado, nuestros paquetes pueden incluir actividades multiaventuras, por lo que en caso de no poder o no querer realizar alguna de ellas, a menos que se indique lo contrario en la ficha técnica a modo de "descuentos", será un paquete indivisible con un único precio según la edad y sin posibilidad de realizar ninguna variación en él.

No obstante, ninguna de nuestras actividades son obligatorias, será el viajero quien decida si quiere realizarlas o no siempre y cuando se adecue a la edad establecida para ello.

## **6.- SERVICIOS INCLUIDOS**

### **Monitores acompañantes**

Todos los programas especificados cuentan con la presencia de uno o varios Monitores Acompañantes, responsables de la coordinación de los servicios contratados y del continuo seguimiento en el desarrollo óptimo del programa, realizando una labor de apoyo y asistencia las 24 horas a todos los participantes, salvo en el caso de los programas que no se desee ese servicio o no se especifique como incluido en el programa o ficha técnica del viaje.

Estos monitores no realizan la función de guía turístico (necesitando para ello una acreditación oficial). En caso de requerir visitas guiadas, el cliente lo deberá solicitar específicamente a nuestra agencia para la cotización de este servicio y se especificará en el programa/folleto y en la documentación precontractual que obran en poder del cliente.

### **Alojamiento**

La calidad y contenido de los servicios prestados en el alojamiento vendrá determinada por la categoría turística oficial, asignada por el órgano competente de cada país. Para los grupos con menores de edad, la agencia siempre dividirá el grupo por sexos en habitaciones de libre distribución. Es decir, el cliente o su representante legal no puede elegir la capacidad de las habitaciones en las que se van a alojar los participantes. Será el alojamiento quien ofrezca a la agencia la capacidad de las mismas según el número de chicos y chicas. Si la agencia obtiene esta información antes del comienzo del viaje, será obligación de ésta informar al contratante principal o su representante legal en el caso de menores de edad, del tipo de habitación en la que los participantes van a ser alojados.

En el caso de requerir una fianza a los huéspedes, esta será de pago directo a la entrada del hotel, quien será el encargado también de reembolsarla al cliente al final de su estancia si no ocurre ningún desperfecto o incidencia en sus instalaciones por parte del cliente. Igualmente, debe consultar a la Agencia, en el momento de hacer la reserva, la posibilidad de llevar animales, pues generalmente no son admitidos.

En caso de que el alojamiento aplique Overbooking antes de la llegada del grupo o en el momento del check-in, esta agencia de viajes no se responsabiliza de dicha incidencia.

## Comidas

En el programa no se incluyen bebidas en las comidas, excepto donde se indique lo contrario. La mayoría de los hoteles consideran la Media Pensión como desayuno y cena, no admitiéndose cambio de cena por almuerzo.

Estos servicios se detallarán en la información precontractual y en el folleto/ficha técnica que obra en poder del cliente, así como el lugar donde se realizarán, siendo estas en uno o varios sitios diferentes según el itinerario del programa.

El servicio de comidas, ya sea Media Pensión o Pensión Completa es responsabilidad de la agencia tramitarlo, siendo el menú variable por cada establecimiento y adaptándose su menú normalmente a cupos de grupo. En caso de no ser del agrado de los participantes, aun no siendo esto responsabilidad de nuestra agencia, nos comprometemos a intentar gestionar el cambio con el proveedor de servicios en la medida de lo posible.

## Traslados

En los traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto, podrá existir un tiempo de espera que podrá variar en función de las circunstancias que afecte a las empresas suministradoras de estos servicios y/o a los consumidores, habitualmente por pérdida de equipajes, hasta reunir a todos ellos para proporcionarles el servicio correspondiente. A la llegada del vuelo, si algún pasajero se viera afectado por cualquier circunstancia que pudiera retrasar su salida de la zona de acceso restringido del aeropuerto, los afectados, mientras realizan la gestión que corresponda, deberán advertir inmediatamente de dicha circunstancia al transferista, quien espera a la salida de la zona restringida, para así evitar que quien fuera a realizar el traslado, tras un tiempo prudencial de espera, pueda realizar su salida sin los afectados.

