

### CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS

Conforme a la legislación vigente y, en particular, a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, ("TRLGDCU") y la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación, el presente documento, junto con el "Documento de Viaje" y demás documentación referenciada en el mismo, conforman el Contrato de Viaje Combinado, que se regirá por las siguientes.

#### CLÁUSULAS:

**Primera.-** Se entiende como Elementos del Contrato los que constan en el "Documento de Viaje": Contratante Principal, Beneficiario, Agencia Organizadora, Agencia Vendedora, confirmación de la reserva con sus fecha/s de salida/s y regreso, horarios, tipo de habitación y régimen alimenticio, nombre y dirección del asegurador; precio, derechos, tasas e impuestos.

**Segunda.-** Forman parte del Contrato los siguientes datos: descripción del viaje, destino/s, requisitos y lugar de presentación a la salida, itinerario/s, medios, características y categorías de los transportes a utilizar, horarios, situación y características del alojamiento/s contratado/s, así como, categoría/clasificación de los mismos, días de estancia, régimen alimenticio, información sobre documentación exigida para el pasajero (DNI o pasaporte).

**Tercera.-** En lo referente a inscripciones y reembolsos, características de Hoteles y Servicios Alimenticios, Servicios turísticos no accesorios, equipajes, documentación, plazo de confirmación de reserva, anulaciones y cesiones del presente Contrato, con detalle de las penalizaciones y condicionantes aplicables en cada caso, revisiones de precios, modificación del Contrato, cancelación del viaje, consecuencias de la no prestación de servicios, prescripción de acciones y responsabilidad, se estará a lo estipulado en las Condiciones Generales incluidas en el "Documento de Viaje" que ha dado origen a la oferta del presente Contrato de Viaje Combinado. Con carácter enunciativo y no limitativo, por su relevancia se destacan en el presente documento los siguientes aspectos:

- El precio del viaje. En caso de que exista tasa turística en el destino, dicho importe no está incluido en el precio y deberá ser abonado por el viajero en el establecimiento hotelero.

- El viajero, en virtud del art. 161.2 del TRLGDCU, deberá informar al organizador del viaje y a la Agencia, sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato. Esta comunicación se realizará preferentemente "in situ" y en todo caso en las 48 horas siguientes. Los hoteles no aceptan reclamaciones una vez abandonada la propiedad, por lo que se aconseja al usuario que comunique por escrito a la propiedad todo incumplimiento/prestación deficiente in situ, antes del check-out. Para dirigir esta información al organizador del viaje, podrá enviar email a [clientes@mundiplan.es](mailto:clientes@mundiplan.es) o contactar en la dirección y/o teléfono del representante local del organizador del viaje, que figura en este documento, o bien, a su elección, contactar con el minorista que consta en el apartado ORGANIZACIÓN de las CONDICIONES GENERALES del presente Contrato.

El organizador del viaje no está adherido a ninguna entidad acreditada para la resolución extrajudicial de litigios.

- Plazo de prescripción de acciones legales: Artículo 169 del TRLGDCU.

- La modalidad de pago será la estipulada en las Condiciones Generales del "Documento de Viaje".

- En viajes internacionales se incluirá la información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y la estancia en el país de destino. (Artículo 153.1.a.8º.f del TRLGDCU).

- Para cualquier aspecto relacionado con las coberturas aseguradas por el presente Contrato, si las hubiere, el cliente deberá contactar directamente con la Cía. Aseguradora.

- El presente Contrato está compuesto por el "Documento de Viaje" y las Condiciones Generales del mismo. La formalización del presente documento a través de su firma implica que obran en poder del cliente dichos documentos y que ha sido informado con anterioridad del contenido de las cláusulas contractuales, disponiendo de toda la información necesaria para el cumplimiento de los derechos y obligaciones en él incluidos.

**Cuarta.-** Información normalizada: La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un "viaje combinado" en el sentido del art 151.b) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre ("TRLGDCU") Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados.

Además, como exige la legislación, el organizador del viaje está cubierto por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud del TRLGDCU:

- Toda la información esencial del viaje combinado, tal y como figura en el presente documento, ha sido proporcionada al viajero antes de celebrar el contrato de viaje combinado a través de la página/enlace web [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es), en los términos del artículo 153 del TRLGDCU.

- El organizador y, en su caso, el minorista (Agencia de Viajes) son plenamente responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato de conformidad con el artículo 161 del TRLGDCU, y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2 del TRLGDCU. El viajero podrá ponerse en contacto con cualquiera de ellos, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado en la dirección y/o teléfono que consta en el apartado ORGANIZACIÓN de las CONDICIONES GENERALES del presente Contrato.

- El teléfono de emergencia del organizador del viaje al que pueden dirigirse los viajeros es el 911590924.

- De conformidad con el art. 157 del TRLGDCU, el viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión.

