

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, Nº 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 Josep Rover Motta 27, C.P. 07006 de Palma de Mallorca (España), con dirección a efectos de notificaciones en Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), C.P. 07009 de Palma de Mallorca (Baleares-España) y correo electrónico consultas@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

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/Inicio Circuito/Inicio Crucero.
- 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: pago con tarjeta.
- 10) Emisión/Impresión de la Documentación del Viaje.
- 11) Confirmación de la contratación.

- **Los clientes que viajen solos con LA UTE deberán solicitar habitación individual (excepto modalidad CRUCEROS).**

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.

En la modalidad **CRUCEROS** no existe la posibilidad de cabina/camarote individual (precios basados en dos personas por cabina/camarote)

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 web 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 y ciudades europeas 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, Lisboa, Grecia ... Consultar folleto/itinerario de viaje.

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

Pago por tarjeta bancaria o transferencia bancaria *on-line*: 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 45 días de la fecha de salida, exceptuando las reservas que se encuentren dentro de ese período de 45 días antes de la fecha de salida, deberá hacerse efectivo la totalidad del pago del viaje en el momento de la reserva ("PAGO ÚNICO").

El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta bancaria o transferencia bancaria *on-line* será inmediato.

En todo caso, la compra de un viaje del PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL MUNDOSENIOR 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 o la realización de la transferencia a través de la entidad bancaria seleccionada. En el caso de que se rechazara el cargo en dicha tarjeta o no pudiera realizarse la transferencia bancaria *on-line*, 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:** Pago para viajes en Grupo: Si en el momento de reservar el viaje se desea abonar el pago del mismo (Depósito Reserva o Total Reserva), todos los usuarios de la reserva deberán realizarlo mediante el mismo modo de pago. Sin embargo, si se deja el pago pendiente de elección y se abona posteriormente, cada persona usuaria de la reserva podrá elegir el modo de pago a título individual a través de la sección “Mis Reservas” para poder emitir el Documento de Viaje.

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 45 días antes de la fecha de salida. En el caso de que la salida esté dentro de este período (45 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el “PAGO ÚNICO” (la totalidad del precio del viaje) en el momento de la reserva.

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 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:

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 45 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 45 días antes de la fecha de salida (“PAGO ÚNICO”).

IMPORTANTE: En cualquiera de los supuestos, el viaje debe estar pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio del viaje.

EL VIAJE INCLUYE:

Los servicios incluidos en cada viaje son los siguientes (Consultar folleto/itinerario para viajes modalidad “Circuitos Europeos”, “Circuitos Extranjero” y “Cruceiros”):

- 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. Los camarotes/cabinas serán asignados por riguroso orden de reserva, la categoría de los mismos será la indicada en su “Documento de Viaje”.

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/navieras o terrestres) y establecimientos hoteleros/apartahoteles/cruceiros.

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/navieras.

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. En los CRUCEROS deberán respetarse los horarios indicados de embarque y desembarque al realizar las visitas y excursiones programadas y opcionales.

No se efectuará devolución alguna por los servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

El pasajero que abandone el viaje ya iniciado, por cualquier motivo, no tendrá derecho a ningún reembolso y deberá abonar el precio completo del viaje.

EL VIAJE NO INCLUYE

- Excursiones opcionales que no se indiquen expresamente en el itinerario/folleto.
- 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. En el caso de los CRUCEROS, el precio del viaje no incluye una aportación complementaria (cuota de servicio), que suele denominarse erróneamente “propina”, cuyo importe va en función de la duración del viaje, siendo su destinatario el personal de servicio (al

inicio del viajes la compañía naviera indica al cliente que debe asumir el compromiso de entregarla a la finalización del Crucero).

- 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, documentación sanitaria o cualquier otra documentación necesaria en vigor según la normativa vigente del gobierno de nuestro país o gobiernos de cada país que se visite.

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.