## Transporte / Vuelo

Los plazos de pago de este servicio deberán realizarse según se encuentren detallados en la ficha técnica y en la información precontractual que obra en poder del cliente. También se deberá aportar toda la información necesaria para el trámite de los billetes aéreos, por lo que los datos aportados no pueden contener ninguna errata. Además, el contratante principal o sus representantes legales de un grupo con menores de edad, se compromete a enviar a nuestra agencia copia de la documentación necesaria DNI/Pasaporte en vigor de todos los participantes dentro del plazo establecido para ello y que estos posean siempre la autorización paterna acreditada por la entidad competente de su localidad tal como se detalla en el apartado 18 del presente documento. Será responsabilidad del cliente el poseer en regla dicha documentación así como la autorización para viajar en el caso de menores de edad expedida por la autoridad competente. En el caso de que el cliente no aporte dicha documentación al inicio del viaje y por este motivo no pudiera realizarlo, la agencia declina toda responsabilidad ante este hecho, no procediéndose devolución alguna en este sentido.

En caso de que la compañía aérea aplique Overbooking en el vuelo contratado, esta agencia de viajes no se responsabiliza de dicha incidencia pero prestará la asistencia al viajero para gestionarla en la medida de lo posible.

## Autobús

Este servicio de autocar en grupo por carretera, se rige únicamente al itinerario detallado en el programa del viaje combinado, realizándose siempre en vehículos totalmente equipados y dotados de las medidas de seguridad que marca la correspondiente Ley. Asimismo, el conductor tiene el deber de respetar en todo momento su horario de conducción, así como realizar las paradas pertinentes durante el circuito para descansar según se tenga previsto en la ruta indicada.

## Tren

Para los viajes con grupos escolares, el servicio de transporte de alta velocidad solo se confirmará cuando se tenga una carta del centro debidamente firmada y sellada en el plazo que se tenga previsto, no asegurando las plazas hasta el momento en que este documento sea enviado a nuestra agencia para que esta pueda tramitarlo. Es deber del responsable del grupo enviar este documento según sea informado previamente por nuestra entidad y no siendo imputable a la agencia cualquier gasto adicional o pérdida de los billetes que una demora indebida pueda incurrir.

Por otro lado, los horarios de salida y regreso serán comunicados por la operadora del servicio ( RENFE ) en los plazos que ésta considere oportunos.

## Forfait Escolar

Este servicio es totalmente nominativo e intransferible, siendo obligación del consumidor o contratante principal del grupo su correcta utilización. Conlleva un precio especial de grupo que incluye también el material y el picnic para cada día que esquien en Sierra Nevada. Este paquete es indivisible, intransferible y nominativo para cada uno de los participantes integrantes del grupo (ya sean alumnos o profesores) por lo que cualquier cambio en alguno de los participantes, así como en el número de integrantes se deberá comunicar a nuestra agencia en un plazo máximo de 04 días antes de la prestación del primer servicio.

En el caso de no respetar este periodo, la prestadora del servicio imputará unos gastos de gestión de 10€ por cada cambio requerido en dicha reserva.

Por otro lado, nuestra agencia no podrá tramitar este servicio hasta que no se tenga el listado de participantes (tanto alumnos como profesores acompañantes del grupo que hagan uso del forfait) cumplimentado según le marque nuestra agencia bajo las condiciones que marca la operadora del servicio y sellado por el membrete oficial del centro escolar, indicando en dicho documento nombre de los participantes; estatura en cm; número de pie; nivel de esquí/snow (P: Principiante o M: Medio) siendo el grupo mínimo de 25 personas para la aplicación de dicha tarifa.

Será responsabilidad del contratante principal enviar este documento a nuestra agencia para que esta pueda tramitarla en los plazos previstos para ello, no siendo posible confirmar los servicios hasta que no se tenga dicho listado y sin poder conocer los horarios de recogida de materiales, forfait y picnics hasta que no obre en poder de la operadora del servicio este documento.

## Abonos por no utilización del forfait

En el caso de NO haber sido utilizado ninguno de los servicios del paquete alguno de los días de validez, se procederá a retarificar tomando como referencia la tarifa de dicho programa y según indica la operadora del servicio ) CETURSA )

En el caso de haber utilizado algún servicio alguno de los días de validez, no se procederá a devolver ninguna cantidad entendiendo que la tarifa de la oferta es especial, no desglosable y no reembolsable por servicios sueltos.

