

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PROGRAMA TURISMO SOCIAL MUNDOSENIOR

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por finalidad informarle acerca de las condiciones generales de contratación reguladas en el presente Portal para los viajes del PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL MUNDOSENIOR (en adelante el Portal), dirigidos a personas mayores de 55 años.

A través de este Portal ponemos a su disposición información sobre el PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL MUNDOSENIOR, así como sobre "AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, N° 18/82", con NIF U57937948, en adelante UTE MUNDOSENIOR PLUS o LA UTE.

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.

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, política de cookies, nota legal, requisitos mínimos de navegación/velocidad/utilidades requeridas 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 y 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 DE USO DE PORTAL

Utilización del Portal: El uso de este Portal se realiza bajo el propio riesgo de la persona usuaria, por tanto, LA UTE 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, LA UTE 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 Usuarias 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. 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.

INFORMACIÓN Y CONDICIONES PARA LA RESERVA Y CONTRATACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL

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, así como declara expresamente tener conocimiento de los riesgos inherentes al viaje objeto de la contratación.

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

El Usuario es responsable de custodiar y tratar de forma confidencial las contraseñas facilitadas, evitando el acceso con ellas de terceras personas no autorizadas. El Usuario acepta hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización del Portal que se produzca mediante el uso de las contraseñas proporcionadas por LA UTE, así como por la utilización de las contraseñas del Usuario por terceros.

Asimismo, el Usuario declara que toda la información suministrada por él para el acceso al Portal y durante la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa, por tanto, se compromete a mantenerla actualizada en los sucesivos usos que pueda hacer de los servicios ofrecidos en el Portal.

3. Realización de la reserva a través del Portal o de forma presencial y contratación del viaje:

La contratación de los viajes podrá realizarse mediante reservas en el Portal de manera on-line, en esta misma web, o bien, de forma presencial a través de la agencia de viajes colaboradora 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 contratación de su viaje y emisión de los documentos de viaje.

NORMATIVA APLICABLE AL CONTRATO DE VIAJES COMBINADOS Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

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 lengua española.

Las siguientes normas obligan a las partes en cuanto, sin oponerse al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGCU), lo transcriben, desarrollan o complementan. Las materias no reguladas en estas condiciones se regirán por la normativa vigente.

ORGANIZACIÓN

“AVORIS RETAIL DIVISION, S.L.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82”, con NIF U57937948 (a través de la marca MUNDOSENIOR), con domicilio en Camí dels Reis 308, Torre 3A 1º (Urb. Can Granada) C.P. 07010 de Palma de Mallorca y correo electrónico atencion.cliente@mundosenior.es , organiza los viajes del PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL MUNDOSENIOR dirigido a personas mayores de 55 años, bajo los Títulos Licencia BAL 005/M/M y C.I. BAL 478 Teléfono 971220822

Delegaciones de la UTE MUNDOSENIOR PLUS:

- Delegación Baleares, con domicilio en Camí dels Reis 308-Torre 3A piso 1º,Urb. Can Granada–07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf.971220822
- Delegación Andalucía, con domicilio en Avda. Tívoli, s/n, Urb. Benamaina C.C.Las Ventas, Local 49-29631 Benalmádena (Málaga) Telf.952389993
- Delegación Canarias, con domicilio en Calle Manuel Yanes Barreto 5, Ed. Turquesa-38400 Puerto de la Cruz, Tenerife (Canarias) Telf.922368655
- Delegación Cataluña, con domicilio en Avda. Diputació 177 Ed. Vivendi Blq. A Local 1-43850 Cambrils (Tarragona) Telf. 977383312
- Delegación Levante, con domicilio en Vía Emilio Ortuño 5-1º, Puerta 5 Ed. Capitol-03501 Benidorm (Alicante) Telf.966830950

PROCESO DE RESERVA

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 y Zona.
 - 4) Elección de fecha preferente para viajar (optativo).
 - 5) Elección de provincia y población de destino.
 - 6) Elección de la fecha de salida.
 - 7) Pasajeros/Pasajeras.
 - 7.1.) Identificación de la persona responsable de la reserva.
 - 7.2.) Introducción datos de la persona responsable de la reserva.
 - 7.3.) Introducción datos de los demás pasajeros/pasajeras.
 - 7.4.) En caso de viajar solo/a selección de habitación individual o en caso de viajar acompañado/a selección de habitación coincidente a compartir con su acompañante (A-A, B-B, C-C, etc.)
 - 8) Confirmación de la reserva.
 - 9) Elección del modo de pago.
 - 10) Emisión/Impresión de la Documentación del Viaje.
 - 11) Confirmación de la contratación.
- Los clientes que viajen solos con la LA UTE deberán solicitar habitación individual. Para solicitar habitación individual, en el momento de introducir el DNI y nombre completo del pasajero, aparecerá un recuadro donde el pasajero solicitará la habitación individual. De no haber habitaciones individuales disponibles para la fecha de la reserva o para el hotel correspondiente a su viaje, se le informará y se le pondrá en lista de espera o deberá abandonar el proceso de reserva si no está conforme.

1.- Una vez realizada la reserva, Usted podrá acceder a la misma en cualquier momento a través de la sección “**CONSULTE SUS RESERVAS**” del Portal (mediante su DNI y Localizador). Si Usted es responsable de una reserva colectiva, podrá igualmente realizar las siguientes acciones en esta misma sección:

- a. Cancelar pasajeros/pasajeras.
- b. Cambiar la persona responsable de la reserva.