Antes del comienzo de su viaje, consulte las siguientes páginas web:

- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación - Recomendaciones para viajar al extranjero:

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

- Unión Europea - Medidas COVID-19 en los países de la UE:

<https://reopen.europa.eu/es/>

INFORMACIÓN SEGÚN DESTINO

- DESTINO GRECIA: El Gobierno griego ha impuesto un tributo turístico, la cantidad a abonar durante toda la estancia es de aproximadamente 24 euros por persona, el cual deberá ser abonado directamente por el cliente al establecimiento hotelero en el que se aloje a su llegada y registro.
- DESTINOS BALEARES: la tasa turística afecta a aquellos turistas y residentes que se alojen en hoteles, apartamentos turísticos, albergues. Su importe medio es de 3 euros por persona y día, aunque oscila entre los 1 y 4 euros por persona y día en función de la categoría del alojamiento y las fechas del viaje. La tasa se reduce para estancias en temporada baja y menores.
- DESTINO CATALUÑA: se aplica en hoteles, albergues, campings, casas rurales, habitaciones o apartamentos. El importe varía entre los 0,45 y los 2,25 euros por persona y día según la categoría del alojamiento y su ubicación. Los menores de 16 años no pagan la tasa. También se establece un límite de pago si la estancia dura más de una semana.
- DESTINOS ABU DHABI, DUBAI, EGIPTO, ISRAEL, JORDANIA, MARRUECOS, TÚNEZ, UZBEKISTÁN, TURQUÍA, REINO UNIDO (INGLATERRA Y ESCOCIA): Pasaporte: el viajero debe disponer del pasaporte en vigor para viajar y con una validez mínima de 6 meses a la fecha de inicio del viaje.

La UTE declina toda responsabilidad sobre la documentación necesaria y su vigencia, siendo por cuenta del viajero cualquier gasto que se origine, aplicando las normativas establecidas para el supuesto de desistimiento voluntario.

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

A) Viajes DESTINO ESPAÑA Y PORTUGAL: 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:

1. Si la causa de anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, el 5% del precio total del viaje.
2. Si la causa de anulación se produce entre los 3 y 10 días, el 15% del precio total del viaje.
3. Si la causa de anulación se produce dentro de las 48 horas (2 días) anteriores a la fecha de salida, el 25% del precio total del viaje.
4. Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas (2 días) antes de la fecha de salida por coincidir con Sábado, Domingo y festivo, o causa de fuerza mayor se reembolsará el 50% del precio total del viaje.
5. Cuando no se presente a la salida, por una causa producida el mismo día de la salida, el 100% del precio total del viaje.

Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán del 6,20% del precio total del viaje.

- Los viajes modalidad “**CIRCUITOS EUROPEOS**” y “**CIRCUITOS EN EXTRANJERO**” están sujetos a condiciones económicas especiales de contratación tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales. Por lo que en caso de anulación el cliente deberá abonar en concepto de penalización, las cantidades siguientes:

B) Viajes modalidad CIRCUITOS EUROPEOS:

- 1) Si el desistimiento se produce entre los 22 y 34 días de antelación a la fecha de inicio del viaje: 253€.
- 2) Si el desistimiento se produce entre los 15 y 21 días de antelación a la fecha de inicio del viaje: 310€.
- 3) Si el desistimiento se produce entre los 4 y 14 días de antelación a la fecha de inicio del viaje para salidas con origen Madrid y Barcelona: 345€; salidas origen Málaga, Sevilla, Bilbao, Oviedo, Santiago, Valencia y Alicante: 368€; salidas con origen Palma de Mallorca: 425€; salidas con origen Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria: 483€.
- 4) Si la cancelación se produce entre 1 y 3 días de antelación a la fecha de inicio del viaje para las salidas con origen Madrid y Barcelona: 380€; salidas origen Málaga, Sevilla, Bilbao, Oviedo, Santiago, Valencia y Alicante: 402€; salidas con origen Palma de Mallorca: 460€; salidas con origen Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria: 515€.
- 5) Si el desistimiento se produce el mismo día de la fecha de inicio del viaje o de no presentarse en la salida a la hora señalada en el Documento de Viaje: 632€.

Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán del 6,20% del precio total del viaje.

C) Viajes modalidad CIRCUITOS EXTRANJERO, están sujetos a singulares condiciones de contratación aérea. Por lo que la anulación de la reserva, además de los gastos indicados en el apartado **B)** anterior, si la cancelación se produce con menos de 30 días de antelación a la fecha de salida del viaje, se aplicarán los siguientes gastos de la emisión del billete aéreo, según destino:

- 1) Para los viajes con destino a Marruecos y Túnez: 300€.
- 2) Para los viajes con destino a Abu Dhabi-Dubai, Egipto, Uzbekistán, Israel y Jordania: 600€.