Para autorizar un abono, es imprescindible que el responsable del grupo entregue todos los forfait o el ticket correspondiente en las taquillas generales y posteriormente sea remitido dicho documento a nuestra agencia.

## Abonos por cancelación del forfait

En el caso de cierre de la estación, interrupciones o el uso limitado de pistas o remotes debidos a causas técnicas, meteorológicas o de cualquier índole no dan derecho a compensación o resarcimiento alguno por parte de la operadora del servicio (Cetursa).

## Alquiler de material

Cuando se haga uso de material de ski/snow, el alquiler de éste se entiende desde el momento que el participante lo recoge del establecimiento, por lo que no se devolverá su importe en el caso de no realización de la actividad prevista si ya se ha efectuado dicha recogida. Consultar antes de recoger el material a nuestro personal en el destino sobre el estado de la nieve, pistas y condiciones meteorológicas. De la misma forma, el buen uso del material de ski/snow entregado al cliente, será responsabilidad de éste, por lo que el pago relativo a cualquier desperfecto, robo, pérdida o sustracción del mismo, correrá por cuenta del propio cliente.

Antes del comienzo del viaje se informará al cliente de la hora de recogida de material, de manera que si no se presentan en dicho tiempo, tendrán que esperar a que otros grupos citados terminen de recoger el suyo. Para grupos escolares, no existe devolución del importe en concepto de material ya que este es un servicio que se incluye al forfait escolar.

## Cursos

Las clases de Ski o Snow en el caso de ser contratadas por los participantes y salvo en el caso del programa Ski tutorial, comenzarán a la hora indicada antes de comenzar el viaje. En el caso de que un participante no se presente en el horario previsto, no tendrá ningún derecho sobre la reclamación de las horas no impartidas.

El ratio de alumnos por profesor vendrá determinado en la ficha técnica/folleto entregado al cliente y cualquier variación de este ratio (por modalidad y nivel de los participantes) conllevará una variación en el precio del mismo según las horas que se impartan.

## 7.- SERVICIOS NO INCLUIDOS

1. Propinas, fianzas que puedan requerir los alojamientos y las posibles tasas de pernoctación e impuestos adicionales que solicitan determinados destinos (dichas tasas se pagarán directamente en el alojamiento y será el viajero el único responsable de pagar los mismos).

2. Visados y certificados de vacunación

3. "Extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales (salvo que se pacte en el contrato), lavado y planchado de ropa, parking, utilización de teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de spa, balnearios, etc. Ni cualquier otro servicio similar que no se ofrezca en la información contractual ni en la ficha técnica que posee el cliente.

4. Excursiones, visitas facultativas o coches de alquiler que se contraten en destino se entiende que no forman parte del Viaje Combinado.

En general, cualquier servicio que no conste específicamente detallado en el programa / oferta, en el contrato y/o en la documentación que se entregue al viajero.

## 8.- SUPLEMENTOS

Cuando los viajeros soliciten, previo pago correspondiente, suplementos que no les puedan ser confirmados definitivamente por la Agencia Organizadora, tales como servicios de habitación individual, vistas al mar... y estos no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora no contraerá más responsabilidad que la de rembolsar el importe pagado por tales servicios, que el viajero recibirá al final del viaje.

En los viajes en grupo, los suplementos se deben contratar para el grupo entero ya que estos pueden llevar un precio especial para grupos, a menos que se pacte expresamente lo contrario entre las partes contratantes.

## 9.- SEGUROS

### Seguro básico de viajes

Todos los participantes y profesores acompañantes estarán asegurados en caso de Accidentes, Asistencia Sanitaria y Responsabilidad civil mediante pólizas suscritas con las Cias de Seguros CAP/ARAG y AXA SEGUROS y que corresponden a los números de póliza ESPECIAL 1-7 DIAS 550075889 y ESPECIAL VACACIONAL 560020893 para viajes en territorio nacional o fuera de este respectivamente .

Para los viajes a la nieve con uso de remotes, , tendrán incluido un seguro específico con el forfait con la cia CASER Nº PÓLIZA 24833 Y cuyas coberturas se adjuntan.