El acceso a la sección “**mis reservas**” se produce tras su identificación a través del DNI y su autenticación mediante la introducción del localizador de la reserva.

En relación con las **reservas colectivas**, se distingue entre dos supuestos según si una persona encargada ha realizado la reserva por cuenta de todas las personas que aparecen en ella, o no, es decir, la persona aparece en una reserva colectiva tramitada por otra persona encargada. Si Usted es responsable de la reserva, y pretende realizar alguna cancelación o cambio, deberá inexcusablemente contar con el consentimiento de las personas interesadas con carácter previo, responsabilizándose Usted de la obtención del citado consentimiento, así como de las consecuencias de su actuación. Si Usted no es la persona responsable de la reserva, podrá realizar las mismas acciones que ésta, pero solo en relación a su propio expediente.

2.- 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.

3.- 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.

PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios se determinan expresamente en las condiciones de la tarifa incluidas en la página en la que Usted hace la reserva.

Los precios que se indican en el Portal son Precios Venta al Público, impuestos indirectos incluidos. El precio total del viaje que aparece en su "Documento de Viaje" no incluye los tributos turísticos y/o medioambientales. Algunas comunidades autónomas requieren el pago de un tributo (impuesto/tasa turística/medioambiental) que grava las estancias en alojamientos turísticos, el cual deberá ser abonado por el cliente directamente en el hotel/apartahotel de destino, sin que su importe esté incluido en el precio del viaje (ejemplo: Cataluña, Islas Baleares, ...).

Solo en los casos en los que así se haga constar, el precio del viaje incluye el descuento de residente extrapeninsular (VER APARTADO "DOCUMENTACIÓN" DE ESTE DOCUMENTO).

Los viajes donde se incluya el descuento por residente, únicamente serán para los residentes en las Islas Baleares e Islas Canarias, debiendo acreditar el viajero su residencia en las islas con el certificado de la Administración Pública correspondiente.

1.- Modos y Plazos de pago:

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

a. 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.

b. 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 ("PAGO ÚNICO") o deberá realizar el pago del "DEPÓSITO RESERVA" y, posteriormente, abonar el importe del "RESTO A PAGAR" como máximo antes de 15 días de la fecha de salida, exceptuando las reservas que se encuentren dentro de ese período de 15 días antes de la fecha de salida, en cuyo caso el pago total del viaje será dentro de las 48 horas siguientes de haber efectuado la reserva ("PAGO ÚNICO"). **El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta bancaria será inmediato.**

En todo caso, la compra de un viaje del PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL MUNDOSSENIOR solo será efectiva en el momento en que LA UTE realice el cargo del importe total del viaje de manera válida en la tarjeta bancaria suministrada por el cliente (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar” o “Pago Único”) en los plazos indicados en el “Documento de Viaje”, o justificante de pago, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de LA UTE sin que el cliente tenga derecho a reclamación alguna.

El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente a autorizar el cargo en la tarjeta bancaria que suministra. En el caso de que se rechazara el cargo en dicha tarjeta, la reserva quedaría cancelada.

Así, la contratación se concluye con el pago efectivo del precio total del viaje (“Depósito Reserva” + “Resto a Pagar” o “Pago Único”) 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 junto con su documentación de viaje.

Una vez emitido, podrá elegir si desea imprimir/descargar el documento de viaje o si desea recibir la documentación del viaje por e-mail en su correo electrónico.

- **Pago para viajes en Grupo:** Todos los pasajeros incluidos en la misma reserva deberán seleccionar el mismo modo de pago, y en caso de “Pago con Tarjeta”, deberá realizarse con la misma tarjeta.

Si el modo de pago elegido es a través de “Pago por Banco/Caja”, o “Pago por Tarjeta”, 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 15 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este periodo (15 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el **“PAGO ÚNICO”** en las 48 horas siguientes a la contratación del viaje. En ambos casos, si no se efectuara 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), ateniéndose en este supuesto a la normativa de anulaciones en vigor.

B.- En caso de contratar su viaje presencialmente en una agencia de viaje colaboradora:

La contratación efectiva se concluirá con el pago de la cantidad correspondiente al **“DEPÓSITO AGENCIA”** en la agencia de viajes elegida por la persona usuaria, la aceptación expresa de las cláusulas del contrato de viajes combinados, junto con la documentación del viaje que deberá entregarle la agencia de viajes colaboradora, así como con el abono del resto del precio del viaje **“PAGO ÚNICO”** deberá abonarse como máximo 15 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este periodo (15 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el **“PAGO ÚNICO”** en las 48 horas siguientes a la contratación del mismo.

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.

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 al 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 realizado el pago del **“DEPÓSITO RESERVA”**, que deberá abonarse como máximo 15 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:

1. PAGO ÚNICO: "DEPÓSITO RESERVA" + "RESTO A PAGAR".

2. PAGO POR PERIODOS: "DEPÓSITO RESERVA" una vez confirmada la reserva. A partir de la emisión/impresión del "Documento de Viaje" y hasta la fecha indicada en el mismo documento, abono del "RESTO A PAGAR" como máximo antes de 15 días de la fecha de salida del viaje, con la excepción ya mencionada en este apartado "Plazos para la elección de la forma de pago" cuando la reserva se realice dentro de los 15 días antes de la fecha de salida ("PAGO ÚNICO").