D) Viajes modalidad CRUCEROS: En el caso de que el cliente desista de la realización del viaje que ya hubiese contratado, deberá abonar en concepto de penalización las cantidades siguientes:

- 1) Si el desistimiento se produce entre los 39 y 30 días antes de la fecha de inicio del viaje: el 50% del precio total del viaje.
- 2) Si el desistimiento se produce entre los 29 y 21 días antes de la fecha de inicio del viaje: el 65% del precio total del viaje.
- 3) Si el desistimiento se produce entre los 20 y 8 días antes de la fecha de inicio del viaje: el 75% del precio total del viaje.
- 4) Si el desistimiento se produce entre los 7 días antes de la fecha de inicio del viaje o por una causa producida el mismo día de la salida: 100% del precio total de la reserva.

Los gastos de gestión por la cancelación del viaje serán del 6,20% del precio total del viaje.

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 viajes contratados en línea, podrán cancelarse mediante la sección "Mis Reservas" del Portal.

CÓMO SOLICITAR EL REEMBOLSO: reembolsos@mundosenior.es

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

1. Carta o información explicativa con los motivos de cancelación, indicando: datos del viaje (nombre de la persona titular del viaje, DNI, localizador de la reserva...), su dirección postal y número de su cuenta bancaria con el IBAN (ES+22 dígitos), para realizar el reembolso si procede.
2. 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.
3. 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 Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), 07009 de Palma de Mallorca (Baleares)

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 SEGURO DE VIAJE

VIAJES CON DESTINO A ESPAÑA Y PORTUGAL

COMPañÍA ASEGURADORA: ERGO - Nº PÓLIZA COLECTIVA: 07629000103

RESUMEN GARANTÍAS DE LA PÓLIZA DE SEGUROS

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

ASISTENCIA A PERSONAS: Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización (10.000€); Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica, 50€/día (500€); Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos (ilimitado); Repatriación o transporte del asegurado fallecido (ilimitado); Desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del asegurado superior a 3 días (ilimitado); Estancia del acompañante desplazado, 75€/día (525€); Ayuda en viaje (incluido); Escolta de restos mortales, 50€/día (150€); Reincorporación al viaje programado tras hospitalización del Asegurado (incluido); Compensación por hospitalización (110€)

RESPONSABILIDAD CIVIL: Responsabilidad civil privada (3.000€)

ANULACIÓN: Gastos de anulación de viaje España y Portugal (700€); Europa (1.300€)

REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS: 500€

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, traslados, 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.
Puede visitar la siguiente página web para consultar las condiciones de la Póliza:
https://media.intermundial.es/pdf/Mundosenior/2_COND_ESE46-I12-05A1_se.pdf

INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO/ASISTENCIA MÉDICA

ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE: Si durante el viaje necesita asistencia deberá contactar inmediatamente con la Central de Asistencia 24 horas al teléfono (+ 34) 91 387 45 87

SERVICIO DE ASISTENCIA HELPY: puede contactar con el teléfono (+34) 91 084 87 94

SINIESTROS DE REEMBOLSO O INDEMNIZACIÓN: Debe rellenar el formulario "Declaración de Siniestro" y enviar ese formulario junto con la documentación justificativa del siniestro a: Dirección postal: ERGO Seguros de Viajes (Att. Departamento de Siniestros) en Avda. Isla Graciosa 1, C.P. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid. Correo electrónico: siniestros@ergo-segurosdeviaje.es

Puede consultar la web:

https://media.intermundial.es/pdf/Mundosenior/2_COND_ESE46-I12-05A1_se.pdf

AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO ENCONTRARÁ EL CERTIFICADO DEL SEGURO PÓLIZA

- VIAJES "CIRCUITOS EUROPEOS": Cuna de la Civilización: Alemania; Austria; Bélgica; Bulgaria; Croacia; Estonia, Letonia y Lituania; Francia; Grecia; Holanda; Hungría; Irlanda; Italia; Luxemburgo; Noruega; Polonia; Reino Unido; República Checa; Rumanía; Sicilia; Suiza; Turquía.