- El precio del viaje combinado solo podrá modificarse, tanto al alza como a la baja, como consecuencia directa de cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía,

b) 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, o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

- Si antes del inicio del viaje combinado el organizador del viaje se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a) del TRLGDCU o no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) del TRLGDCU, el viajero podrá, de conformidad con el artículo 159.2 del TRLGDCU, en el plazo de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la comunicación, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

- De conformidad con el art. 153.1,e del TRLGDCU, podrá establecerse un número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado, que se podrá cancelar, en caso de no ser alcanzado, siempre que se comunique con 21 días o más de antelación a la salida del viaje.

- De conformidad con el art. 155.1,f del TRLGDCU, en el caso de que viajen menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia de este.

- Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo, en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de la penalización por terminación prevista en el apartado RENUNCIA/ANULACIONES de las CONDICIONES GENERALES que se incorporan al presente Contrato.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consiga solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurra en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. El organizador del viaje ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la compañía MARKEL INSURANCE COMPANY LTD SUC.ESP. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia del organizador del viaje, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad (CaixaBank, S.A., C/Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia, Teléfono 900404090) o, en su caso, con la autoridad competente.

Se acompaña a continuación el hiperenlace al Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

<https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>.

Mediante la firma del presente documento, el contratante principal declara conocer y aceptar en su integridad el clausulado del presente Contrato. Asimismo, el contratante principal declara que dispone de las facultades exigidas para contratar en nombre de los restantes beneficiarios del viaje integrados en el mismo localizador de reserva.

### CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el libro IV del TRLGDCU y obligan a las partes, que firmarán las mismas, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato a suscribir o que consten en la documentación de viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Las materias no reguladas en estas Condiciones se regirán por el ordenamiento vigente, en lo que resulte de aplicación. La reserva y la contratación de viajes únicamente podrán formalizarse en castellano. Los servicios para la ejecución del viaje se prestarán también en castellano.

**ORGANIZACIÓN** El organizador de los "viajes combinados" es COSTA CROCIERE S.P.A. con CIF IT02545900108, con domicilio en la Piazza Piccapietra, 48, Fenova. Teléfono +39 010 54831.

La agencia de Viajes Mayorista-Minorista es el propio organizador del viaje, con número de registro CICMA\_2221.

Teléfono +39 01054831.

El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, en su caso, fax del representante local del organizador, figura en la portada de este documento.

Se podrán reservar y contratar viajes con estancias de varios días, en régimen de solo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión o en régimen de pensión completa, con transporte desde la provincia de origen hasta el hotel de destino y viceversa, o sin el transporte, según modalidad. También se podrán contratar excursiones en destino, con ida y vuelta en el día o con estancia de varios días, que incluirán dos o más servicios, entre los cuales pueden estar los siguientes (no excluyente): alojamiento, transporte, restauración, espectáculos, entradas a edificios de interés turístico, etc.

#### EL PROGRAMA DE VIAJE INCLUYE

- Alojamiento en el camarote elegido con tratamiento de pensión completa y todo aquello que expresamente está indicado en el Catálogo oficial o página web de Costa Crociere S.p.A..

- Seguro de viaje.

**MODIFICACIONES:** El organizador del viaje se reserva el derecho a modificar, de conformidad con el artículo 154 del TRLGDCU, la información precontractual. En este sentido, la hora de salida y de regreso indicada debe considerarse aproximada, estando aún por determinar el horario exacto. Si se produjeran cambios en las fechas y horas de salida y de regreso, indicadas como aproximadas, en la duración, en los lugares de las paradas intermedias, en las conexiones de transporte y en las comidas previstas, se comunicará al viajero de forma clara, comprensible y destacada todos los cambios producidos en dicha información.

Una vez celebrado el contrato y antes del inicio del viaje combinado el organizador del viaje se reserva el derecho a modificar, de conformidad con el artículo 159 del TRLGDCU, entre otras cuestiones, las fechas y horas de salida y de regreso, duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte, así como las comidas previstas, siempre que dichas modificaciones no se consideren sustanciales.

**ALTERACIONES** En el caso de que sea necesario, excepcionalmente, algún cambio en el destino o en el medio de transporte previsto, el usuario podrá anular el viaje sin penalización alguna, en caso de que no aceptase las modificaciones propuestas. Excepcionalmente se podrá cambiar el hotel, por otro de categoría similar o superior. En el caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, el organizador se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones.

**RENUNCIA AL VIAJE/ANULACIONES** En virtud del art. 160.1 del TRLGDCU, en todo momento, antes del inicio del viaje, el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados. En caso de anulación de la reserva, se devolverá el importe

abonado, descontando los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete de acuerdo con las siguientes condiciones de cancelación:

1) Como gastos de gestión: la cantidad del precio del viaje aportada en concepto de gastos de gestión al adquirir el billete, con el límite máximo del 10% del precio total del viaje.

2) Como gastos de anulación:

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| Hasta 90 días antes de la salida      | 15%  |
| Entre 89 y 60 días antes de la salida | 30%  |
| Entre 59 y 45 días antes de la salida | 50%  |
| Entre 44 y 30 días antes de la salida | 60%  |
| Menos de 30 días antes de la salida   | 100% |

**EQUIPAJE** El equipaje del consumidor no es objeto de contrato de transporte terrestre, entendiéndose que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del consumidor. Se recomienda a los mismos que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de 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. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transporte. De no ser presentada, en su momento, las compañías de transporte no se harán responsables. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que pueden verse afectados por alguna de estas circunstancias. El peso máximo de equipaje será el estipulado en función de cada Cía. Aérea. (Información disponible en [www.mundiplan.es](http://www.mundiplan.es)).