EL VIAJE INCLUYE

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 según corresponda.
- Viajes sin transporte: Los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino.
- Alojamiento en habitación doble o individual previamente confirmada y abonado el correspondiente suplemento que figura en el cuerpo del "Documento de Viaje", en pensión completa con agua en almuerzo y cena, media pensión (cena y desayuno) o alojamiento y desayuno según la modalidad de viaje elegida y el siguiente horario:
 - Día de llegada: si la entrada al hotel es a partir de las 14:00hrs y hasta las 21:00hrs, el primer servicio será la cena. Si la entrada al hotel es a partir de las 21:00hrs, el primer servicio será el alojamiento.
 - Día de salida del hotel: el último servicio será el desayuno.
- Póliza de seguro de viaje que cubre, entre otras contingencias, las de fallecimiento, enfermedad o accidente grave, o asistencia COVID las 24 horas, etc.

Todos los transportes (aéreos, marítimos y terrestres) se realizarán en clase turista. En los autocares y barcos no existe asignación previa de asientos.

En todo caso, el pasajero deberá atenerse a las normas de seguridad/sanitarias que aplican tanto los aeropuertos, estaciones de tren o marítimas, así como las de las compañías de transportes (aéreas, marítimas o terrestres) y establecimientos hoteleros/apartahoteles.

La salida del viaje será en el lugar y hora que se indique en el "Documento de Viaje". El viajero respetará en todo momento los horarios de presentación que se informan en el "Documento de Viaje", prestando especial atención a las instrucciones de embarque que facilitan las compañías aéreas.

En los establecimientos hoteleros no se permitirán entradas tardías posteriores a las 24:00 horas del día previsto para la entrada en el hotel/apartahotel.

EL VIAJE NO INCLUYE

- Excursiones opcionales que no se indiquen expresamente en el itinerario.
- Extras en los establecimientos hoteleros.
- Tributos turísticos o medioambientales especificados en el itinerario como no incluidos.
- Tramitación de documentación, salvo indicación expresa en el itinerario.
- Propinas.
- Cualquier otro servicio no descrito en el apartado "EL VIAJE INCLUYE".

DOCUMENTACIÓN

Todos los viajeros de los viajes de este Programa, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación acreditativa, ya sea su D.N.I., pasaporte, visado, certificado de residencia extrapeninsular o cualquier otra documentación necesaria en vigor según la normativa vigente.

El nombre exacto indicado en la reserva debe coincidir literalmente con el nombre que aparece en su D.N.I., pasaporte o documentación necesaria para la realización del viaje.

ALTERACIONES

1. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158 del TRLGCU, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador 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 TRLGCU, no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) del TRLGCU o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2 del TRLGCU, el viajero podrá, dentro del plazo de los 3 días siguientes a ser notificado del a modificación, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162 del TRLGCU.

6. El viajero tiene derecho a ceder el contrato a otra persona que reúna todas las condiciones aplicables a este contrato, comunicándolo a la agencia organizadora o, en su caso a la vendedora por escrito al menos con 7 días de antelación a la fecha de inicio del viaje. Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago así como de cualquier coste adicional derivado de dicha cesión informado por el organizador o minorista.

CANCELACIONES DE LAS RESERVAS

En cualquier momento anterior al día de inicio del viaje, el cliente podrá desistir de la realización del viaje que ya hubiese contratado, debiendo abonar en concepto de penalización las cantidades siguientes:

a) Si el desistimiento se produce entre los 8 días y 3 días anteriores al señalado para el comienzo del viaje, la penalización es del 25% del precio total del viaje.

b) Si el desistimiento se produce en los 2 días anteriores (48 horas antes) a la fecha de salida prevista para el viaje, la penalización es del 50% del precio total del viaje.

De no presentarse en la salida a la hora señalada en el Documento de Viaje no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo caso de fuerza mayor demostrable. Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán de 15€.

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.

CÓMO SOLICITAR EL REEMBOLSO: atencion.cliente@mundosenior.es

Una vez que se ha cancelado la reserva, deberá enviar a atencion.cliente@mundosenior.es, la siguiente documentación:

1. Carta o información explicativa con los motivos de cancelación, indicando su dirección postal y número de su cuenta bancaria con el IBAN (ES+22 dígitos), para realizar el reembolso si procede.
2. Documento(s) de viaje.
3. 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.
4. Fotocopia de la documentación que acredite el parentesco con la persona enferma, accidentada o fallecida.

En caso de no disponer de correo electrónico, podrá enviar la anterior documentación a la siguiente dirección: UTE MUNDOSENIOR PLUS en Camí dels Reis 308 – Torre 3A 1ª planta, Urbanización Can Granada, C.P. 07010 de Palma de Mallorca.

En el supuesto de cancelarse el viaje por no alcanzar en el grupo de viaje un nº de 30 plazas previstas, la agencia informará de tal extremo al pasajero al menos 20 días antes de la fecha prevista para la salida de viaje de más de 6 días; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días y 48 horas antes en viajes de menos de 2 días, o bien, si el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado, se reembolsarán al viajero la totalidad de los pagos realizados, pero no será responsable de compensación adicional.

