



## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (CGV & CPV)

Las presentes Condiciones Generales y Particulares de Venta se aplicarán, en ausencia de estipulaciones contrarias, a los contratos celebrados entre:

- El Tour Operator Arakis Travel, en adelante la «**Agencia**», de una parte;
- Toda persona física o jurídica que solicite los servicios de la Agencia, en adelante el «**Ciente**», de otra parte.

Se denominará el «**Participante**» a toda persona física que participe en el viaje organizado por el Cliente.

### 1. OBJETO

La Agencia ofrece al Cliente la posibilidad de realizar un viaje a varios países en los que ha establecido alianzas o en los que posiblemente esté establecida, permitiendo así al Cliente elegir el destino o destinos visitados, los itinerarios, las excursiones, las actividades y el alojamiento.

### 2. INSCRIPCIÓN Y MODALIDADES DE PAGO

La inscripción a un viaje será realizada por la Agencia tras obtener:

- **la aceptación por parte del Cliente** del presupuesto enviado por la agencia,
- **y un depósito del 30% del importe total de los servicios terrestres**, así como el **100%** del importe de los servicios de **transporte aéreo**, en base a la factura que se entregará al cliente.

La reserva será definitiva tras la confirmación por parte de la Agencia de la disponibilidad de la estancia.

El **saldo** del precio de los servicios prestados deberá ser abonado **45 días antes del inicio efectivo de los servicios**.

Una vez confirmado el paquete, se solicitará asimismo al Cliente que facilite lo antes posible la información relativa a los Participantes del viaje (nombres, apellidos, fechas de nacimiento, números de pasaporte; preferentemente copia escaneada), con el fin de garantizar las reservas.

En caso de viaje, se podrán aplicar Condiciones Particulares de Venta:

- en temporada turística alta,
- en ciertas regiones,
- o en ciertos servicios como alquileres de barco o de otros vehículos.

Estas condiciones se mencionarán en el presupuesto enviado al Cliente y prevalecerán sobre las Condiciones Generales de Venta.

La agencia ofrece viajes tanto para Viajero(s) Independiente(s) calificados de Flexibles (la abreviación en inglés siendo FIT) como para Grupos de Individuos Reagrupados (GIR), formados por personas que no necesariamente se conocen entre sí.

En este segundo caso, la Agencia formará grupos de individuos reagrupados para garantizar las salidas: el Cliente se integrará por tanto en un grupo de otros viajeros sin que ello modifique las prestaciones solicitadas. Al celebrar



el contrato, el Cliente reconoce que tiene capacidad para contratar en las condiciones descritas en las condiciones de venta presentadas y leídas, es decir, que es mayor de edad y no está bajo tutela o curatela.

### 3. POLÍTICA DE ANULACIÓN

#### *a. ANTES DE LA ESTADIA*

La anulación del viaje deberá realizarse por email y en todo caso deberá completarse mediante notificación a la Agencia por carta certificada con acuse de recibo.

El reembolso por parte de la Agencia de los importes abonados se efectuará en las condiciones y límites definidos a continuación:

- **Más de 120 días antes de la llegada:** se reembolsará la totalidad del importe abonado.
- **De 90 a 119 días antes de la llegada:** se retendrá el 70% del depósito por servicios terrestres, correspondiente al prepago de ciertos servicios.
- **De 46 a 89 días antes de la llegada:** se retendrá el 100% del depósito, correspondiente al prepago de ciertos servicios.
- **De 30 a 45 días antes de la llegada:** se retendrá el 60% del importe total del paquete.
- **Menos de 30 días antes de la llegada:** se retendrá el 100% del importe total del paquete.

Los servicios aéreos no podrán ser objeto de reembolso una vez que la Agencia haya comprado los títulos de transporte, que no son modificables ni intercambiables.

Si uno o varios viajeros inscritos en un viaje anulan su participación en el mismo pero el resto de los viajeros sigue participando, la Agencia se reservará el derecho a revisar las tarifas en función del número actualizado de Participantes.

No obstante, **si la cancelación pone en peligro el inicio del viaje dentro de los 60 días siguientes a la llegada, se retendrá íntegramente el depósito abonado** para cubrir los gastos adicionales en que incurran otros viajeros.

Todo retraso en el pago del importe podrá ser considerado por la Agencia como anulación por parte del Cliente y se le aplicarán los gastos de anulación mencionados más arriba. La Agencia se reserva entonces el derecho a utilizar el depósito para cubrir los servicios no reembolsados por los proveedores y a no garantizar la operación del circuito.