**RESPONSABILIDADES Y DERECHO DE RESARCIMIENTO.** Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento. El organizador no responderá por los daños y perjuicios causados al viajero 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, o

c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

**ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES** El hecho de tomar parte en cualquiera de los viajes ofrecidos por la Empresa, implica la total aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las cláusulas que componen el Contrato de Viajes Combinados.

**OTRAS INFORMACIONES** En el caso de transporte aéreo, el pasajero deberá atenerse a las normas de seguridad aplicables tanto por los aeropuertos, como por las compañías aéreas.

El pasajero respetará en todo momento los horarios de presentación que se informan en el documento de viaje. En el caso de transporte aéreo, prestará especial atención a las instrucciones de embarque que faciliten las compañías aéreas.

Para viajes internacionales, en el caso de que sea necesario el visado, póngase en contacto con MUNDIPLAN a través del teléfono 911590924. El itinerario del viaje incluirá recomendaciones genéricas según el país de destino. No obstante, se recomienda consultar la web del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, para comprobar las recomendaciones y la documentación necesaria. Puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://www.exteriores.gob.es/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/Recomendaciones-de-viaje.aspx>

Por otro lado, le recomendamos consultar la web del Ministerio de Sanidad, para conocer la situación sanitaria del país de destinos, así como vacunas y requisitos que se exijan. Puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.sanidad.gob.es/profesionales/saludPaises.do>

Todos los usuarios sin excepción deberán llevar en regla su documentación acreditativa, ya sea su DNI o su pasaporte.

En caso de existir tasas turísticas locales que afecten al Programa, éstas estarán a cargo del viajero.

### RESUMEN DE LAS GARANTÍAS DE LA PÓLIZA

#### EUROPE ASSISTANCE, S.A. Nº de póliza GRUPOS – IB2400280ESGR2

¿Qué tiene que hacer el asegurado?

1º. Llamar al servicio de asistencia 24 h. de la aseguradora;

- Desde España: 91 536 84 27
- Desde el extranjero: +34 91 536 84 27

2º. Tipo de asistencia requerida

3º. Identificarse con su nombre y apellidos.

4º. Dar el Número de póliza (GRUPOS – IB2400280ESGR2)

5º Lugar del evento

6º Dar su número de teléfono

#### GARANTÍAS PRINCIPALES

- Cancelación del viaje
- Gastos médicos
- Cancelación de excursiones
- Equipaje
- Accidentes “paseos y excursiones”
- Responsabilidad Civil de Viajero
- Asistencia Legal
- Demora avión
- Interrupción del Crucero
- Asistencia para Familiares a domicilio
- Traslado seguro

Este documento es meramente informativo, las Condiciones Generales de la Póliza se encuentran a su disposición en el siguiente enlace:

<https://mdn-public.s3-accelerate.amazonaws.com/Seguros/ CostaCruceiros Seguro inclusion.pdf>

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Sus datos personales están incorporados a un fichero de MUNDIPLAN, CIF: B56237589, Dirección: Calle Hermanos García Noblejas, nº 41, 3º - 28037 MADRID, Correo electrónico: [protecciondatos@mundiplan.es](mailto:protecciondatos@mundiplan.es). Dichos datos se tratarán para la gestión de la relación comercial y son necesarios para la perfección de dicha relación, en caso contrario no sería posible establecer la relación de cliente. La base jurídica del tratamiento es la gestión de su relación como cliente. Los datos personales se tratarán únicamente durante el tiempo en que sean necesarios, útiles y pertinentes. Una vez finalizada la relación, los datos se conservarán a los solos efectos de y durante el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales que sean de aplicación. Sólo tendrá acceso a los mismos el organizador del viaje, en su condición de encargado del tratamiento de sus datos, así como aquellos terceros a los que esté legalmente obligada a facilitarlos y otras empresas a las que se haya encomendado la prestación de servicios de gestión. Asimismo, se podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad mediante el envío de una comunicación postal a la dirección Avda. de la Institución Libre de Enseñanza, nº 41, 3º - 28037 MADRID, Departamento de Calidad o, por correo electrónico a la siguiente dirección: [protecciondatos@mundiplan.es](mailto:protecciondatos@mundiplan.es). En cualquier caso, el afectado tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Adicionalmente, en base a su consentimiento expreso (solo en caso de que lo haya otorgado), podremos utilizar sus datos para: Comunicar sus datos personales a las empresas asociadas y contactar con usted para informarle sobre otros productos o servicios similares o no a los que tenemos con usted, que sean ofrecidos por la Empresa, alguna de las sociedades que componen el accionariado de la propia Empresa y terceras empresas con las que hayamos suscrito acuerdos de colaboración, para que puedan informarle, por cualquier medio, sobre productos o servicios ofrecidos por tales empresas.