PÓLIZA DE SEGUROS DE VIAJE CONTRATADA Nº ESE46-I21-05A1

Los viajes del Programa Turismo Social Mundosenior incluye póliza de seguros contratada con las aseguradoras MANA y LEGALITAS con las siguientes garantías:

1) GARANTÍAS DE ASISTENCIA

- Asistencia a personas
- Asistencia médica y sanitaria (10.000 €)
- Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos (ilimitado)
- Repatriación o transporte del asegurado fallecido (ilimitado)
- Acompañamiento de restos mortales (ilimitado)

- Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica, 50€/día (500€)
- Desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del asegurado superior a 5 días:
 - Gastos de desplazamiento (ilimitado)
 - Gastos de estancia, 75€/día (525€)
- Servicio de información (incluido)
- Indemnización diaria por hospitalización, 11€/día (110€)
- Reincorporación al plan de viaje tras hospitalización (incluido)

2) GARANTÍA DE EQUIPAJES

- Pérdidas materiales (500€)
- Demora en la entrega del equipaje, a partir de 12 horas (50€)

3) GARANTÍAS DE ANULACIÓN, INTERRUPCIÓN Y CAMBIO DE CONDICIONES DEL VIAJE

- Gastos de anulación de viaje (700€)
- Interrupción de viaje (500€)

4) RESPONSABILIDAD CIVIL

- Responsabilidad civil privada (3.000€)

5) GARANTÍAS DE ASISTENCIA HELPY

- Videoconsulta médica.
- Gestión de reclamaciones de clientes en destino.
- Gestión de emergencias en destino debido a causas de fuerza mayor.
- Asesoramiento en incidencias relacionadas con el transporte.
- Gestión de incidencias en viaje (alojamiento, transporte, excursiones...)
- Alertas de viaje en tiempo real.
- Asesoramiento requisitos de entrada (vacuna, recomendaciones...)
- Asesoramiento otras coberturas de asistencia en viaje.
- Asesoramiento ante quiebra de proveedores.
- Gestión demora o retraso en entrega de equipaje.

Para cualquier aspecto relacionado con las coberturas aseguradas, si las hubiere, el cliente deberá contactar directamente con las compañías aseguradoras MANA/LEGALITAS al teléfono 91 084 87 94 o correo electrónico siniestros@intermundial.es o a través de la dirección postal: Servisegur XXI Consultores – Calle Irún nº7, 1º derecha, 28008 (Madrid) o visitando la web: http://media.intermundial.es/pdf/Mundosenior/2_COND_ESE46-I12-05A1_se.pdf

AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO ENCONTRARÁ EL CERTIFICADO DEL SEGURO POLIZA Nº ESE46-I21-05A1

RESPONSABILIDAD VIAJES COMBINADOS

El organizador y la agencia de viajes vendedora son responsables solidarios de la correcta ejecución de todos los servicios del viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161 del TRLGCU, estando obligados a prestar asistencia al viajero de conformidad con lo establecido en el artículo 163.2 del TRLGCU, debiendo el viajero soportar los costes de dicha asistencia en caso de conducta intencionada o negligente por su parte.

El viajero debe informar al organizador o, en su caso, al minorista, sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Los viajes comercializados por LA UTE no son idóneos para personas con movilidad reducida, por lo que antes de realizar su reserva debe ponerse en contacto con LA UTE para poder confirmar si el viaje puede adaptarse en función de sus necesidades, solo siendo válidas las necesidades especiales del viajero aceptadas por escrito por la UTE.

ORGANIZADOR: UTE MUNDOSENIOR PLUS - atencion.cliente@mundosenior.es 971220822

- Delegación Andalucía, con domicilio en Avda. Tívoli, s/n, Urb. Benamaina C.C.Las Ventas, Local 49-29631 Benalmádena (Málaga) Telf.952389993
- Delegación Baleares, con domicilio en Camí dels Reis 308-Torre 3A 1ª planta,Urb. Can Granada–07010 Palma de Mallorca (Baleares) Telf.971220822
- Delegación Canarias, con domicilio en Calle Manuel Yanes Barreto 5, Ed. Turquesa-38400 Puerto de la Cruz, Tenerife (Canarias) Telf.922368655
- Delegación Cataluña, con domicilio en Avda. Diputació 177 Ed. Vivendi Blq. A Local 1-43850 Cambrils (Tarragona) Telf. 977383312
- Delegación Levante, con domicilio en Vía Emilio Ortuño 5-1º, Puerta 5 Ed. Capitol-03501 Benidorm (Alicante) Telf.966830950

RECLAMACIONES

El viaje combinado se rige por lo acordado en la documentación del viaje y a lo establecido en el TRLGCU. La posible reclamación del viajero deberá ser enviada por escrito al correo electrónico: atencion.cliente@mundosenior.es , o en su defecto, a la UTE MUNDOSENIOR PLUS, Camí dels Reis, 308 –Torre 3A 1º, Urb. Can Granada, 07010 de Palma de Mallorca. Esta U.T.E. no se encuentra adherida a ningún sistema arbitral de consumo. En relación a los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y a la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, podrá obtener la información correspondiente en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

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.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PRIVACIDAD

La responsable del tratamiento es la entidad MUNDOSENIOR PLUS U.T.E. La finalidad del tratamiento es la atención a sus solicitudes, la tramitación de sus reservas, el cumplimiento de obligaciones legales, la mejora de la calidad de nuestros servicios. La legitimación para el tratamiento se basa en la presente relación contractual y nuestros intereses legítimos. Sus datos solo serán comunicados a terceros por obligación legal, con su consentimiento o cuando su petición implique tal comunicación. Más información sobre el tratamiento de sus datos, sus derechos y como ejercerlos en la política de privacidad publicada en: https://www.mundosenior.es/contenedor/Pol_Priv_Pax_6.pdf

ACEPTACIÓN

LA UTE se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar estas Condiciones Generales en cualquier momento.

Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente nula o ineficaz, subsistirían las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada por no puesta.

LA UTE se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al Portal en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos Usuarios que incumplan estas Condiciones Generales o que hagan un mal uso de los servicios y contenido publicados en él.

La formalización de la reserva y/o la contratación del viaje en línea implican que necesaria y expresamente son aceptadas por Usted (1) las presentes condiciones, (2) el formulario de información normalizada para contratos de viaje combinados con los seguros de caución detallados, las cláusulas del Contrato de Viaje Combinado, (4) la política de privacidad del Portal, (5) la nota legal, (6) la política de cookies y (7) los requisitos mínimos del Portal. 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).

FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA PARA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADOS

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido 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.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La empresa "Avoris Retail Division, S.L.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82", en adelante UTE MUNDOSENIOR PLUS o LA UTE y, en su caso, la minorista serán plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa UTE MUNDOSENIOR PLUS y, en su caso, la minorista están cubiertas por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurran en insolvencia.

Principales derechos en virtud 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:

-Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

-Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

-Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

-Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

-El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

-Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. 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 una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

-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 consigan 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 proporcionarán asistencia al viajero en caso de que éste 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, la minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y éste incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

La UTE MUNDOSENIOR PLUS ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con:

- BANCO SANTANDER, S.A., Aval Bancario nº 0049-1500-02-2111139064.
- BANKIA, S.A., Aval Bancario nº 24.469.134/94.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de la UTE MUNDOSENIOR PLUS, los viajeros podrán ponerse en contacto con dichas entidades o, en su caso, con la autoridad competente:

- Entidad Bancaria: BANCO SANTANDER, S.A., con domicilio en Calle Abelas 1, 28042 de Madrid.
- Entidad Bancaria: BANKIA, S.A., con domicilio en Paseo de la Castellana 189, 28046 de Madrid.

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

GARANTÍA DE INSOLVENCIA

VIAJES HALCON, S.A.U., domiciliada en Lluçmajor, Carretera Arenal Lluçmajor, Km 21,5, inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, al Tomo 2.032, folio 132, hoja PM-45899, con C.I.F. A-10005510, e inscrita en el Registro de Agencias de Viajes de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares con nº BAL 478, en cumplimiento de los términos y condiciones establecidas en los arts. 58 y 59 bis de la Ley 8/2012, de 19 de julio del Turismo en las Illes Balears, referido a las agencias de viajes, en virtud de la Ley 6/2018, de 22 de junio y de la Ley 6/2019, de 8 de febrero, por la que las agencias de viajes tienen obligación de constituir una garantía en cumplimiento del art.17 de la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Viajes Combinados y a los Servicios Vinculados tiene suscrito AVAL BANCARIO con la entidad Banco Santander S.A., con domicilio en Calle Abelas 1, 28042, Madrid, inscrito en el Registro Especial de Avaluos con nº 0049-1500-02-2111139064.

AVORIS RETAIL DIVISION, S.L., con domicilio en Calle Rover Motta 27, 07006 de Palma de Mallorca, España, Agencia de Viajes Mayorista-Minorista BAL 005 M/M, y C.I.F. B-07012107, inscrita en el Registro Mercantil de Baleares, Folio 203, tomo 71 del archivo, libro 6 de la Sección 2ª de Sociedades,

hoja número 1.502, en cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los arts. 58 y 59 bis de la Ley 8/2012, de 19 de julio del Turismo en las Illes Balears, referido a las agencias de viajes, en virtud de la Ley 6/2018, de 22 de junio y de la Ley 6/2019, de 8 de febrero, por la que las agencias de viajes tienen obligación de constituir una garantía en cumplimiento del art. 17 de la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Viajes Combinados y a los Servicios Vinculados tiene suscrito AVAL BANCARIO con la entidad Bankia, S.A., con domicilio a estos efectos en el Paseo de la Castellana, 189 de Madrid, número de Aval 24.469.134/94, inscrito en el Registro Especial de Avals nº 2020/006.807.

Esta garantía está afectada a la responsabilidad económica de la sociedad VIAJES HALCON, S.A.U. y de la sociedad ÁVORIS RETAIL DIVISION, S.L., derivada de la prestación de los servicios de viajes combinados y servicios vinculados ante los consumidores o usuarios finales.

Protección Total Mundosenior Inclusión

Nº de Póliza:

ESE46-I21-05A1

Nº de Certificado:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>



GARANTÍAS DEL SEGURO

1) GARANTÍAS DE ASISTENCIA

1.1. Asistencia a personas	
1.1.1. Asistencia médica y sanitaria.....	10.000 €
1.1.10. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos.....	ilimitado
1.1.13. Repatriación o transporte del asegurado fallecido.....	ilimitado
1.1.14. Acompañamiento de restos mortales.....	ilimitado
1.1.26. Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica (50 euros/día).....	500 €
1.1.27. Desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del asegurado superior a 5 días	
• Gastos de desplazamiento.....	ilimitado
• Gastos de estancia (75 euros/día).....	525 €
1.1.41. Servicio de información.....	incluido
1.1.58. Indemnización diaria por hospitalización (11 euros/día).....	110 €
1.1.70. Reincorporación al plan de viaje tras hospitalización.....	incluido