En caso de que la reserva de servicios implique el compromiso, por parte de la Agencia, de gastos no reembolsables, independientemente del motivo de la anulación o de la anticipación con la que se haya formulado (como compra de billetes de avión, reservas de paquetes de hoteles en fechas particulares...), no se aplicarán las modalidades de reembolso mencionadas más arriba.

#### *b. DURANTE LA ESTADIA*

Toda interrupción, modificación, reducción o servicio no realizado por el Participante, independientemente de su causa, no dará lugar a reembolso ni a indemnización por parte de la Agencia.

Toda modificación del Participante que implique un cambio de servicio (hoteles, transporte...) o de programa (duración de la estancia, etapas...) le será facturada.



La modificación por iniciativa del Cliente o de uno de los Participantes relativa al destino o a un cambio de fecha se considerará anulación.

### *c. CESIÓN DEL CONTRATO*

El Cliente podrá ceder su contrato a un tercero.

El Cliente deberá informar a la Agencia de la cesión del contrato por cualquier medio que permita acusar recibo, a más tardar 7 días antes de la fecha de inicio del viaje, indicando con precisión el nombre y dirección del cesionario y del Participante en el viaje, y acreditando que este último cumple las mismas condiciones que el Cliente para participar en la estancia o viaje.

El Cliente cesionario o el cesionario serán solidariamente responsables del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales ocasionados por esta cesión, tal y como se establece en el artículo Anulación y que correspondan a la modificación efectuada en las prestaciones del viaje combinado turístico.

Por otra parte, el Cliente no podrá ceder su(s) contrato(s) de seguro.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de los viajes aéreos, si se emite el billete, éste no puede ser cambiado ni reembolsado por las compañías aéreas; en consecuencia, la cesión del contrato de viaje puede ser tratada como una anulación, dando lugar a los gastos previstos en el apartado Anulación.

## 4. PRECIOS Y FORMA DE PAGO

### *a. INCLUIDOS / NO INCLUIDOS*

Nuestros precios, incluidos los gastos de agencia, se cotizan en dólares estadounidenses (USD), con todos los impuestos incluidos, y son por persona. Los precios se indican a partir de, por persona, y se basan en la reserva más económica en habitación doble. Los precios y fechas indicados en las descripciones se confirmarán en el momento de efectuar la reserva. Las descripciones y los contratos de venta mencionan los servicios incluidos en el precio. Por regla general, cualquier servicio no incluido en el precio será facturado y pagado por el Cliente. Promociones y ofertas especiales: No son retroactivas, no son acumulables y están sujetas a condiciones. Los precios indicados tienen en cuenta los descuentos y son válidos en función de la disponibilidad en un periodo determinado.

Salvo que se indique lo contrario en la descripción del programa, nuestros precios no incluyen • Vuelos internacionales o transporte hasta el punto de salida del viaje • Bebidas • Propinas y gastos personales • Cualquier servicio no mencionado en el contrato • Transporte de equipaje • Tasas turísticas a pagar localmente • Servicios opcionales • Seguros • Derechos de filmación/fotografía en los lugares • Pueden aplicarse cargos de última hora por cualquier solicitud de reserva efectuada 30 días o menos antes de la salida.

### *b. VUELOS INTERNACIONALES*

Dado que no tenemos ningún control sobre el precio de los servicios aéreos, corresponde al Cliente comprar directamente los vuelos. Una vez confirmado el viaje, el Cliente podrá comprarlo y facilitar los datos del vuelo. La Agencia habrá indicado previamente el vuelo ideal, que servirá de referencia para la fecha y hora de inicio del viaje. Si el vuelo adquirido por el Cliente no se corresponde, se podrá solicitar un suplemento para asegurar el traslado desde el aeropuerto hasta el hotel reservado para el grupo. El vuelo elegido no deberá afectar en ningún



caso a la organización del viaje. En caso contrario, se reservará un transporte exclusivo para que el Cliente, a su cargo, se una al grupo.

### *c. CONDICIONES DE PAGO*

Nuestra agencia tiene su sede en Estados Unidos y la cuenta a la que debe efectuarse el pago está abierta en un banco del mismo país. Todos los pagos deberán efectuarse mediante transferencia bancaria a los datos facilitados a tal efecto.

Todos los gastos y comisiones bancarias, ya sean por cambio de divisa o por la transacción en sí, correrán a cargo del Cliente. En otras palabras, la Agencia debe recibir en su cuenta el importe exacto de la prestación, a excepción de las comisiones que pueda percibir el banco receptor.

## 5. RECLAMACIONES

La reclamación deberá notificarse por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo a la Agencia, acompañada de los documentos justificativos, en un plazo de 30 días tras la fecha de regreso del viaje.

