

# CLÁUSULAS ESPECÍFICAS

EUROPA, TURQUÍA Y ASIA CENTRAL ABRIL 2019 / 20

## 1) Precios

Los precios publicados (euros) se han basado en las cotizaciones vigentes (divisas, tarifas del transporte, tasas e impuestos) a 20 de noviembre del 2018 de forma que 1 euro tiene los valores siguientes: 0,89 Libras esterlinas, 9,70 Coronas noruegas y 1,14\$ U.S.A. (países de Asia Central).

## 2) Compañías aéreas

Las tarifas de avión aplicadas no serán reembolsables en los siguientes supuestos: en caso de vuelos regulares, siempre que el billete haya sido emitido y en temporadas especiales, tales como Puentes y fechas punta de verano, aunque los billetes de avión no estén emitidos, no serán reembolsables dentro de los 30 días anteriores de la salida.

Por ello, ante una anulación, los gastos de este capítulo pueden elevarse entre 300 y 600 euros en las medias distancias, a determinar en cada caso concreto, en función del destino y la clase de tarifa contratada.

En caso de vuelos especiales o chárter no serán reembolsables a partir de 21 días antes de la salida del viaje, salvo que las plazas puedan ser revendidas. Las tarifas aéreas de las compañías que facilitan las salidas con plazas garantizadas, al ser de grupo, requieren un mínimo de 10 participantes para poder ser aplicadas.

Alianzas de compañías aéreas: debido a las alianzas existentes entre diferentes compañías aéreas, básicamente compartiendo vuelos que realizan trayectos a mismos destinos, puede darse el caso de que el vuelo previsto pueda ser realizado por otra compañía distinta a la que figura en el billete, pero que tiene este acuerdo de colaboración con la inicialmente prevista.

En caso de no presentación (o pérdida del vuelo) el día de inicio del viaje, informamos que de acuerdo a la normativa vigente la compañía aérea podrá anular el resto de vuelos reservados.

## 3) Tasas billetes aéreos

Las tasas indicadas en los precios del viaje, se refieren, única y exclusivamente, a aquellos impuestos que deben incluirse obligatoriamente en el billete aéreo de cada pasajero.

Las compañías aéreas cobran en el importe del billete un cargo que denominan "tasas de combustible" que, de forma general, no es reembolsable en el caso de que hubieran gastos de cancelación.

## 4) Responsabilidad compañías aéreas

Cuando una Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

En caso de cancelación de vuelo también vendrá obligada a pagar la compensación correspondiente al pasajero, así como a reembolsarle el precio del billete de avión si el pasajero opta por esta opción. Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no estará obligado a pagar compensaciones pero sí a prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros afectados y a reembolsarles el precio del billete si optan por esta opción.

Cualquier incidente relacionado con los vuelos es responsabilidad de la compañía aérea, es por ello que es imprescindible efectuar denuncia en el aeropuerto para su posterior reclamación.

## 5) Horario vuelos especiales (chárter)

En los vuelos especiales o chárter, existe la posibilidad de cambios de horario, incluso a última hora, por parte de las compañías aéreas.

## 6) Facturación de equipaje

Rogamos consultar en el momento de hacer reservas (también en el caso de reservas efectuadas a través de la web) si la tarifa incluye, o no, facturación de equipaje. En algunos programas con vuelos internos el peso del equipaje incluido puede estar limitado a una pieza de 15 Kgs (por ejemplo en toda la programación de Turquía).

## 7) Cobertura de gastos de cancelación

La contratación de la cobertura deberá realizarse en el momento que se efectúa la reserva del viaje elegido y ser abonada en el mismo tiempo. Las condiciones de dicha cobertura, serán solicitadas por la agencia de viajes a Transrutas. La inclusión de dicha cobertura en la reserva presupone el conocimiento y aceptación de todas y cada una de las cláusulas de la misma por parte del cliente. La cobertura de gastos de cancelación será siempre abonada por la agencia solicitante a Transrutas, independientemente y cualquiera que fuera el motivo de la cancelación del viaje.

## 8) Tiempo límite de cancelación por parte del organizador

Transrutas fija en 20 días de antelación a la fecha de salida, el tiempo límite de cancelación por parte del organizador, aplicable a la circunstancia de no alcanzarse el número mínimo de pasajeros inscritos necesarios para poder realizar el circuito.