2) GARANTÍAS DE EQUIPAJES

2.1. Pérdidas materiales.....	500 €
2.3. Demora en la entrega del equipaje (a partir de 12 horas).....	50 €

3) GARANTÍAS DE ANULACIÓN, INTERRUPCIÓN Y CAMBIO DE CONDICIONES DEL VIAJE

3.1. Gastos de anulación de viaje.....	700 €
3.2. Interrupción de viaje.....	500 €

6) RESPONSABILIDAD CIVIL

6.1. Responsabilidad civil privada.....	3.000 €
---	----------------

Protección Total Mundosenior Inclusión

Nº de Póliza

ESE46-I21-05A1

Número UMR -B0524CSPXXXX64820

Exclusiones del Seguro

ASISTENCIA PERSONAS

- a) Las garantías y prestaciones que no hayan sido solicitadas al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuadas por o con su acuerdo, salvo en caso de fuerza mayor o de imposibilidad material demostrada.
 - b) Los siniestros causados por dolo del ASEGURADO, del TOMADOR DEL SEGURO, de los BENEFICIARIOS o de las personas que viajen con el ASEGURADO.
 - c) Los siniestros ocurridos en caso de guerra, manifestaciones y movimientos populares, actos de terrorismo y sabotaje, huelgas, detenciones por parte de cualquier autoridad por delito no derivado de accidente de circulación, restricciones a la libre circulación o cualquier otro caso de fuerza mayor, a menos que el ASEGURADO pruebe que no tiene relación con el hecho por el que se solicitan tales acontecimientos.
 - d) La práctica deportiva de cualquier tipo siempre que no se hayan contratado las modalidades "VIAJE CON ACTIVIDAD DE TURISMO ALTERNATIVO" o "VIAJE CON ACTIVIDAD DEPORTIVA" y aparezcan expresamente especificadas en las Condiciones Particulares de la póliza.
 - e) Los accidentes que sobrevengan a la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, así como los entrenamientos o pruebas, expediciones deportivas y las apuestas, salvo las carreras populares como aficionados.
 - f) Los siniestros que tengan por causa las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear o la radioactividad, así como los derivados de agentes biológicos o químicos.
 - g) El rescate en montaña, mar o desierto si la puesta en marcha del operativo es inviable.
 - h) Salvo lo indicado en las garantías de asistencia de estas Condiciones Generales, los hechos, dolencias y enfermedades crónicas, preexistentes o congénitas, así como sus consecuencias padecidas por el ASEGURADO con anterioridad al efecto de la póliza.
 - i) Las enfermedades y accidentes sobrevenidos en el ejercicio de una profesión de carácter manual o que requieran de un esfuerzo físico intenso.
 - j) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo.
 - k) Tratamiento o enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración de tóxicos (drogas), alcohol, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
 - l) Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis y órtesis.
 - m) Partos.
 - n) Embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en las primeras 24 semanas de gestación.
 - o) Las revisiones médicas periódicas, preventivas o pediátricas.
 - p) Cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico producido como consecuencia de dolo por parte del ASEGURADO, o por abandono de tratamiento que haga previsible el deterioro de la salud.
 - q) El ASEGURADOR no se hará cargo de gastos médicos o farmacéuticos cuyo importe sea inferior a 9,00 €.
 - r) Gastos médicos derivados de viajes reservados o iniciados contraviniendo el criterio médico.
 - s) Si el ASEGURADO viaja con el fin de recibir tratamiento médico y el siniestro está relacionado con el mismo.
 - t) Imprudencia temeraria, negligencia grave y participación del ASEGURADO en apuestas, desafíos, riñas o actos delictivos, excepto las actuaciones en legítima defensa o en tentativa de salvamento de personas o bienes.
 - u) El uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 125 c.c.
 - v) Gastos médicos derivados de enfermedades psíquicas, mentales o nerviosas con o sin hospitalización EXCEPTO los expresamente incluidos en la cobertura 1.1.3. GASTOS POR ENFERMEDAD PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA.
 - w) En caso de siniestros producidos durante el viaje asegurado, cualquier tipo de gasto médico o farmacéutico producido una vez el ASEGURADO haya regresado a su domicilio, EXCEPTO los expresamente incluidos en la cobertura 1.1.53. GASTOS DE REHABILITACIÓN.
- Previa autorización expresa del ASEGURADOR y mediante sobreprima pactada, podrán eliminarse las exclusiones e), h) e i) lo que se especificará en las Condiciones Particulares de la Póliza.

EQUIPAJES

- a) Las mercancías y el material de uso profesional, EXCEPTO que se hubiese contratado la garantía 2.2.
- b) Las joyas (entendiéndose por tales los objetos de oro, platino, plata, perlas o piedras preciosas); la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, título de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general todo documento y valores en papel, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados; los objetos de valor (entendiéndose por tales el conjunto de objetos de plata, cuadros, obras de arte, y todo tipo de colecciones de arte, así como la peletería fina); las prótesis, audífonos, gafas y lentes de contacto; instrumentos musicales; aparatos de telefonía, electrónicos, digitales, material informático de toda clase, así como sus accesorios, EXCEPTO los expresamente incluidos en la cobertura ROBO Y DAÑOS MATERIALES AL EQUIPAJE de las garantías 2.1 y 2.2.
- c) El material deportivo, EXCEPTO que se hubiesen contratado las garantías de EXTENSION "ACTIVIDAD DEPORTIVA".
- d) El hurto, entendiéndose por tal la sustracción de cosas muebles ajenas, sin mediar violencia o intimidación en las personas ni fuerza en las cosas.
- e) Los daños debidos a desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente, aun siendo ocasionados por el transportista, así como los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- f) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- g) El robo proveniente de la práctica del camping o caravana en acampadas libres, quedando totalmente excluidos los objetos de valor en cualquier modalidad de acampada.
- h) El robo del equipaje u objetos personales que se encuentren en vehículos o tiendas de campaña.
- i) Los daños, pérdidas o robos, resultantes de que los efectos y objetos personales hayan sido dejados sin vigilancia en un lugar público o en un local puesto a disposición de varios ocupantes.
- j) Cualquier rotura del equipaje que no se deba a alguna de las causas cubiertas.
- k) Los daños causados directa o indirectamente por hechos de guerra, desórdenes civiles o militares, motín popular, huelgas, terremotos y radioactividad o cualquier motivo de fuerza mayor.
- l) Los daños causados intencionadamente por el ASEGURADO, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- m) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

