

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PROGRAMA TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento tiene por finalidad informarle acerca de las condiciones generales de contratación reguladas por el Portal MUNDOSENIOR (en adelante el Portal).

A través de este Portal ponemos a su disposición información sobre el Programa de Turismo Social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), así como sobre MUNDOSENIOR U.T.E., entidad gestora de los viajes de Turismo Zona Costa Peninsular y Turismo de Interior de dicho Programa.

“Viajes Barceló, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 18/1982, de 26 de mayo” (MUNDOSENIOR U.T.E.), con domicilio social en Camí del Reis 308, Torre A bajos, Urbanización Ca'n Granada, C.P. 07010 de Palma de Mallorca y con N.I.F. U57899791, organiza y gestiona los viajes de Turismo Social del IMSERSO, bajo los Título-Licencia BAL 005 M/M y C.I. BAL 478, concedidas por la Consejería de Turismo de las Islas Baleares.

Además del domicilio social, se pone a disposición de las personas usuarias la siguiente dirección de correo electrónico donde podrán dirigir sus peticiones, cuestiones o reclamaciones: mundosenior@mundosenior.es, pudiendo igualmente las personas usuarias dirigirse a la sección “AYUDA” del Portal para tales fines.

En el Portal hallará información acerca de la disponibilidad de habitaciones, tarifas, búsqueda de alojamiento por su localización geográfica o servicios ofertados, pudiendo asimismo formalizar las reservas y, en su caso, contratar los correspondientes viajes directamente en línea.

Con el Programa de Turismo Social del IMSERSO gestionado por MUNDOSENIOR U.T.E. se pueden realizar Viajes a la Península, Viajes Culturales, Turismo de Naturaleza, Capitales de Provincia y viajes a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

La venta de los mencionados viajes en la presente temporada, se realiza según los requisitos estipulados en los Pliegos de Condiciones Técnicas fijados por el IMSERSO y que rigen el contrato administrativo del que resultó adjudicataria MUNDOSENIOR U.T.E.

La utilización de este Portal, así como de los servicios y productos que en él se disponen, suponen la aceptación de la política de privacidad y de las presentes condiciones en su última versión. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de tramitar su reserva, cada vez que acceda a nuestra página web ya que el Portal se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones.

## **CONDICIONES DE USO DEL PORTAL**

Las personas usuarias del Portal se comprometen a utilizar el mismo y los servicios en él ofertados de forma lícita, de acuerdo con lo dispuesto en estas condiciones generales y de forma que no produzcan ningún perjuicio en los derechos o intereses de terceros o que pueda dañar o producir un uso anormal del Portal.

## **EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Utilización del Portal:** El uso de este Portal se realiza bajo el propio riesgo de la persona usuaria, por tanto, MUNDOSENIOR U.T.E. no se responsabiliza de posibles daños derivados de interferencias, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones telefónicas motivadas por causas ajenas a la citada mercantil; de retrasos o bloqueos en el uso

del presente sistema electrónico causados por deficiencias o sobrecargas en su centro procesador de datos, de línea telefónicas, en el sistema de Internet o en otros sistemas eléctricos; ni tampoco de cualquier otra alteración que se pueda producir en el Software o Hardware de los Usuarios.

De igual manera, MUNDOSENIOR U.T.E. no responderá por los daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera de nuestro control. Tampoco responderá de los daños y perjuicios causados por el uso o mala utilización del contenido del Portal ni por las consecuencias que pudieran derivarse de los errores, defectos u omisiones en los contenidos que pudieran aparecer en esta página proporcionados por terceras personas, siendo tercera persona a estos efectos las personas Usuarías del Portal, en general, y la persona responsable de la reserva, en particular.

**Contenidos del Portal y enlaces:** El Portal no asume responsabilidad alguna derivada de los contenidos ajenos que se transmiten, alojan o a los que faciliten el acceso desde la Web, ya que no está obligada a controlar con carácter previo si el mencionado enlace cumple con la legalidad vigente. Tampoco garantiza la ausencia de virus u otros elementos que pudieran producir alteraciones en el sistema informático, documentos o ficheros de la persona usuaria, excluyendo cualquier responsabilidad por los daños de cualquier clase causados a la persona usuaria por este motivo.

Aquellas entidades que, previa autorización del titular del Portal, pretendan establecer un enlace con él deberán garantizar que únicamente permite el acceso a esta página o servicio pero que no realiza reproducción de sus contenidos y servicios.