COMPAÑÍA ASEGURADORA: EUROP ASSISTANCE - Nº PÓLIZA: 3ZP
SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA PERMANENTE +34 91 758 69 04

(Cuando se produzca una circunstancia que esté cubierta por el seguro, comuníquelo inmediatamente al teléfono indicado. Es imprescindible llamar comunicando el siniestro para tener derecho a percibir las prestaciones de la póliza)

ESTOS VIAJES INCLUYEN GUÍA ACOMPAÑANTE: PODRÁ SOLICITARLE CUALQUIER DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DE VIAJE.

RESUMEN GARANTÍAS DE LA PÓLIZA DE SEGUROS

ASISTENCIA: Gastos médicos por enfermedad o accidente del asegurado (En España: 700€; en resto Europa: 2.000€; en resto Mundo: 3.000€); Gastos de odontología (150€); Repatriación o traslado sanitario de heridos o enfermos (ilimitado); Repatriación o traslado del asegurado fallecido (ilimitado); Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar directo (ilimitado); Regreso anticipado por hospitalización de un familiar directo (ilimitado); Desplazamiento de un familiar por hospitalización del asegurado superior a 5 días (Gastos de desplazamiento del familiar: ilimitado; Gastos de estancia del familiar desplazado: 500€); Prolongación de estancia en el hotel por prescripción médica (500€); Transporte de mensajes urgentes (Incluido); Traslado por declaración del Estado de Emergencia o aviso de cierre de fronteras (Incluido); Prolongación de estancia por declaración Estado de Emergencia o aviso cierre de fronteras (50€/día, máximo 500€).

EQUIPAJES: Robo, pérdida o destrucción del equipaje (500€); Gastos por demora de la entrega del equipaje facturado (75€); Búsqueda, localización y envío de equipajes (incluido).

GASTOS DE ANULACIÓN DEL VIAJE: en España (600€); en resto de Europa (1.000€); en resto Mundo (1.500€)

PÉRDIDA DE VISITAS: En España (no cubierto); en el extranjero (200€).

- **VIAJES “CIRCUITOS EN EXTRANJERO”: Abu Dhabi y Dubai; Egipto; Israel; Jordania; Marruecos; Túnez; y, Uzbekistán.**

COMPAÑÍA ASEGURADORA: EUROP ASSISTANCE - Nº PÓLIZA: 0AO003
SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA PERMANENTE +34 91 758 69 04

(Cuando se produzca una circunstancia que esté cubierta por el seguro, comuníquelo inmediatamente al teléfono indicado. Es imprescindible llamar comunicando el siniestro para tener derecho a percibir las prestaciones de la póliza)

ESTOS VIAJES INCLUYEN GUÍA ACOMPAÑANTE: PODRÁ SOLICITARLE CUALQUIER DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DE VIAJE.

RESUMEN GARANTÍAS DE LA PÓLIZA DE SEGUROS

ASISTENCIA: Gastos médicos por enfermedad o accidente del Asegurado (3.500€); Gastos de odontología (60€); Gastos médicos por enfermedad preexistente hasta estabilización (Incluido); Repatriación o traslado del Asegurado por enfermedad preexistente (Ilimitado); Transporte o repatriación del Asegurado herido o enfermo (Ilimitado); Transporte o repatriación del Asegurado fallecido (Ilimitado); Desplazamiento de familiar por hospitalización del Asegurado superior a 3 días (Ilimitado); Gastos de estancia de familiar desplazado (40€/día, máximo 400€); Gastos de hospitalización del acompañante desplazado (3.000€); Viaje de regreso anticipado del Asegurado por fallecimiento de un familiar (Incluido); Servicio de sepelio (3.000€)

EQUIPAJES: Robo, pérdida o rotura de equipaje (300€)

RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA DEL ASEGURADO: 6.000€

- **VIAJES “CRUCEROS”: Cruceros por el Rin; Cruceros por el Danubio.**

COMPAÑÍA ASEGURADORA: MANÁ - Nº PÓLIZA: ESE39-I21-68A1
SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA PERMANENTE +34 911 976 584

(Cuando se produzca una circunstancia que esté cubierta por el seguro, comuníquelo inmediatamente al teléfono indicado. Es imprescindible llamar comunicando el siniestro para tener derecho a percibir las prestaciones de la póliza)

ESTOS VIAJES INCLUYEN GUÍA ACOMPAÑANTE: PODRÁ SOLICITARLE CUALQUIER DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO DE VIAJE.