### Seguros opcionales

La agencia de viajes informará al viajero sobre la conveniencia de la suscripción de un seguro adicional cuyo precio y coberturas serán conocidos por el cliente en el momento de ser adquirido el viaje, proponiendo al viajero, representante del grupo o tutor legal en el caso de menores de edad, su contratación según las coberturas que le facilitará la agencia en caso de estar interesado y que forma parte de la información precontractual entregada, siendo aceptadas por el contratante las coberturas , limitaciones y exclusiones de dicha póliza que corresponde a la CIA ARAG con la póliza MODULAR PLUS y número 551005520.

Será responsabilidad del cliente, una vez contratado, gestionar las distintas reclamaciones que desee realizar por cualquier incidencia referida a su contratación al ser nuestra agencia de viajes un simple mediador con el cliente, según las pautas que marque nuestra agencia y la compañía aseguradora.

Este seguro será siempre contratado en el momento de realizar el ingreso de reserva, no pudiendo gestionarse días después de que esta se realice.

## 10.- ROBOS

QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES no se hace responsable de las pérdidas que puedan sufrir los clientes, con motivo de cualquier delito perpetrado durante el viaje o su estancia en destino. Asimismo, se le informa de que deben poner en conocimiento de las autoridades administrativas o policiales del lugar los hechos sufridos.

## 11.- EQUIPAJES

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del viajero los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y

riesgo del viajero. Se recomienda a los viajeros que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. La agencia también informará al cliente de toda esta información mediante el folleto/ficha técnica del viaje contratado para que lo posea desde el primer momento.

En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el viajero deberá, presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias otorgando la información que necesiten.

## 12.- SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

Cuando los usuarios soliciten, previo pago correspondiente, servicios suplementarios (es decir, servicios individuales que solo se pueden confirmar definitivamente en el destino por los proveedores y no por la Agencia Organizadora), el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente ser prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo de estos servicios y finalmente no pueden ser prestados, la Agencia detallista le reembolsará tal cantidad inmediatamente o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario o haya mantenido su solicitud.

## 13.- CAMBIOS VOLUNTARIOS

QUERKUS VIAJES informa que, en el caso de que el cliente solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados (p.ej.: ampliación de las noches de estancia, cambios de hotel, etc.) los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en la oferta que dio lugar a la contratación. Los cambios que estos ocasionen como traslados adicionales, correrán a cargo del cliente como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio de vuelo solicitado.

## 14.- ALTERACIONES

El contrato de viaje combinado podrá modificarse de forma unilateral por parte del organizador o del minorista antes del inicio del viaje combinado, siempre y cuando el cambio sea insignificante, se disponga dicha facultad en el contrato formalizado con el viajero y se informe al viajero en soporte duradero de dicha alteración.

En aquellos supuestos en los que el organizador se vea obligado a modificar alguna de las características principales del viaje combinado contenidas en el folleto y en la información precontractual o contractual o proponga aumentar el precio del viaje combinado en más de un 8% del precio total, siempre antes del inicio del viaje combinado, el viajero tendrá la posibilidad de aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin ninguna penalización.

En caso de que el viaje combinado sustitutivo sea de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio.

Todas las modificaciones serán informadas al viajero sin demora y haciendo alusión a la repercusión en el precio total del viaje combinado; el plazo en que el viajero tiene para comunicar su decisión de resolver o aceptar dichas modificaciones y qué ocurre si no se obtiene respuesta por su parte en la fecha que se necesite.

## 15.- VIAJES EN GRUPO

### Número mínimo de personas exigido

El número mínimo de personas que garantice la salida de un viaje en grupo, se detallará en la oferta del programa y en la información precontractual enviada al cliente.

En el caso de ser viajes en grupo hechos a medida, este número mínimo se adaptará a las necesidades del cliente o contratante principal, que lo informó al solicitar presupuesto y que vienen referidos en el folleto/ficha técnica enviada y en la información precontractual del mismo.

En caso de no llegar a este número de personas, la agencia puede optar por resolver el contrato y no realizar el viaje, o continuar con el mismo subsanando los gastos mínimos para su realización con el resto de participantes, incrementando de este modo el precio por persona de dicho viaje.