## 9) Traslados

Los traslados podrán ser realizados con guía o exclusivamente con chófer. En caso de demora, cambio de vuelo o extravío de equipajes, es imprescindible que la incidencia sea notificada al transferista, a la agencia local o al número de asistencia 24 horas. De no mediar aviso alguno, no podemos garantizar la prestación del servicio ni procederá reembolso alguno por los gastos extras en los que pueda incurrir el cliente. Los traslados colectivos pueden llevar un tiempo de espera que en ningún caso superará la hora.

## 10) Tasa turística

Muchos ayuntamientos de ciudades Europeas están aplicando la tasa turística, que no está incluida en los precios y es de pago en destino por el cliente a los hoteles.

## 11) Tarjetas de crédito

Cada vez es norma más usual que los hoteles soliciten, en el momento de registrarse, la tarjeta de crédito del cliente a fin de cubrir los gastos adicionales que surgieran durante su estancia.

## 12) Características de nuestros viajes

Viajes en Tour Exclusivo: son circuitos diseñados por Transrutas y organizados bajo nuestra dirección, a través de agencias corresponsales extranjeras, pudiendo ser cancelados dentro del tiempo límite establecido (ver apartado 8), en caso de no haber suficientes participantes.

Viajes en Tour Regular: son itinerarios organizados por agencias receptoras especialistas en cada destino y ofertados por Transrutas en forma de venta individualizada. En ellos se puede dar la reunión de pasajeros de distintas agencias e, incluso, nacionalidades. Se venden desde un mínimo de una o dos personas (siendo habitual en temporada alta su plena ocupación), pero pueden ser cancelados dentro del tiempo límite establecido (ver apartado 8), en caso de no haber suficientes inscripciones. Para estos viajes en caso de grupos reducidos, los recorridos pueden hacerse con chófer-guía de habla hispana y en minibus o mini vanette.

Viajes Individuales: se trata de viajes reservados de forma exclusiva para cada petición concreta, en los que el cliente efectuará de forma individualizada tanto el transporte como la estancia contando, evidentemente, con las asistencias de nuestros corresponsales de cada país y/o ciudad.

Los viajes exclusivos están así identificados en las páginas correspondientes, en el caso de no aparecer esta identificación el viaje será en tour regular.

## 13) Europa Oriental

Son viajes organizados por las agencias receptoras de estos países que se preocupan para proveer los mejores autocares posibles. Sin embargo, se debe de tener en cuenta que esencialmente ofrecen un confort de viaje y prestaciones algo inferiores a las que podemos estar acostumbrados en nuestros viajes en autocar por Europa Occidental.

## 14) Rusia

La calificación de los hoteles rusos no siempre se corresponde con el estándar usual de los hoteles europeos según las estrellas oficialmente otorgadas. En los mismos no existen habitaciones triples. Si algún cliente desea compartir habitación debe tener presente que las habitaciones triples, en su mayoría, se componen de 2 camas y un sofá, hamaca o cama turca plegable.

En determinados periodos del año, y sin previo aviso, las autoridades locales cierran el acceso a ciertos monumentos de interés turístico.

## 15) Islandia

Muchos de los hoteles de Islandia funcionan como residencias estudiantiles durante el invierno y son acondicionados y autorizados oficialmente por la administración pública como establecimiento hotelero durante la época estival. Debido a que no existe clasificación oficial hotelera en Islandia, en nuestro programa dichos hoteles aparecen con una categoría turista, ya que por su nivel de confortabilidad, hemos considerado que ésta es la clasificación más acorde a su calidad. Algunos hoteles de Islandia pueden tener el baño fuera de la habitación.

## 16) Validez del pasaporte

De forma general se requiere un mínimo de 6 meses y algún país extiende el límite a los doce meses. "El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y lo referido a las formalidades necesarias".

## 17) Visado a Turquía para ciudadanos españoles

Para todos los ciudadanos españoles es obligatoria la obtención del visado electrónico antes del inicio del viaje. Su tramitación se debe efectuar a través de la página web del gobierno turco [www.evisa.gov.tr/es](http://www.evisa.gov.tr/es).

## 18) Habitaciones triples

Las habitaciones triples son generalmente habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.