RESUMEN GARANTÍAS DE LA PÓLIZA DE SEGUROS

ASISTENCIA: Asistencia médica y sanitaria (4.000€); Gastos odontológicos urgentes (150€); Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos (ilimitado); Repatriación o transporte de acompañantes (ilimitado); Repatriación o transporte del Asegurado fallecido (Ilimitado); Regreso anticipado por hospitalización de un familiar superior a 5 días (ilimitado); Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del asegurado (ilimitado); Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica (90€/día, máximo 900€) Desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del Asegurado superior a 5 días (Gastos de desplazamiento: ilimitado; gastos de estancia: 90€/día con un máximo de 900€); Transmisión de mensajes urgentes (incluido); Servicio de información (incluido); Consulta médica telefónica (incluido); Prolongación de estancia por cuarentena médica debida a covid-19 (50€/días con un máximo de 800€)

EQUIPAJES: Pérdidas materiales continental (275€); Pérdidas materiales Mundial (400€); Demora en la entrega del equipaje, a partir de 6 horas (100€); Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados (incluido); Gastos de gestión por pérdida de documentos de viaje (150€)

ANULACIÓN: Gastos de anulación de viaje (600€)

GARANTÍAS DE DEMORA DE VIAJE Y PÉRDIDA DE SERVICIOS: Gastos ocasionados por la pérdida de enlaces del medio de transporte, mínimo 4 horas de retraso (300€); Pérdida de servicios contratados Continental (450€); Pérdida de servicios contratados Mundial (750€); Pérdida de visitas

Continental (máximo 200€/día, con un límite de 400€); Pérdida de visitas Mundial (máximo 300€/día, con un límite de 600€); Demora de viaje por overbooking (31€ por cada 4 horas, con un límite de 120€)
GARANTÍAS DE ACCIDENTES: Accidentes del medio de transporte-Invalidez permanente (60.000€); Accidente del medio de transporte-Fallecimiento (60.000€).
RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA: 6.011€

RESPONSABILIDAD VIAJES COMBINADOS

El organizador y la agencia de viajes vendedora son responsables del correcto cumplimiento de los servicios del viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión (art.161 TRLGCU), estando obligados a prestar asistencia al viajero de conformidad con lo establecido en el art.163 TRLGCU, debiendo el viajero soportar los costes de dicha asistencia en caso de conducta intencionada o negligente por su parte. El viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado. Las necesidades especiales del viajero deben ser comunicadas y aceptadas por escrito por el organizador antes de realizar la reserva.

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, las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia minorista o de LA UTE tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo, cualquiera que se la modalidad de viajes, en especial en la modalidad de CRUCEROS, los cuales pueden no ser accesibles. De esta manera, las agencias minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado, deberán ponerlo de inmediato en conocimiento de LA UTE. De igual forma, el viajero con movilidad reducida que desee reservar un viaje combinado a través del portal, deberá ponerse en contacto con LA UTE solicitando la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje combinado en el caso de que pueda adaptarse en función de sus necesidades. En cualquier caso, solo serán válidas las necesidades especiales del viajero comunicadas por éste y aceptadas por escrito por LA UTE.

En la modalidad de CRUCEROS, no existe la posibilidad de cabina/camarote individual (precios basados en dos personas por cabina/camarote). Los camarotes/cabinas serán asignados por riguroso orden de reserva. Algunos restaurantes podrán exigir una vestimenta formal y adecuada.

ORGANIZADOR: UTE MUNDOSENIOR PLUS - consultas@mundosenior.es - 971220822, con domicilio en Josep Rover Motta 27, C.P. 07006 de Palma de Mallorca, España.

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: calidad@avoris.zendesk.com o, en su defecto, a la UTE MUNDOSENIOR PLUS a la siguiente dirección de notificaciones: Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), 07009 de Palma de Mallorca (Baleares). 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 VIAJES 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 "Aoris 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 garantía de protección frente a la insolvencia con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con N.I.F. A48265169, y domicilio en Plaza del Olivar 6, Palma de Mallorca, C.P. 07002, Baleares, inscritos en el Registro Especial de Avaluos con nº 0182001033756 y nº 0182001042596.

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.