La agencia informará del cambio de este precio para plantearle una solución siempre y cuando el cliente quiera continuar con la realización del mismo, y se establece un periodo máximo de 02 días para decidir si se acepta o no. Si no se obtiene respuesta por parte del cliente en dicho plazo, entendemos que acepta la propuesta y continuaremos gestionando el viaje según lo dispuesto.

### Número máximo de personas

El presupuesto e información precontractual enviada al cliente se vincula a un número máximo de personas, que previamente ha sido acordado con el cliente. En caso de sobrepasar este número de personas, la agencia deberá realizar un ajuste en el presupuesto para determinar si el precio por persona disminuye o se incrementa por necesidades de los distintos proveedores siempre y cuando se pueda realizar dicho aumento en el grupo.

## 16.- CESIÓN DE LA RESERVA

Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato del viaje combinado a otra persona, el destinatario deberá reunir los mismos requisitos que tenía el cedente y que se exigen con carácter general para el viaje combinado, debiendo ser comunicado previamente a la agencia o en su caso, al responsable del grupo (el cual nos lo deberá comunicar de forma inmediata y que actúa como interlocutor intermediario) siempre por escrito, con una antelación mínima de 07 días antes del inicio del viaje combinado siempre que la documentación no esté emitida.

La agencia detallará los gastos adicionales que incurran al hacer el cambio (siempre que fuese posible) de manera que tanto al cedente como al cesionario realizarán el abono pertinente.

En el caso de aéreos, la cesión se somete a las condiciones específicas de cada compañía aérea y será la agencia detallista la encargada de transmitir la información relativa al cliente.

## 17.- ANULACIONES

### A instancia del viajero por modificación de elementos esenciales del contrato

Si con anterioridad al inicio del viaje el organizador se ve en la necesidad de modificar alguna característica del servicio del viaje como: transporte, alojamiento, etc., el viajero podrá en el plazo de 48 horas resolver el contrato sin penalización y con reembolso de los pagos efectuados (a excepción de los importes referentes a la autofinanciación ofrecida por nuestra agencia) o aceptar los cambios propuestos por el organizador, salvo en el caso de que dicha modificación en las características del viaje haya sido provocado por el propio viajero al modificar el número de participantes

y/o fechas que inicialmente se detallan en este precontrato y que fueron facilitados por el propio viajero en el momento de la realización de éste precontrato. En el supuesto de viajes combinados con vuelos y alojamientos en el caso de estar operativos y en funcionamiento en las fechas contratadas, si a dichos viajes combinados se le hubieran añadidos servicios extras tales como entradas a museos, parques temáticos, etc., y estos se encontraran cerrados se procederá a la devolución de estos importes en concepto de entradas, etc..... Nunca se podrá anular el viaje por este motivo.

### A instancia del viajero

El viajero o su representante legal en caso de menores de edad podrá poner fin al contrato en cualquier momento indemnizando al organizador (QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES) en las cantidades dispuestas en las siguientes **CONDICIONES DE CANCELACIÓN**:

#### Gastos de Gestión:

25% del precio total del viaje o importe correspondiente a la reserva realizada en los programas que estuvieran sujetos a condiciones especiales de contratación y de las que son conocedores los viajeros, representantes del grupo o tutores legales en el caso de menores de edad.

#### Gastos de Anulación:

Junto con los gastos de gestión anteriormente indicados, se establece una penalización tipo dependiendo de los días que resten para la fecha del inicio del viaje, a contar desde el día que se comunique la intención de resolver el contrato siempre y cuando dicha notificación se realice por correo electrónico a : viajes@querkus.com pudiendo ser admitidas exclusivamente en jornada y horario laboral para su óptima tramitación ( lunes a viernes 09:00/14:00 y de 16:30 a 19:00 ). En caso de producirse en este horario, se empezará a contar desde el momento en que la agencia pueda tramitar dicha devolución, siendo los gastos los que a continuación se detallan:

- 5% del precio total del viaje contratado en el caso de que se produzca entre los dos meses y 15 días antes de la fecha prevista de salida del viaje.
- 15% del precio total del viaje si se produce entre los 15 y 3 días anteriores 75% del precio total del viaje si se produce en las 48 horas anteriores a la fecha prevista de realización del viaje.
- 100% del precio total en el caso de que el viajero no se presente a la hora de salida o abandone el viaje.