El litigio eventual se resolverá de manera amistosa.

En caso de completo desacuerdo, la Agencia llevará el asunto a los Juzgados competentes de la ciudad en la que se encuentre implantada la Agencia.

## 6. SEGUROS

Al aceptar viajar con la Agencia, los Participantes se comprometen a contratar un seguro de asistencia médica y repatriación, así como un seguro de anulación que deberán enviar a la Agencia antes de su partida.

Si el billete de avión de los Participantes ha sido abonado con su tarjeta bancaria o si el depósito ha sido abonado mediante el servicio de pago en línea de la Agencia, los Participantes podrían estar cubiertos.

Solamente la entidad bancaria concernida por este pago podrá confirmarlo o anularlo.

La decisión de contratar o no dicho seguro, así como la opción del mismo, será responsabilidad exclusiva de los Participantes. La Agencia se reserva el derecho a hacer firmar una exención de responsabilidades a los Participantes a su llegada al país de destino.

En caso de actividades de alto riesgo (deportes extremos, alpinismo/andinismo, buceo, rafting, parapente...), los Participantes deberán contratar un seguro específico complementario y comunicárselo a la Agencia antes de su partida. La Agencia es socia de compañías de seguros, por lo que podrá proponer seguros en función de las necesidades de los Participantes (anulación, repatriación, multirriesgo).

La Agencia ha suscrito un contrato que garantiza su responsabilidad civil profesional en las condiciones previstas por los textos vigentes.

## 7. RESPONSABILIDAD

Antes de realizar una inscripción para iniciar el viaje, cada Participante deberá verificar, en función de su situación personal, que está en posesión de un pasaporte y/o de otro(s) documento(s) (documento nacional de identidad, visado, libro de familia, autorización de salida del territorio para los menores de edad, tarjeta de vacunación, permiso de conducir, ...), con validez y conformes a las exigencias requeridas para circular y/o entrar en el país o



países del viaje (sobre todo en lo que respecta al periodo de validez a partir de la fecha de salida del país de acogida).

Cada Participante deberá hacerse cargo de la obtención de todos los documentos exigidos por las autoridades de los países visitados.

La Agencia facilita información sobre los trámites administrativos y/o sanitarios necesarios para la realización de este tipo de viajes en su página web y en la documentación entregada.

Esta información sólo es facilitada por la Agencia a título indicativo, no haciéndose responsable, ni sustituyendo la responsabilidad individual de cada Participante. Por lo tanto, se aconseja verificar antes de la partida y ante autoridades concernidas como Consulados, la lista de los documentos necesarios y los trámites migratorios, sanitarios y aduaneros vigentes.

La Agencia no será responsable en caso de retraso o de imposibilidad de un Participante para presentar documentos en regla. Las consecuencias de una eventual ausencia de presentación de estos documentos serán responsabilidad íntegra del Participante y todo viaje anulado, interrumpido o reducido por el Participante no dará lugar a reembolsos ni a indemnizaciones de ningún tipo.

El Cliente garantiza la veracidad y exactitud de la información facilitada por él mismo o por/para cualquier otro Participante registrado bajo su responsabilidad.

## 8. SALUD

El Cliente y los Participantes en el viaje deberán informar a la Agencia, así como a los guías que los acompañen de su estado de salud y físico, con el fin de que lo tengan en cuenta durante la realización de las actividades. Aunque hayan sido informados, la Agencia y sus guías no podrán ser considerados responsables en caso de accidente causado por el estado de salud o físico del o de los Participante(s) implicado(s).

Asimismo, será responsabilidad de cada Participante comprobar con su médico si su estado de salud le permite participar en las actividades elegidas para el viaje en cuestión.

En ningún caso, la Agencia ni sus guías podrán sustituir a los médicos ni a los clientes para que decidan lo más conveniente para el estado de salud de los participantes. La adecuación de las actividades propuestas a la condición física y psíquica del cliente y de los participantes, será responsabilidad única de estos últimos.

## 9. RIESGOS Y SEGURIDAD

El Cliente y los Participantes en el viaje son conscientes que, dado el carácter del viaje que eligen, podrán correr ciertos riesgos debido en particular a la lejanía de centros médicos, al estado de las carreteras, al carácter aventurero de ciertos circuitos (en particular senderismo, deportes náuticos, submarinismo, cursos de supervivencia, ...).

No siempre existen organismos que permitan una evacuación rápida en ciertos lugares alejados de las ciudades. El Cliente y los Participantes del viaje declaran ser conscientes de dichos riesgos y se comprometen, en caso de accidente, a no poner en peligro la responsabilidad de la Agencia, de sus guías ni de proveedores.