## 19) Ocupación habitaciones

El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país. Por lo general, la habitación suele ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las once o doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

## 20) Desayunos, cenas y alimentación especial

Los hoteles tienen unos horarios de apertura y cierre en sus restaurantes para desayuno y cenas, por lo que la realización de estos servicios incluidos se halla sujeto al horario de llegada (respecto a las cenas) y horario de salida (respecto a los desayunos). Fuera de estos horarios no podrá realizarse este servicio y no será posible proceder a su reembolso. En caso de alergias o intolerancias alimentarias, es necesario avisar en el momento de hacer la reserva. Transrutas se compromete a avisar a todos los proveedores de estas necesidades.

## 21) Las excursiones opcionales

Las excursiones opcionales que se ofrecen y abonan en destino, no forman parte del contrato de viaje combinado, no siendo responsabilidad de Transrutas los servicios incluidos en las mismas.

## 22) Visitas y excursiones

El orden establecido en los itinerarios puede ser cambiado en el caso de que alguna visita no pudiera ser operativa en el día inicialmente previsto. Asimismo, si algún museo, zona arqueológica u otro lugar turístico de interés estuviera cerrado por obras de restauración o fiestas locales, sería sustituido por otro de similares características (siempre que eso sea posible).

## 23) Crucero Grecia: condiciones de cancelación

Detallamos a continuación los gastos que pueden generarse por cancelación del viaje en las páginas 61, 62, 63 y 64 debido a las estrictas condiciones que imponen las compañías de cruceros. Cancelación entre 89-30 días antes a la fecha de salida pérdida del depósito que será notificado en el momento de hacer la reserva; menos de 29 días a la fecha de salida el 100% del precio publicado.

## 24) Cruceros Rusia: condiciones de cancelación

Las condiciones de anulación de los cruceros son muy estrictas, por ello aconsejamos contratar la cobertura de anulación. Cruceros páginas 139, 140 y 141: cancelación entre 60 y 31 días anteriores a la fecha de salida 25% de gastos del precio publicado; entre 30 y 16 días 50% de gastos y 15 días o menos a la fecha de salida 100% del precio publicado.

## 25) Transiberiano: condiciones de cancelación

Las condiciones de anulación en el tren Transiberiano son muy estrictas, por ello aconsejamos contratar la cobertura de anulación:

Cancelación desde el día de la reserva hasta 61 días anteriores a la fecha de salida 10% de gastos del precio publicado; entre 60-31 días el 25% de gastos; entre 30-16 días el 50% del precio publicado y con 15 días o menos a la fecha de salida el 100% de gastos.

## 26) Escandinavia e Islandia: condiciones de anulación

Las condiciones de anulación de los servicios de tierra son muy estrictas, por ello creemos necesario facilitar detalle aproximado de los gastos que pueden generarse por cancelación del viaje, expresados en tantos por cientos sobre el precio publicado y según la antelación con que se produzca la anulación antes de las fechas de salida del viaje: cancelación entre 30 y 14 días anteriores a la fecha de salida del viaje 15%, entre 13 y 7 días anteriores a la fecha de salida del viaje 25%, entre 6 y 1 día antes a la fecha de salida del viaje 50%, 24 horas antes a la fecha de salida del viaje 100%.

## 27) Groenlandia: condiciones de anulación

Las condiciones de anulación de los servicios de tierra son muy estrictas, por lo que 20 días antes de la salida se deberá efectuar el pago de la parte correspondiente de Groenlandia, siendo: 3.500 euros por persona. A partir de esta fecha los gastos de cancelación serán del 100%.

## 28) Incidencias fuerza mayor

De forma ocasional y en algunos países de los programados en este catálogo, pueden darse huelgas, cortes de carretera, fenómenos meteorológicos u otros factores ajenos a nuestra organización, en estos casos puede verse afectado el itinerario del viaje modificándose de la mejor forma posible. Si esta modificación conllevara algún gasto adicional, éste debería ser abonado directamente por el cliente.

## 29) Gastos de gestión por anulaciones o cambios de reserva:

Los gastos de gestión de la agencia organizadora, en caso de cancelación por parte del consumidor de una reserva, serán de 30 euros por persona.

## 30) Entrega de documentaciones y billetes aéreos

En determinados circuitos, especialmente en período de temporada alta, la entrega de las documentaciones se efectuará con una antelación no superior a 7 días.