

I. INFORMACION LSSI

Esta página Web es propiedad de “Viajes Iberia, S.A., Viajes Barceló, S.L., y Viajes Halcón, S.A. Unión Temporal de empresas, Ley 26 de mayo de 1982, n.º 18/82” (**MUNDOSENIOR U.T.E.**), entidad adjudicataria del concurso para la gestión del programa vacacional para mayores del IMSERSO, con domicilio social en Camí dels Reis 308, Torre A Bajos, Urbanización Ca'n Granada, 07010 Palma de Mallorca, Illes Balears y con N.I.F. U-57710402.

MUNDOSENIOR U.T.E. opera bajo los siguientes titulo-licencias: BAL-001 MM, BAL 005 MM, BAL 478, concedidas por la Consejería de Turismo de las Islas Baleares.

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

II. 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 cualquier forma, 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 de esta circunstancia.

El usuario 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.

III. CONDICIONES DE USO DEL PORTAL

Los usuarios del Portal se comprometen a utilizar el mismo y los servicios en él ofertados de forma lícita, de acuerdo con lo dispuesto en esta nota legal y de forma que no produzcan un perjuicio en los derechos o intereses de terceros o que pueda dañar o producir un uso anormal del Portal.

IV. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

Utilización del Portal:

El uso de este Portal se realiza bajo el propio riesgo del usuario, 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 líneas 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 terceros, siendo tercero a estos efectos los usuarios del Portal, en general, y el 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 facilitan el acceso desde la Web, ya que no está obligado a controlar con carácter previo si el mencionado enlace cumple con la legalidad vigente. Tampoco garantiza la ausencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos o ficheros del usuario, excluyendo cualquier responsabilidad por los daños de cualquier clase causados al usuario 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.

V. CONDICIONES DE LA RESERVA Y DE LA CONTRATACIÓN

A través de este Portal ponemos a su disposición información sobre el programa vacacional para mayores del IMSERSO, así como sobre MUNDOSSENIOR U.T.E., entidad gestora de dicho programa.

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 vacaciones para Mayores del IMSERSO se pueden realizar viajes a la Península, Baleares, Canarias, Portugal, viajes culturales y turismo de naturaleza.

La venta de los 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 resulto adjudicataria MUNDOSSENIOR 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.

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, manifestando que entiende y comprende 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.

El 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 los restantes beneficiarios 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

Los usuarios de los Programas de Vacaciones para Mayores y para el Mantenimiento del Empleo en las Zonas Turísticas pueden ser aquellas personas residentes en España que posean la correspondiente acreditación del IMSERSO y que reúnan los siguientes requisitos:

- Tener como mínimo 65 años cumplidos.
- Ser pensionista de jubilación del Sistema Público de Pensiones.
- Pensionista de viudedad del Sistema Público de Pensiones, cuya edad sea igual o superior a 55 años.
- Otros pensionistas del Sistema Público de Pensiones o prejubilado con 60 años cumplidos.
- Poder valerse por sí mismo y no padecer trastornos psico-físicos que pudieran alterar la normal convivencia.

Importante: si el solicitante viaja con su cónyuge, no es preciso que éste reúna los requisitos de edad y pensión. Se admite como acompañante a un hijo o hija con discapacidad, siempre y cuando haya sido acreditado por el IMSERSO que tenga un grado de minusvalía igual o superior al 45% y siempre que el viaje lo realice con sus padres y ocupe cama supletoria en la misma habitación del hotel.

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/imserso), donde los usuarios podrán rellenar todos los datos online para su mayor comodidad. Los 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 usuario se indica su lugar de partida, según la provincia en la que reside.

Para facilitar la movilidad de los usuarios, 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 del viajes únicamente podrán formalizarse en castellano.

5.3. Se podrán realizar estancias de 29 días (28 noches), 15 días (14 noches), 10 días (9 noches), 8 días (7 noches), 6 días (5 noches) o 5 días (4 noches).