Si las circunstancias lo imponen, y en particular con el fin de garantizar la seguridad del conjunto de un grupo de Participantes, así como por razones climáticas o acontecimientos imprevistos, la Agencia se reserva el derecho directamente o mediante el intermediario de sus acompañantes o proveedores a cambiar un medio de



transporte, un alojamiento, un itinerario o las fechas y horarios de salida, sin que los Participantes pretendan ser indemnizados.

Cada Participante deberá respetar las reglas de prudencia y de vida en colectividad, así como seguir las instrucciones indicadas por el acompañante o el proveedor de la Agencia.

La Agencia no podrá ser considerada responsable de accidentes causados por la imprudencia individual de uno de los Participantes. La Agencia se reserva el derecho a expulsar en cualquier momento de un grupo a un Participante cuyo comportamiento pueda ser considerado peligroso para la seguridad o el bienestar de los otros Participantes. No tendrá derecho a ninguna indemnización. Si el Participante implicado rechaza seguir las indicaciones del guía, este último podrá hacerle firmar una exención de responsabilidad en la que se dejará constancia del desacuerdo, eximiendo a la Agencia y al guía de cualquier diligencia.

## 10. EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES

Los Participantes serán responsables de los bienes personales que conserven bajo su custodia, ya se trate de dinero, tarjetas de crédito, joyas, ropa, cámaras de fotos o de vídeo, ...

La Agencia no podrá ser considerada responsable en caso de pérdida, robo o deterioro del equipaje o efectos personales durante el viaje, ni se considerará que ha perjudicado a los clientes en tales circunstancias.

En caso de problema, se recomienda a los Participantes que hagan constar los hechos ante las autoridades locales competentes (presentación de denuncia).

## 11. HOTELES

La infraestructura hotelera podrá ser de calidad inferior a la que podemos encontrar en otras regiones del mundo, y los niveles locales de valoración de bienestar, número de estrellas, no corresponderse a los que los Participantes están acostumbrados. Sin embargo, la Agencia y sus socios trabajan con establecimientos hoteleros con los que se tienen relaciones de confianza. El Participante no podrá solicitar el reembolso por motivo de valoración diferente con respecto al bienestar.

## 12. TRANSPORTE AÉREO Y CLIMA

Si el viaje se modifica debido a cambios de la compañía aérea por causa ajena a la Agencia, ésta hará todo lo posible para proponer una solución alternativa al o a los Participante(s).

Los gastos generados correrán a cargo del o de los Participante(s).

Los derechos a reclamación o a indemnización serán los aplicables según las leyes locales vigentes. Estos trámites sólo podrá realizarlos el Participante, a título personal.

Las autoridades locales a veces podrán suspender ciertas visitas y desplazamientos a última hora, con el fin de proteger la seguridad de las personas. La Agencia no podrá ser considerada responsable de las consecuencias de esta decisión, considerada como causa de fuerza mayor (ej.: pérdida de un traslado en barco o de vuelos).



### 13. FUERZA MAYOR

Si se producen acontecimientos ajenos que perturben el ritmo normal del país (ej.: agitación política y social, catástrofes naturales, huelgas, bloqueos de carreteras y manifestaciones...), la Agencia se reservará el derecho a anular un viaje o a modificarlo.

Los Participantes serán previamente informados del contexto y de las posibilidades de cambio.

La Agencia se encarga ante todo de la seguridad de las personas que participan en los viajes que organiza.

En caso de anulación, la Agencia no deberá reembolsar los importes abonados y los participantes no podrán pretender ninguna indemnización.

En caso de modificación del itinerario provocado por acontecimientos ajenos, se establecerá un nuevo presupuesto, que se propondrá al o a los Participante(s). La totalidad de los gastos de las modificaciones correrá a cargo del o de los Participante(s).

### 14. REVISIÓN DE TARIFAS Y TIPOS DE CAMBIO

Los servicios vendidos en una moneda diferente al dólar americano (en particular el euro) se realizan a un tipo de cambio calculado en un momento determinado. En caso de devaluación súbita, la Agencia se reservará el derecho de volver a evaluar el importe del viaje, concediendo al cliente la opción de continuar con el servicio o de anularlo.

Asimismo, la Agencia podrá verse obligada a modificar sus tarifas y sus programas teniendo en cuenta:

- variaciones del coste de los transportes, relativos en particular al coste del carburante.
- variación de regalías y tasas correspondientes a los servicios prestados tales como tasas de aterrizaje, de embarque, de desembarque.

**EL PAGO DE UN DEPÓSITO PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN VIAJE CONLLEVARÁ LA ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA.**

Versión del documento: Octubre 2024