#### Servicios con condiciones especiales

En el caso de que existan servicios incluidos en el viaje combinado tales como: Billetes de tren y/o Aviación o medios de transporte, Entradas a espectáculos, etc. se establecerán como gastos de gestión extras, el importe de dichas entradas o billetes emitidos por lo que no se procederá a devolución alguna sea cual sea el motivo de la anulación ya que éstas entradas o billetes emitidos, en cualquier caso, serán facilitados al viajero o su representante legal en el caso de menores de edad salvo en el caso de que fueran billetes grupales.

#### Condiciones económicas especiales

Por otro lado, si algunos de los servicios contratados y anulados que forman parte del viaje combinado estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación se establecen los siguientes gastos de anulación:

- 60% del precio total del viaje combinado hasta 45 días antes de la salida del viaje
- 80% del precio total entre 44 y 31 días antes de la fecha de inicio del viaje combinado.
- 100% del precio total si esta anulación se produce 30 días antes de la salida del viaje combinado.

#### A instancia del organizador

El organizador (QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL) podrá cancelar el contrato reembolsándole todos los pagos realizados si el número de personas inscritas en el viaje fuera inferior al número requerido en la información precontractual y se le avisa en los plazos legalmente previstos siendo estos los siguientes:

- 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de más de 6 días de duración.
- 07 días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de entre 2 a 6 días de duración.
- 48 horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de 2 días de duración

O bien porque el organizador constate que no puede llevar a cabo el viaje por circunstancias extraordinarias o inevitables, en tales casos el cliente o su representante legal en el caso de menores de edad, no tendrá derecho a ninguna compensación.

## 18.- DOCUMENTACIÓN

Todos los consumidores sin excepción, deberán llevar su documentación personal y familiar correspondiente en regla, sea **DNI o Pasaporte**. Es responsabilidad del viajero disponer con carácter previo al inicio del viaje y con tiempo suficiente toda la documentación que le permita realizar el viaje combinado hacia los lugares de destino o de tránsito que se incluyen en el viaje.

Las personas con nacionalidad distinta a la española, deben consultar en sus respectivas embajadas o consultado los requisitos de documentación y demás funcionalidades que deben cumplimentar para realizar el viaje combinado al que se hace referencia.

Siempre que se solicite, nuestra agencia facilitará a los viajeros participantes, información sobre las formalidades necesarias para viajar.

Para los **viajeros menores de edad que viajen a cualquier destino fuera del territorio nacional**, es imprescindible solicitar y llevar consigo durante el viaje la declaración firmada de permiso para viajar expedida por la Policía Nacional, Guardia Civil o Autoridad competente en su caso según la nueva Instrucción nº10/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad. Este documento se deberá llevar consigo durante todo el viaje junto con el DNI o Pasaporte vigente.

En el caso de que el cliente o su representante legal en el caso de menores de edad, no aporte dicha documentación al inicio del viaje y por este motivo no pudiera realizarlo, la agencia declina toda responsabilidad ante este hecho, no procediéndose a devolución alguna en este sentido.

## 19.- NORMAS DE CONVIVENCIA/EXPLUSIONES

En el supuesto de una falta grave de disciplina y/o mal comportamiento continuado por parte del participante menor de edad en cualquiera de nuestros viajes combinados, este será amonestado comunicando previamente a sus tutores legales de este mal comportamiento y si persiste en su mala conducta a juicio de la agencia, se expulsará del viaje no teniendo derecho alguna sobre las devoluciones de los servicios no realizados y no pudiendo participar en ninguna de las actividades que tendrán continuación en el viaje. Los gastos del viaje de regreso correrán por su propia cuenta, así como las indemnizaciones por los daños o perjuicios a terceros y aquellas personas que QUERKUS SL se vea obligado a realizar como consecuencia de la mala conducta del participante.

Los profesores, monitores y el coordinador acompañante son los máximos responsables y los participantes deben acatar sus decisiones en cada momento, así como el cumplimiento de los planes de estudios, horarios y normas de conducta.

## 20.- VIAJES CON MENORES DE EDAD

### Necesidades especiales del viajero

En el caso de que algún participante necesite asistencia o condiciones especiales para el correcto desarrollo del programa, se deberá poner en conocimiento a la agencia desde el mismo momento en que se inscriba en el viaje. De esta manera, la agencia será la encargada de gestionar estas posibles necesidades y de informar siempre al viajero si finalmente podrán ser tramitadas.