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

- 1) Elección del número de plazas.
- 2) Origen.
- 3) Preferencias (Tipo de viaje – Costas, Islas, Interior, Portugal y sin transporte - + mes preferente para el inicio del viaje).
- 4) Disponibilidad (Calendario + Destinos).
- 5) Salidas.
- 6) Pasajeros.
 - 6.1.) Identificación del Responsable de la reserva.
 - 6.2.) Introducción datos del Responsable de la reserva.
 - 6.3.) Introducción datos de los demás pasajeros.
- 7) Confirmación de la reserva.
- 8) Elección del modo de pago.
- 9) Emisión del documento de Viaje
- 10) Confirmación de la contratación

5.5. Para solicitar habitación individual, en el momento en que se está realizando la reserva aparecerá una pantalla donde deberá indicar quién solicita la habitación individual y pasadas 24 horas se le informará de la confirmación o denegación de la petición de habitación individual, quedando en suspenso la reserva hasta tanto no resulte confirmada la disponibilidad. En caso de denegarse la solicitud, la reserva quedará cancelada, informándosele dentro de las siguientes 24 horas.

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.
- Modificar datos de contacto indicados en la reserva.
- Cambiar el responsable de la reserva

Si Usted no es responsable de una reserva colectiva, podrá realizar las mismas acciones, pero sólo en relación a su propio expediente.

6. Precio y pago

6.1. Los precios se estipulan en el Pliego de Condiciones Administrativas que rige el Programa de Vacaciones para Mayores 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 28, 14, 9, 7, 5 o 4 noches de estancia según corresponda.
- El primer y último servicio en el hotel se corresponderá con lo indicado en su documento de viaje.
- Viajes sin transporte: Los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino siendo el primer servicio cena y el último desayuno.
- Alojamiento en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y abonada, ambas en pensión completa con agua y vino en almuerzo y cena.
- En los viajes culturales y turismo de naturaleza 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 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 pago a través de una de las entidades financieras que se indican en dicho documento. Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir acompañado del consiguiente resguardo de pago.
- **Pago por transferencia bancaria:** Deberá imprimir el documento de viaje donde encontrará la información necesaria para efectuar la transferencia. Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir acompañado del 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.

En todo caso, **la contratación efectiva se concluye con el pago efectivo del precio 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 el pago a través de una de las entidades financieras indicadas. En el momento en que el agente de viaje le haga entrega de los documentos de viaje, cada viajero deberá abonar la cantidad de 7,55€. 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 el usuario, la aceptación expresa de las cláusulas del contrato de viajes combinados que se le presentará en ese momento, así como con el abono del resto del precio en los plazos que más abajo se señalan.

Para que el documento de viaje sea válido, deberá ir acompañado del consiguiente resguardo de pago.

6.4.3. Pago para viajes en Grupo: Cada usuario puede usar el modo de pago que elija a título individual. Si todos los usuarios de un grupo van 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 4 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 precio del viaje **desde el momento que usted emita el documento de viaje hasta 45 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este periodo, deberá realizar el pago en las 48 horas siguientes a la contratación del viaje. En ambos casos si no se efectuara el pago total del precio, se entenderá que usted renuncia a su(s) plaza(s), procediéndose automáticamente a la cancelación de la(s) misma(s).**

7. Cancelaciones de las reservas

Todas las cancelaciones generarán gastos de gestión del 6,20% del coste total del viaje para los usuarios residentes en España y Europa.

Los Gastos de anulación para los usuarios 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 no se presenta a la salida del viaje, se le cargará el 100% del importe total.

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 no se presenta a la salida del viaje, se le cargará el 100% del importe total

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

El Programa de Vacaciones para Mayores incluye una póliza de seguros contratada con la aseguradora Europ Assistance 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 grave que exijan hospitalización del usuario.
- 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 al usuario o cónyuge o pareja de hecho, impotencia funcional severa de las extremidades.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida), como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.
- e) Convocatoria como parte o testigo de un tribunal.

Para la cancelación de viajes contratados en una agencia de viajes, los usuarios 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.

Asimismo podrá descargarse del Portal un formulario de solicitud de devolución. Una vez cumplimentado dicho formulario, deberá imprimirse y mandarse a la dirección que más abajo se indica, con 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), 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:

Cami dels reis, 308
Torre A bajos
Urbanización Ca'n Granada
07010 Palma de Mallorca

8. 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 someten a los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca (España).