## **CONDICIONES DE LA RESERVA Y DE LA CONTRATACIÓN**

La tramitación de las reservas y, en su caso, la contratación de los viajes correspondientes a través del Portal está sujeta a las siguientes cláusulas:

**1. Manifestaciones:** Usted manifiesta (i) disponer de plena capacidad para efectuar la reserva y/o contratar los viajes, entender y comprender la totalidad de las condiciones que se encuentran en el Portal (ii) que los datos suministrados cuando efectúa la reserva son verdaderos, completos y concisos (iii) que confirma la reserva hecha y/o la contratación del viaje, es decir, las fechas indicadas, el número de habitaciones, de personas y el alojamiento escogido.

La persona responsable de la reserva principal, manifiesta disponer de facultades para la tramitación de la reserva y/o la contratación de los viajes correspondientes en nombre de las otras personas beneficiarias del viaje integrados en el mismo localizador de reserva e, igualmente, declara conocer y aceptar todo lo reseñado en las presentes condiciones.

**2. Mapa del Portal:** Únicamente se encuentran comprendidas en el Portal aquellas páginas que figuran dentro del mapa.

**3. Acceso al Portal:** El acceso a esta página Web es responsabilidad del Usuario.

### **4. Requisitos para efectuar reservas:**

**4.1. Acreditarse.** Las personas usuarias del Programa de Turismo Social del Imsero pueden ser aquellas personas residentes en España que posean la correspondiente acreditación del IMSERSO y que reúnan alguno de los siguientes requisitos:

- Ser pensionista de jubilación del Sistema Público Español de Pensiones.
- Ser pensionista de viudedad con 55 o más años de edad.
- Ser pensionista por otros conceptos, o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con 60 o más años de edad
- Ser titular o beneficiario del sistema de la Seguridad Social Española, con edad igual o superior a 65 años.

- Estar acreditado como titular/acompañante del Programa en años anteriores.
- No padecer alteraciones del comportamiento que puedan alterar la normal convivencia en los establecimientos, ni padecer enfermedad transmisible con riesgo grave de contagio. Poder valerse por sí mismo para realizar las actividades básicas de la vida diaria. No padecer deterioro cognitivo en estado moderado o grave.

Las anteriores condiciones deberán acreditarse al IMSERSO mediante declaración responsable cumplimentada por la persona solicitante y en su caso, por asimilados y/o acompañantes, que figuren en el impreso de solicitud.

**Importante:** Los usuarios titulares del Programa podrán participar en el mismo acompañados por su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad. Así mismo, podrán participar el ex cónyuge o separado judicialmente, en ambos casos a cargo de la persona asegurada por tener derecho a percibir una pensión compensatoria por parte de ésta. También podrán acompañar a los usuarios titulares sus hijos, de cualquier edad, con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, debiendo compartir la misma habitación.

**4.2. Cómo acreditarse.** No se puede acreditar mediante el Portal MUNDOSENIOR. Se podrá cumplimentar la solicitud para acreditarse en la página Web del IMSERSO ([www.seg-social.es/imsero](http://www.seg-social.es/imsero)), donde las personas usuarias podrán rellenar todos los datos on-line para su mayor comodidad. Las personas solicitantes podrán presentar sus solicitudes, dentro del periodo de acreditación, para tener la posibilidad de preferencia en las reservas.

**4.3. Orígenes** En la acreditación que proporciona el IMSERSO a cada persona usuaria se indica su lugar de partida, según la provincia en la que reside.

Para facilitar la movilidad de las personas, hay salidas a cada comunidad de destino desde todas las capitales de provincia, pero no hay salidas para todas las poblaciones de esa comunidad.

## 5. Realización de la reserva a través del Portal y contratación del viaje:

**5.1.** La contratación de los viajes reservados mediante el Portal podrá llevarse a cabo, bien de manera on-line, en esta misma web, bien a través de la agencia de viajes que Usted elija.

- La realización de reservas y/o las contrataciones on-line quedarán sujetas a las presentes condiciones.
- Las contrataciones off-line quedarán sujetas a los términos y condiciones de contratación que le remitirá la agencia a la que Usted acuda para la emisión de los documentos de viaje.

**5.2.** Las presentes condiciones, le serán puestas de manifiesto en la pantalla para su aceptación antes de formalizar la reserva. La reserva y la contratación de los viajes únicamente podrán formalizarse en castellano.

**5.3.** Se podrán realizar estancias de 15 días (14 noches), 10 días (9 noches), 8 días (7 noches), 7 días (6 noches), 6 días (5 noches), 5 días (4 noches), 4 días (3 noches) o 3 días (2 noches).