Las personas con movilidad reducida que deseen recibir información precisa sobre la idoneidad del viaje, de acuerdo con sus necesidades especiales, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, deberán de poner en conocimiento de la agencia organizadora 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 halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por lo edad y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesta a disposición de los demás participantes del viaje.

Por ello y atendiendo a la información sobre las condiciones específicas que el viajero, responsable del grupo o representante legal en caso de menores de edad ha trasladado a la agencia de viajes, ésta considera que el viaje contratado en términos generales será apto o no apto dependiendo de las circunstancias.

En este último caso, si el viajero, representante del grupo o tutor legal en caso de menores de edad, deseara su contratación, se informará a éstos de los gastos que pudieran ocasionar la participación en este viaje combinado por servicios extras no incluidos en este precontrato y declinando trasladar a esta agencia de viajes la responsabilidad que de los impedimentos derivados por su falta de movilidad o adaptación se le pudieran ocasionar con motivo del viaje.

Del mismo modo, el viajero que tenga alergias/intolerancias alimenticias o necesidades de tener un menú o dieta especial en las comidas contratadas en el viaje, lo deberá poner en conocimiento a la agencia y esta será la encargada de gestionar esta información con los distintos proveedores e informar al cliente a la mayor brevedad posible de su correcta realización (o no) y de los posibles suplementos que puedan incurrir por el cambio de menú o adaptación de este al viajero. En caso de no poder realizarse, la agencia será la que lo ponga en conocimiento al cliente, no siendo mayor responsable de este servicio. Será el cliente el que decida si adaptarse al menú contratado o no y de sus posibles costes adicionales.

### Contacto de información de viajes con menores no acompañados.

En el caso de viajes con menores de edad que no vayan acompañados por sus padres/tutores legales o ningún responsable mayor de edad como responsable del grupo, nuestra agencia se compromete a facilitar un teléfono de contacto a todos los padres/madres/tutores legales de los participantes para que puedan contactar en caso de emergencia con la persona responsable que viaja de parte de nuestra agencia.

## 21.- CAMBIO O ANULACIONES EN ACTIVIDADES

### Condiciones meteorológicas, estado de las carreteras.

Si por causas ajenas a nuestra organización como un posible mal estado de las carreteras o el mal tiempo produce el retraso en la salida del grupo y las actividades programadas no pudieran dar comienzo a la hora señalada, nuestra entidad no se hace responsable de la posible menor duración en su desarrollo.

Por ello nuestro personal, de no poder realizarse la actividad por motivos ajenos a nuestra organización, podrá sustituir algunos de los servicios previstos por actividades alternativas siempre que fuera posible. Nuestro coordinador del grupo y la gestión por parte de la agencia se encargará de realizar todos los cambios oportunos, en la medida de lo posible, con el fin de la buena marcha del viaje contratado.

Las condiciones anteriormente indicadas pueden ser las responsables de la realización o anulación de algunas actividades como Ruta de Raquetas de Nieve, etc...pues sus desarrollos pueden depender de condiciones meteorológicas, estado de la nieve, etc... así como de la disponibilidad de acceso a la zona en la que se realizan las distintas actividades previstas.

### Condiciones imprevisibles o extraordinarias

Si por causas ajenas a nuestra entidad, ya sea por una cuestión imprevisible o extraordinaria, es decir, motivos de fuerza mayor ocurridos por circunstancias anormales, no se puede realizar ninguna de las actividades o regresar al lugar de origen, será obligación de la agencia informar al cliente de estas posibles circunstancias y plantear las soluciones necesarias para el correcto desarrollo del viaje de manera que

será la agencia la que otorgará la asistencia adecuada al cliente hasta que el viaje termine.

Si una vez informado al cliente, este no acepta las soluciones propuesta o decide hacer pagos que se hayan realizado por el cliente. Si la insolvencia se produce una vez iniciado el viaje, si este incluye el transporte, se garantiza la repatriación de los viajeros. Nuestra agencia tiene suscrita una garantía de protección contra la insolvencia en caso de producirse con la compañía aseguradora Axa Seguros Generales con nº de póliza 551005520 que obra en manos del cliente y se detalla en el Contrato del Viaje Combinado.