GASTOS DE ANULACIÓN DE VIAJE, INTERRUPCIÓN DE VIAJE Y CAMBIO DE CONDICIONES DEL VIAJE

- a) Un tratamiento estético, una cura, una contraindicación de viaje aéreo debido a un diagnóstico que no imposibilite el uso del medio de transporte contratado, la falta o contraindicación de vacunación, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazos y el alcoholismo, el consumo de drogas y estupefacientes, salvo que estos hayan sido prescritos por un médico y se consuman de forma indicada.
- b) Enfermedades psíquicas, mentales, nerviosas o depresiones sin hospitalización, o que justifique una hospitalización inferior a siete días.
- c) Enfermedades crónicas, preexistentes o congénitas de todos los viajeros que hayan sufrido agudizaciones dentro de los 30 días previos a la contratación de la póliza.
- d) Enfermedades crónicas, preexistentes, congénitas o degenerativas de los familiares descritos en las Condiciones Particulares que, no estando asegurados, sufran alteraciones en su estado que no precisen de atención ambulatoria en urgencias de centro hospitalario o de ingreso hospitalario, con posterioridad a la contratación del seguro.
- e) Imprudencia temeraria, negligencia grave, participación en apuestas, concursos, competiciones (salvo carreras populares como aficionado), duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
- f) Epidemias, pandemias, cuarentena médica y polución, tanto en el país de origen como de destino del viaje o en los países de tránsito.
- g) Guerra, declarada o no, motines, movimientos populares, actos de terrorismo, todo efecto de una fuente de radioactividad, así como la inobservancia consciente de las prohibiciones oficiales.

Protección Total Mundosenior Inclusión

Nº de Póliza

ESE46-I21-05A1

Número UMR -B0524CSPXXXX64820

h) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carnet o certificado de vacunación, EXCEPTO el robo de documentación necesaria para hacer el viaje, en fechas o circunstancias que imposibilite la tramitación o reexpedición de la misma a tiempo, previsto en la cobertura GASTOS DE ANULACION DE VIAJE.

i) Los actos dolosos, así como las autolesiones causadas intencionadamente, el suicidio o el intento de suicidio.

j) Los supuestos que dimanen, en forma directa o indirecta, de hechos producidos por energía nuclear, radiaciones radiactivas, catástrofes naturales (EXCEPTO declaración oficial de zona catastrófica en el lugar de residencia del ASEGURADO o en el lugar de destino del viaje, prevista en la cobertura GASTOS DE ANULACION), acciones bélicas, disturbios o actos terroristas.

k) Gastos adicionales o tasas derivados de errores u omisiones en la reserva del viaje o en la obtención de visados o pasaportes.

l) La mera no presentación del ASEGURADO el día y a la hora prevista de comienzo del primer servicio contratado dentro del viaje ("No show").

RESPONSABILIDAD CIVIL

a) Cualquier tipo de Responsabilidad que corresponda al ASEGURADO por la conducción de vehículos a motor, aeronaves, y embarcaciones, así como por el uso de armas de fuego.

b) La Responsabilidad Civil derivada de toda actividad profesional, sindical, política o asociativa.

c) Las multas o sanciones impuestas por Tribunales o autoridades de todas clases.

d) La Responsabilidad derivada de la práctica de deportes profesionales y de las siguientes modalidades, aunque sea como aficionado: alpinismo, boxeo, bobsleigh, espeleología, judo, paracaidismo, ala delta, vuelo sin motor, polo, rugby, tiro, yach-ting, artes marciales, y los practicados con vehículos a motor.

e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título al ASEGURADO.

f) Pérdidas o perjuicios económicos que no provengan directamente de un daño material o personal sufrido por el tercero reclamante.

g) Cualquier reclamación por daños morales, en defensa del honor, injurias, difamación o insultos.

Causas de anulación del Seguro

El ASEGURADOR garantiza, hasta el límite establecido en las Condiciones Particulares, el reembolso de los gastos por anulación de viaje que se produzcan a cargo del ASEGURADO y le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que anule el viaje, antes del inicio de éste, por alguna de las causas que afecten al ASEGURADO y que se enumeran a continuación, sobrevenidas después de la contratación del seguro y que le impidan viajar en las fechas contratadas.

Se entenderán comprendidos en esta garantía los GASTOS DE GESTION debidamente justificados, los de anulación (si los hubiese) y la penalización que se haya podido aplicar de acuerdo con la ley o con las condiciones del viaje.

1. Por motivos de salud

1.1) Enfermedad grave, accidente grave o fallecimiento:

-Del ASEGURADO, su cónyuge, o ascendientes o descendientes hasta el grado de consanguinidad, afinidad o lateralidad indicado en las Condiciones Particulares de la póliza.