**5.4.** El proceso de reserva y contratación en el Portal se realiza mediante la sección "Reservas" y se desarrolla mediante los siguientes pasos:

- 1) Selección del Origen.
- 2) Elección del número de plazas.
- 3) Elección de modalidad (Costa Peninsular, Turismo de Interior) y Zona.
- 4) Selección del número de días.
- 5) Elección con o sin transporte incluido.

- 6) Elección de fecha preferente para viajar (optativo).
- 7) Elección de provincia y población de destino.
- 8) Elección de la fecha de salida.
- 9) Pasajeros/Pasajeras.
  - 9.1.) Identificación de la persona responsable de la reserva.
  - 9.2.) Introducción datos de la persona responsable de la reserva.
  - 9.3.) Introducción datos de los demás pasajeros/pasajeras.
- 10) Confirmación de la reserva.
- 11) Elección del modo de pago.
- 12) Emisión/Impresión del Documento de Viaje.
- 13) Confirmación de la contratación.

**5.5.** Para solicitar habitación individual, en el momento de introducir el DNI de cada pasajero, aparecerá un recuadro donde deberá indicar si ese pasajero solicita la habitación individual. De no haber habitaciones individuales disponibles para la fecha de la reserva, se informará para que el pasajero elija habitación doble o abandone el proceso de reserva si no está conforme.

**5.6.** Una vez realizada la reserva, Usted podrá acceder a la misma en cualquier momento a través de la sección “mis reservas” del Portal. Si Usted es responsable de una reserva colectiva, podrá igualmente realizar las siguientes acciones en esta misma sección:

- Cancelar pasajeros/-as.
- Modificar datos de contacto indicados en la reserva.
- Cambiar la persona responsable de la reserva.

**5.7.** Tras la realización de la reserva y dentro de las 24 horas siguientes, deberá imprimir/emitir el documento de viaje, o bien, solicitar su envío mediante correo electrónico en el caso de que haya hecho constar el mismo al rellenar sus datos personales mientras está haciendo la reserva. Transcurrido dicho plazo sin haber realizado la impresión/emisión o solicitud, la reserva será cancelada.

**5.8.** Cada usuario podrá realizar hasta un máximo de 30 gestiones en los procesos de reserva por temporada. Estas peticiones incluyen las reservas de viajes confirmadas, las pendientes en lista de espera, las modificaciones y las cancelaciones realizadas. Una vez superado el límite indicado, el sistema no permitirá realizar nuevas reservas a ese usuario.

## **6. Precio y pago**

**6.1.** Los precios se estipulan en el Pliego de Condiciones Administrativas que rige el Programa de Turismo Social del IMSERSO y se determinan expresamente en las condiciones de la tarifa incluidas en la página en la que Usted hace la reserva. Desde todas las ciudades de origen existen los mismos precios para los mismos destinos.

**6.2.** Los precios que se indican en el Portal son Precios Venta al Público, impuestos indirectos incluidos.

**6.3.** Los servicios incluidos en cada viaje son los siguientes:

- Viajes de ida y vuelta y los servicios en ruta necesarios.
- Servicios de comidas necesarios durante los viajes 14, 9, 7, 6, 5, 4, 3 o 2 noches de estancia según corresponda.
- Viajes sin transporte: Los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino siendo el primer servicio el almuerzo y el último el desayuno. Excepto en los viajes a Capitales de Provincia donde el primer servicio será el de cena.
- Alojamiento en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y abonada, ambas en pensión completa con agua y vino en almuerzo y cena, o ambas en media pensión (cena y desayuno) en el caso de los viajes a Capitales de Provincia.

- En los viajes de Turismo de Interior se incluyen los programas de visitas autorizados por el IMSERSO.
- Alojamientos en hoteles autorizados por el IMSERSO.
- Póliza de seguro de viaje que cubre, entre otras contingencias, las de fallecimiento, enfermedad o accidente grave, etc.

#### 6.4. Modos y Plazos de pago:

6.4.1. Para la contratación en línea, podrá utilizar los siguientes medios de pago:

- **Pago por banco o caja:** Deberá imprimir el documento de viaje y realizar el/los pago/s indicados a través de una de las entidades financieras que se indican en dicho documento. Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o justificado por el consiguiente resguardo de pago.
- **Pago por transferencia bancaria:** Deberá imprimir el documento de viaje donde encontrará la información necesaria para efectuar la/s transferencia/s. Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o justificado por el consiguiente resguardo de pago.
- **Pago por tarjeta bancaria:** Las tarjetas aceptadas por el Portal son las que se indican en la página de tramitación del pago. El pago se realiza mediante una pasarela de pago que cuenta con las debidas medidas de seguridad. Al confirmar el pago mediante el botón “confirmar”, obtendrá el documento de viaje con el comprobante de pago que es requisito imprescindible para poder viajar. De esta manera, su reserva quedará pagada en su totalidad si realiza el pago total del viaje (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar”), o bien, deberá realizar el pago del “Depósito Reserva” y, posteriormente, abonar el importe del “Resto a Pagar” como máximo antes de 45 días de la fecha de salida. El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta será inmediato.