GARANTÍA DE INSOLVENCIA

VIAJES HALCON, S.A.U., domiciliada en Calle Josep Rover Motta 27, 07006, Palma de Mallorca, España, inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, al Tomo 2.032, folio 132, hoja PM-45899, con C.I.F. A10005510, 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 Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con N.I.F. A48265169, y domicilio en Plaza del Olivar 6, C.P. 07002 de Palma de Mallorca (Baleares) inscrito en el Registro Especial de Avaluos con nº 0182001033756.

AVORIS RETAIL DIVISION, S.L., domiciliada en Calle Josep Rover Motta 27, 07006 de Palma de Mallorca, España, Agencia de Viajes Mayorista-Minorista BAL 005 M/M, y C.I.F. B07012107, 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 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con N.I.F. A48265169, y domicilio en Plaza del Olivar 6, C.P. 07002 de Palma de Mallorca (Baleares) inscrito en el Registro Especial de Avaluos con nº 0182001042596.

Esta garantía está afectada a la responsabilidad económica de la sociedad VIAJES HALCÓN, 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.

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>

Seguro de Inclusión Mundosenior

Nº de Póliza

Nº de Certificado:

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



GARANTÍAS DEL SEGURO

1. EQUIPAJES

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

2. ASISTENCIA A PERSONAS

2.1. Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización.....	10.000 €
2.2. Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica (50 euros/día).....	500 €
2.3. Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos.....	ilimitado
2.4. Repatriación o transporte del asegurado fallecido	ilimitado
2.5. Desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del asegurado superior a 3 días	ilimitado
2.6. Estancia del acompañante desplazado (75 euros/día)	525 €
2.7. Ayuda en viaje.....	Incluido
2.8. Escolta de restos mortales (50€/día).....	150 €
2.9. Reincorporación al viaje programado tras hospitalización del Asegurado.....	incluido
2.10. Compensación por hospitalización.....	110 €

3. RESPONSABILIDAD CIVIL

3.1. Responsabilidad civil privada.....	3.000 €
-----------------------------------------	----------------

4. ANULACIÓN

4.1. Gastos por anulación de viaje	
• España y Portugal.....	700 €
• Europa.....	1.300 €
• Cruceros Europa	2.300 €

5. REEMBOLSO DE VACACIONES NO DISFRUTADAS

5. Reembolso de vacaciones no disfrutadas.....	500 €
------------------------------------------------	--------------

Seguro de Inclusión Mundosenior

Nº de Póliza

07629000103

Exclusiones del Seguro

EQUIPAJES

- a) Las mercancías y el material de uso profesional, la moneda, los billetes de banco, billetes de viaje, colecciones de sellos, títulos de cualquier naturaleza, documentos de identidad y en general todo documento y valores en papel, tarjetas de crédito, cintas y/o discos con memoria, documentos registrados en bandas magnéticas o filmados, colecciones y material de carácter profesional, prótesis, gafas y lentes de contacto. A estos efectos no se consideran material profesional los ordenadores personales.
- b) El hurto, salvo en el interior de las habitaciones de hotel o apartamento, cuando éstas se encuentren cerradas con llave. (A estos efectos se entiende por hurto aquella sustracción cometida al descuido, sin que medie violencia ni intimidación en las personas ni fuerza en las cosas).
- c) Los daños debidos a desgaste normal o natural, vicio propio y embalaje inadecuado o insuficiente. Los producidos por la acción lenta de la intemperie.
- d) Las pérdidas resultantes de que un objeto, no confiado a un transportista, haya sido simplemente extraviado u olvidado.
- e) 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.
- f) 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.
- g) La rotura, a menos que sea producida por un accidente del medio de transporte, por robo simple o con fractura, por agresión a mano armada, por incendio o extinción del mismo.
- h) Los daños causados directa o indirectamente por hechos de guerra, desórdenes civiles o militares, motín popular, huelgas, terremotos, pandemias y radioactividad.
- i) Los daños causados intencionadamente por el ASEGURADO, o negligencia grave de éste y los ocasionados por derrame de líquidos que vayan dentro del equipaje.
- j) Todos los vehículos a motor, así como sus complementos y accesorios.