## 22.- GARANTÍA DE INSOLVENCIA

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos que se hayan realizado por el cliente. Si la insolvencia se produce una vez iniciado el viaje, si este incluye el transporte, se garantiza la repatriación de los viajeros. Nuestra agencia tiene suscrita una garantía de protección contra la insolvencia en caso de producirse con la compañía aseguradora Axa Seguros Generales con nº de póliza 551005520 que obra en manos del cliente y se detalla en el Contrato del Viaje Combinado.

Si se produjese tal caso, usted se puede poner en contacto con dicha compañía aseguradora o en su caso con la autoridad competente.: Consejería de Turismo y Deporte, Junta de Andalucía, C/Juan Antonio de Vizarrón s/n 41091. Sevilla. Tlfno 955065100.

## 23.- RESPONSABILIDAD POR ERROR EN LA RESERVA

La agencia será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando la agencia haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado. La agencia no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o a los causados por circunstancias inevitables y/o extraordinarias.

## 24.- FALTA DE CONFORMIDAD DURANTE EL VIAJE Y RECLAMACIONES

### Servicios no prestados una vez iniciado el viaje

Si una vez iniciado el viaje el organizador comprueba que una parte significativa de los servicios del viaje no pueden prestarse según lo convenido, le podrán ofrecer, salvo que resulte imposible o entrañe un coste desproporcionado, una alternativa de calidad equivalente o superior a la prevista. Si la alternativa ofrecida no pudiera ser más que de inferior calidad, el organizador del viaje aplicará una reducción del precio que estime y justifique adecuada y todo ello con el fin de dar continuidad al viaje.

Si el cliente aprecia esta falta de conformidad, deberá ponerla en conocimiento de inmediato al organizador. Si este no puede darle ninguna alternativa en un plazo razonable y de forma adecuada, usted podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización obteniendo, en su caso, una reducción del precio y una indemnización de daños y perjuicios salvo que, la falta de conformidad le sea imputable a Usted, a un tercero ajeno a la prestación del servicio contratado, o sea debida a una circunstancia inevitable, imprevisible o extraordinaria.

### Resolución de conflictos

Si el viajero, responsable del grupo o tutor legal en el caso de ser menor de edad observa que cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, deberá de informar de su falta de conformidad a la agencia organizadora sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

Se podrán dirigir las reclamaciones a la dirección postal: QUERKUS / Avenida de las Américas nº 9. 29006. Málaga y a la siguiente cuenta de correo electrónico: viajes@querkus.com.

Prescribirán por el transcurso de dos años las acciones derivadas de los derechos reconocidos por la Ley, tiempo que comenzará a correr desde el día de celebración del contrato según lo establecido en el Artículo 164 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

## 25.- PRESENTACIÓN A LA SALIDA

Para la buena marcha de los viajes, rogamos a los clientes que se presenten en el lugar indicado de salida con 30 minutos de antelación a la hora prevista en los viajes por carretera y en los viajes con transporte aéreo de 2 horas antes de la salida del vuelo para tramitar con tiempo suficiente la correcta facturación del vuelo.

En caso de no presentación a la salida, el cliente perderá el derecho de toda reclamación y por lo tanto de devolución alguna.

## 26.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de Abril de 2016 (RGPD), el viajero, representante del grupo o tutor legal en caso de menores de edad, acepta que los datos personales facilitados desde el momento en que se realiza la solicitud de inscripción de un viaje, serán recogidos y trasladados por la agencia QUERKUS AVENTURA OCIO Y VIAJES SL con domicilio en Avenida de las Américas, 9, Málaga.

Dichos datos han sido recogidos por nuestra Agencia de Viajes con la finalidad necesaria para la correcta ejecución del contrato de acuerdo con la Ley General de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El usuario podrá ejercitar sus derechos recogidos en la RGPD de acceso, limitación, rectificación, supresión, oposición y olvido, a través de un escrito que podrá dirigir a la sede social de la Agencia anteriormente indicada con la referencia "Protección de Datos". Conservaremos sus datos personales mientras exista una relación precontractual/contractual y/o comercial con usted, o mientras no se ejerza el derecho de supresión, cancelación y/o limitación del tratamiento de sus datos.