En todo caso, **la contratación efectiva se concluye con el pago efectivo del precio total del viaje (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar”) en los plazos estipulados, la aceptación expresa de la política de privacidad del Portal junto con las presentes condiciones de contratación y las cláusulas del contrato de viajes combinados.**

Podrá elegir si desea imprimir el documento de viaje o si desea recibir la documentación del viaje por e-mail en su correo electrónico.

6.4.2. Para la contratación en una Agencia de Viajes: Deberá formalizar la reserva en línea e imprimir el documento donde aparecen los datos de su reserva con la clave de recuperación para que la Agencia de Viajes emita el documento de viaje y así poder realizar los pagos a través de una de las entidades financieras indicadas o mediante tarjeta bancaria en las agencias de viajes que tengan el sistema adaptado. En el momento en que el Agente de Viaje le haga entrega de los documentos de viaje, cada viajero/-a deberá abonar la cantidad de 7,55€ para la confirmación de su reserva. El importe correspondiente al “Depósito Reserva” que figura en el cuerpo del “Documento de Viaje” se podrá abonar a partir de ese momento y hasta la fecha indicada en el mencionado documento. Asimismo, deberá aceptarse el contrato de viajes combinados que se le presentará en este momento. Los datos de la representación local de la agencia organizadora constarán en la documentación de viaje.

**La contratación efectiva se concluirá con el pago de la cantidad de 7,55 € en la Agencia de Viajes elegida por la persona usuaria, la aceptación expresa de las cláusulas del contrato de viajes combinados que se le presentará en ese momento, así como con el abono del “Depósito Reserva” y del resto del precio del viaje en los plazos que más abajo se señalan.**

Para que el Documento de Viaje sea válido, deberá ir sellado por la entidad bancaria correspondiente y/o justificado por el consiguiente resguardo de pago.

**6.4.3. Pago para viajes en Grupo:** Cada persona usuaria puede usar el modo de pago que elija a título individual. Si todas las personas de un grupo van a utilizar el mismo modo de pago, pueden indicarlo en el momento de realizar la reserva o, en caso contrario, pueden dejar el pago pendiente e indicarlo a través de la sección “Mis Reservas” para poder emitir el Documento de Viaje.

**6.5 Plazos de pago:** En caso de no elegir un medio de pago en el momento de la tramitación de su reserva, dispondrá de un plazo de 2 días desde la solicitud del servicio para comunicar el modo de pago a través de la sección “Mis Reservas” del Portal. Transcurrido dicho plazo sin haber comunicado el modo de pago, la reserva será cancelada automáticamente

Si el modo de pago elegido es a través de “Pago por Agencia”, “Pago por Banco/Caja” o “Pago por Transferencia”, deberá abonar el “**DEPÓSITO RESERVA**” desde el momento en que se emita el documento de viaje y como máximo hasta la fecha que indica su “Documento de viaje”, el “**RESTO A PAGAR**” deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este periodo (45 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el pago en las 48 horas siguientes a la contratación del viaje. En ambos casos, si no se efectuaron cualquiera de los pagos indicados en los periodos establecidos y hasta el pago total del viaje, se entenderá que Usted renuncia a su(s) plaza(s), procediéndose automáticamente a la cancelación de la(s) misma(s).

En el “Documento de Viaje” se determinan los conceptos de pago y se establecen los plazos en que deben realizarse los abonos:

- “**DEPÓSITO AGENCIA**”: es la cantidad a abonar en la agencia de viajes por sus gestiones en el momento de formalizar la reserva.
- “**DEPÓSITO RESERVA**”: es la cantidad a abonar para garantizar la reserva de plazas en el viaje seleccionado, deberá abonarse antes de la fecha indicada en el “Documento de Viaje”, mediante la forma de pago seleccionada.
- “**RESTO A PAGAR**”: es la cantidad pendiente de abonar, una vez realizados los pagos de “DEPÓSITO AGENCIA” y “DEPÓSITO RESERVA”, deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida del viaje.