ASISTENCIA

- 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 personas que viajen con él, así como cualquier prestación o asistencia médica que el ASEGURADO solicite, cuando quede acreditado que realizó el viaje con la finalidad de ser tratado de sus dolencias en el lugar de destino, con cargo a la póliza y al ASEGURADOR.
- c) Los siniestros ocurridos en caso de guerra, pandemias —excepto la originada por COVID-19—, 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 el siniestro no tiene relación con tales acontecimientos.
- d) Los accidentes que sobrevengan a la práctica de competiciones deportivas, oficiales o privadas, los entrenamientos, pruebas y apuestas, así como la práctica como aficionado de deportes de alto riesgo, tales como montañismo, escaladas, espeleología, esquí, surf, motocross, carreras de velocidad o resistencia, ascensiones o viajes aeronáuticos, vuelo sin motor, ala delta, polo, lucha o boxeo, rugby, pesca submarina, paracaidismo u otros de similar grado de riesgo.
- e) 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.
- f) El rescate en montaña, mar o desierto.
- g) Salvo lo indicado en el punto 2.1 del presente Condicionado, las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al viaje, así como sus complicaciones o recaídas.
- h) Las enfermedades y accidentes sobrevenidos en el ejercicio de una profesión de carácter manual o que requiera de un esfuerzo físico intenso.
- i) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo.

- j) 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.
- k) Los gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis.
- l) Partos.
- m) Embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en las primeras 24 semanas de gestación.
- n) Las revisiones médicas periódicas, preventivas o pediátricas.
- o) 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.
- p) La odontología endodóncica, periodóncica, ortodóncica, las obturaciones o empastes, las prótesis dentales, las apicectomías, la implantología y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.
- q) El traslado y/o repatriación en avión sanitario, excepto en Europa y países ribereños al Mediterráneo.

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 toda clase.
- d) La responsabilidad derivada de la práctica de las actividades deportivas del grupo D del apartado DEFINICIONES.
- e) Los daños a los objetos confiados, por cualquier título al ASEGURADO.

ANULACIÓN

- a) Tratamientos estéticos, revisiones periódicas, curas, contraindicaciones de viajes aéreos, vacunaciones, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazos.
- b) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
- c) Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos, tanto a la fecha de reserva del viaje, como a la fecha de inclusión en el seguro.
- d) En general, todas las anulaciones que sobrevengan como consecuencia de causas ocurridas en el momento de contratación de la póliza, conocidas por el TOMADOR y/o ASEGURADO.
- e) La participación en apuestas, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
- f) Terrorismo y guerra.
- g) La no presentación de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visados, billetes, carné o certificados de vacunación.
- h) Complicaciones del estado de embarazo.
- i) 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.
- j) Pandemias, salvo COVID-19

REEMBOLSO DE VACACIONES

- a) Los regresos anticipados que no hayan sido comunicados al ASEGURADOR y que no hayan sido efectuados 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) Cualquier reembolso solicitado en aquellos casos en que el regreso del ASEGURADO se produjo en la fecha prevista para la finalización del viaje o con posterioridad al mismo.

Seguro de Inclusión Mundosenior

Nº de Póliza

07629000103

- d) Las enfermedades o lesiones que se produzcan como consecuencia de padecimientos crónicos o previos al viaje (salvo la reagudización o descompensación de una enfermedad crónica durante el viaje) entre ellos SIDA O cualquier enfermedad preexistente.
- e) Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos, tanto a la fecha de reserva del viaje, como a la fecha de inclusión en el seguro.
- f) Enfermedades psíquicas, mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
- g) Las enfermedades o lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- h) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento o causadas intencionadamente por el asegurado a sí mismo.
- i) 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.
- j) Partos.

- k) Embarazos, salvo complicaciones imprevisibles en las primeras 24 semanas de gestación.
- l) La participación en apuestas, duelos, crímenes, riñas, salvo en casos de legítima defensa.
- m) Terrorismo.
- n) Tratamientos estéticos, revisiones periódicas, curas, contraindicaciones de viajes aéreos, vacunaciones, la imposibilidad de seguir en ciertos destinos el tratamiento medicinal preventivo aconsejado, la interrupción voluntaria de embarazos.
- o) La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables en todo viaje, tales como pasaporte, visado, billetes, carné o certificados de vacunación.
- p) 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.
- q) Pandemias, salvo COVID-19.