-De un acompañante del ASEGURADO, inscrito en la misma reserva y también asegurado.

-De su sustituto profesional, siempre y cuando sea imprescindible que el cargo o responsabilidad deba entonces ser asumida por el ASEGURADO.

-De la persona encargada durante el período de viaje y/o estancia, de la custodia de los hijos menores o personas dependientes. Para que esta garantía tenga validez será necesario facilitar en el momento de la suscripción del seguro, el nombre y apellidos de dicha persona.

También será causa de cancelación aquella alteración de la salud del ASEGURADO que, sin tener la consideración de enfermedad o accidente grave, impida totalmente la realización de la actividad objeto del seguro, constatada por el servicio médico del ASEGURADOR.

Cuando la enfermedad o accidente afecte a alguna de las personas antes citadas, distintas del ASEGURADO, se entenderán como graves cuando, con posterioridad a la contratación del seguro, impliquen hospitalización o necesidad de guardar cama y se requiera, a juicio de un profesional médico, la atención y cuidados continuos de personal sanitario o de las personas designadas para ello, previa prescripción médica, y se estima que esta situación se mantendrá dentro de los 12 días previos al inicio del viaje.

El ASEGURADO deberá informar inmediatamente del siniestro en la fecha en que este se produzca, reservándose el ASEGURADOR el derecho de realizar una visita médica al ASEGURADO, acompañante, sustituto profesional o la persona encargada para valorar si efectivamente la causa imposibilita el inicio del viaje. Si la enfermedad no requiriera hospitalización, el ASEGURADO deberá informar del siniestro inmediatamente al hecho

que originó la causa objeto de anulación del viaje.

1.13) Por positivo mediante pruebas médicas de enfermedad de COVID-19.

Cuando el ASEGURADO tenga que cancelar por esta causa, estará cubierta también la cancelación de:

-Su cónyuge, ascendientes o descendientes de hasta segundo grado de consanguinidad, afinidad o lateralidad, inscritos en la misma reserva y también asegurados.

-De un acompañante del ASEGURADO, inscrito en la misma reserva y también asegurado.

4. Por causas extraordinarias

4.1) Daños graves por incendio, robo, explosión u otros eventos de la naturaleza que afecten a la residencia habitual o secundaria del ASEGURADO, o al local profesional en el que ejerza una profesión liberal o dirija una empresa, que hiciesen necesaria su presencia.

5. Otras causas

5.9) Anulación de las personas que han de acompañar al ASEGURADO, hasta un máximo de dos, inscritas en la misma reserva y aseguradas en esta misma póliza, siempre que la anulación esté motivada por alguna de las causas previstas en esta garantía y, debido a ello, tenga el ASEGURADO que viajar solo. Los menores de 18 años no se contabilizan dentro del cómputo de acompañantes si quedan solos en el viaje o acompañados por un solo adulto.

Si el ASEGURADO acompañante decidiera mantener la contratación del viaje y utilizarla en solitario, el ASEGURADOR se haría cargo de los gastos adicionales que el proveedor del viaje le imputara en concepto de suplemento hasta un importe máximo de 180 € por persona asegurada.

En este caso tan solo se cubrirá a dos personas aseguradas debido a que un acompañante cancele por cualquier causa cubierta.

Protección Total Mundosenior Inclusión

Nº de Póliza

ESE46-I21-05A1

Número UMR -B0524CSPXXX64820

GARANTÍAS DE ASISTENCIA HELPY



1. Videoconsulta médica	Incluido
1. Gestión de reclamaciones de clientes en destino	Incluido
2. Gestión de emergencias en destino debido a causas de fuerza mayor.....	Incluido
3. Asesoramiento en incidencias relacionadas con el transporte	Incluido
4. Gestión de incidencias en viaje (alojamiento, transporte, traslados, excursiones.....)	Incluido
5. Alertas de viaje en tiempo real	Incluido
6. Asesoramiento requisitos de entrada (vacunas, recomendaciones.....)	Incluido
7. Asesoramiento otras coberturas de asistencia en viaje	Incluido
8. Asesoramiento ante quiebra de proveedores.....	Incluido
9. Gestión demora o retraso en entrega de equipaje	Incluido

INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO

ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE/ ASISTENCIA HELPY

Si **durante el viaje necesitas asistencia médica** contacta inmediatamente con la Central de Asistencia 24 horas.

+34 91 084 87 94

Es imprescindible llamar comunicando el siniestro para tener derecho a percibir las prestaciones de la póliza.

Para localizar tu seguro con mayor rapidez, te recomendamos que en el momento de la llamada tengas a mano:

- Nombre del asegurado
- Numero de póliza (indicado en el certificado del seguro)
- Lugar y número de teléfono del lugar donde se encuentre
- Descripción del problema

SINIESTROS DE REEMBOLSO O INDEMNIZACIÓN

El resto de incidencias, se gestionan a través de la **Plataforma de Gestión de Siniestros Online** www.intermundial.es/siniestros

1. Regístrate y/o accede a tu área de cliente
2. Introduce tu número de póliza
3. Indica qué ha ocurrido en tres clics para conocer la documentación necesaria
4. Adjunta toda la documentación en la plataforma.

En 24 horas, un especialista se pondrá en contacto contigo y podrás seguir el estado de la tramitación de tu siniestro con tu número de referencia a través de la plataforma.