**NOTA:** Para mayor comodidad puede realizar un único pago en el momento de su reserva, o bien, abonar los pagos según las fechas estipuladas:

- PAGO ÚNICO: “DEPÓSITO AGENCIA” + ”DEPÓSITO RESERVA” + ”RESTO A PAGAR”.
- PAGO POR PERIODOS: “DEPÓSITO AGENCIA” una vez confirmada su reserva. A partir de la emisión/impresión del documento de viaje y hasta la fecha indicada en el mismo documento, abono del “DEPÓSITO RESERVA”. Finalmente, pago del “RESTO A PAGAR” como máximo antes de 45 días de la fecha de salida del viaje.

**7. Cancelaciones de las reservas** Todas las cancelaciones generarán gastos de gestión del 6,20% del coste total del viaje para las personas residentes en España y Europa.

Los Gastos de anulación para las personas residentes en España serán los siguientes:

1. Si se anula con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha prevista para la salida del viaje, se cargará el 5% del importe total.
2. Si se anula entre 10 y 3 días antes del viaje, se cargará el 15% del importe total.
3. Si se anula 48 horas antes del viaje, se cargará el 25% del total.
4. Si el cliente/clienta no se presenta a la salida del viaje, se le cargará el 100% del importe final.

Los Gastos de anulación para los usuarios residentes en Europa, serán los siguientes:

1. Si se anula con más de 10 y menos de 15 días de antelación a la fecha prevista para la salida del viaje, se cargará el 65% del importe total.
2. Si se anula entre 10 y 3 días antes del viaje, se cargará el 75% del importe total.
3. Si se anula 48 horas antes del viaje, se cargará el 100% del total.
4. Si el cliente/clienta no se presenta a la salida del viaje, se le cargará el 100% del importe final.

En todo caso, el plazo para solicitar cualquier reembolso se efectuará dentro de los 120 días posteriores a la fecha prevista para el inicio del viaje.

El Programa de Turismo Social gestionado por MUNDOSENIOR U.T.E. incluye una póliza de seguros contratada con las aseguradoras Legalitas y ERV que garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación del billete cuando la causa de la anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para el inicio del viaje y de acuerdo con la anterior escala.

Las causas de anulación deberán estar justificadas por:

- a) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización de la persona usuaria.
- b) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primer o segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- c) Accidente grave que, aún cuando no exija hospitalización, provoque a la persona usuaria o cónyuge o pareja de hecho, impotencia funcional severa de las extremidades.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia de la persona asegurada el día de la salida), como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual de la persona asegurada.
- e) Convocatoria como parte o testigo de un Tribunal.

Para la cancelación de viajes contratados en una Agencia de Viajes, las personas deberán ponerse en contacto directamente con la misma.

Las reservas y/o los viajes contratados en línea, podrán cancelarse mediante la sección "Mis Reservas" del Portal.

Una vez que se ha cancelado la reserva, deberá enviarse a la dirección que más abajo se indica, la siguiente documentación:

- Carta explicativa con los motivos de cancelación indicando su dirección para proceder al reembolso, si procede.
- Documento(s) de viaje original(es) que no va a utilizar.
- Justificante del motivo de la cancelación. En el caso de ingreso en Hospital (fecha de alta y baja), en caso de fallecimiento (certificado de defunción), etc.

- Fotocopia de la documentación que acredite el parentesco con la persona enferma, accidentada o fallecida.

Toda esta documentación se debe enviar a nuestras oficinas en la siguiente dirección:

Camí dels Reis, 308  
Torre A bajos  
Urbanización Ca'n Granada  
07010 Palma de Mallorca

**8. Propiedad Intelectual y Derechos de Autor** Los derechos de propiedad intelectual de la página, el nombre de dominio, su código fuente, el diseño y la estructura de navegación en él contenidos son titularidad de la referida entidad, a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquiera de sus formas y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, salvo indicación expresa en contrario.

En los supuestos de incorporación al Portal de obras cuyos derechos de propiedad intelectual o de autor los ostenten terceros, se hará mención expresa a esta circunstancia.

La persona usuaria se compromete, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, a mantener la integridad de la obra e impedir cualquier deformación, modificación o alteración contra ella que suponga un perjuicio a sus intereses legítimos o menoscabo de su reputación. Asimismo, se compromete a no reproducir, copiar, distribuir o publicar el contenido de la información de la presente página sin autorización por escrito de su titular.

**9. Aceptación** La formalización de la reserva y/o la contratación del viaje en línea implica necesariamente que son expresamente aceptadas por Usted (i) las presentes condiciones, (ii) la política de privacidad del Portal y (iii) las cláusulas del Contrato de Viaje Combinado. Asimismo, Para cualquier duda o controversia en el cumplimiento, interpretación o resolución, las Partes se someterán a los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca (España).