Causas de anulación del Seguro

El ASEGURADOR garantiza, hasta el límite máximo de 700,00€ y a reserva de las exclusiones que se mencionan en estas Condiciones Generales, el reembolso de los gastos de anulación de viaje que se produzcan a cargo del ASEGURADO y le sean facturados por aplicación de las condiciones generales de venta de la Agencia o de cualquiera de los proveedores del viaje, siempre que anule el viaje antes del inicio del mismo por alguna de las causas detalladas a continuación, sobrevenidas después de la suscripción del seguro y obliguen al Asegurado a cancelar o posponer el viaje en la fecha prevista.

A los efectos de esta póliza, se entenderán comprendidos en esta garantía los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y la penalización que de acuerdo con la ley o con las condiciones del viaje se haya podido aplicar.

1. Por motivos de salud:

1.1. Fallecimiento, accidente corporal grave o enfermedad grave:

- Del ASEGURADO o de cualquier persona de las indicadas en la definición de FAMILIARES. En el caso de los descendientes de primer grado que tengan menos de 24 meses de edad, no se requerirá que su enfermedad revista el carácter de grave.
- Esta cobertura será también aplicable cuando la persona hospitalizada o fallecida guarde alguno de los parentescos antes citados con el cónyuge, pareja de hecho o persona que como tal conviva permanentemente con el ASEGURADO.
- De la persona encargada durante el viaje de la custodia de los hijos menores de edad o familiares discapacitados del ASEGURADO que estén legalmente a su cargo.
- Del superior directo del ASEGURADO, en su puesto de trabajo, siempre que esta circunstancia impida a éste la realización del viaje por exigencia de la Empresa de la que es empleado.

En relación con el ASEGURADO, por enfermedad grave se entiende una alteración de la salud que implique hospitalización o necesidad de guardar cama, dentro de los 7 días previos al viaje, y que, médicamente, imposibilite el inicio del viaje en la fecha prevista.

Por accidente grave se entiende un daño corporal, no intencionado por parte de la víctima, proveniente de la acción súbita de una causa externa y que, a juicio de un profesional médico, imposibilite el inicio del viaje del ASEGURADO en la fecha prevista.

Cuando la enfermedad o accidente afecte a alguna de las personas citadas, distintas del ASEGURADO, se entenderá como grave cuando implique hospitalización o conlleve riesgo de muerte inminente.

2. Por causas extraordinarias:

2.1. Daños graves ocasionados por incendio, explosión, robo o por la fuerza de la naturaleza, en su residencia principal o secundaria, o en sus locales profesionales si el ASEGURADO ejerce una profesión liberal o dirige una empresa y fuese necesaria imperativamente su presencia.

2.2. Anulación de la persona que ha de acompañar al ASEGURADO en el viaje, inscrita al mismo tiempo que el ASEGURADO y asegurada por este mismo contrato, siempre que la anulación tenga su origen en una de las causas enumeradas anteriormente y, debido a ello, tenga el ASEGURADO que viajar solo.

2.3. En caso de anulación del acompañante también asegurado por este contrato y por cualquiera de las causas cubiertas, el ASEGURADOR asumirá hasta un máximo de 300 € los gastos adicionales que se le presenten al ASEGURADO en concepto de suplemento individual en caso de que decida emprender el viaje solo.

En caso de que por cualquiera de las causas previstas en este apartado de GASTOS POR ANULACIÓN DE VIAJE, el ASEGURADO realizara una cesión del mismo en favor de otra persona, quedarán garantizados los gastos adicionales que se produzcan por el cambio de titular de la reserva.

Quedarán igualmente cubiertos los gastos suplementarios a cargo del ASEGURADO, por cambios de fecha para posponer el viaje, siempre y cuando no sean superiores a los gastos producidos en caso de anulación.

Seguro de Inclusión Mundosenior

Nº de Póliza

07629000103

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 MÉDICA

ASISTENCIA DURANTE EL VIAJE

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

+34 91 387 45 87

También podrás acceder a los servicios HELPY:

+34 91 084 87 94

SINIESTROS DE REEMBOLSO O INDEMNIZACIÓN

Cumplimente los campos del documento:

“Declaración de siniestro” y envíe este formulario a:

ERGO Seguros de Viaje,
Avda. Isla Graciosa 1, 28703
San Sebastián de los Reyes (Madrid)

Email: siniestros@ergo-segurosdeviaje.es