

# Términos y Condiciones Generales del viaje



www.festropical.com  
www.thetropicalmaya.com

## EL PRECIO DEL VIAJE NO INCLUYE

Visados, maleteros, propinas, tasas aéreas, y/o tasas gubernamentales locales de entrada y salida que deban ser abonadas directamente por el pasajero en aeropuertos y fronteras, las excursiones que no figuran como incluidas en el itinerario de cada viaje, certificados de vacunación, "extras" tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales – ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión (salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa), lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "los precios incluyen" o no conste específicamente detallado en el programa/oferta en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo.

## DOCUMENTACIÓN DEL VIAJERO

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos) deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, siendo el pasaporte o DNI según las leyes del país o países que se visitan. Los menores que viajen sin la compañía de sus padres deberán llevar autorización paterna. Será por cuenta del cliente la obtención de visados, certificados de vacunación u otro tipo de documentación. Caso de ser rechazada por alguna autoridad la concesión de visados o denegada la entrada en el país por carecer de los requisitos exigidos, la agencia organizadora declina toda la responsabilidad, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine. En caso de extravío de la documentación de viaje por parte del cliente, que ocasione pérdidas de servicios, Quelóna no se hará cargo de los gastos ocasionados por una nueva reserva y/o emisión de la misma.

## SANIDAD

En este folleto se recogen las normativas sanitarias más destacables y validas al cierre de su edición. Recomendamos acudir al centro sanitario más próximo a su domicilio para obtener información actualizada y evitar cualquier contratiempo. Puedes consultar más información en la página [www.maec.es](http://www.maec.es) perteneciente al Ministerio de Asuntos Exteriores.

## ALOJAMIENTO

La Agencia organizadora no se hace responsable si como consecuencia de la celebración de algún evento especial hubiera, en un momento dado, que cambiar la categoría del hotel, obligado por las autoridades de los respectivos países, reembolsando la diferencia. En caso de régimen de alojamiento y desayuno incluido en el precio del viaje, es el continental (salvo otras especificaciones). En ciertos casos y debido a la hora temprana de un traslado al aeropuerto o viceversa, cabe la posibilidad de que no pueda usarse el servicio de desayuno, almuerzo o cena el día de dicho traslado, lo que no dará derecho a reembolso.

• **Tarifas Hoteleras:** Las habitaciones contratadas para este folleto son de tipo estándar, salvo especificación al respecto y están basadas en la denominación facilitada por los establecimientos. En caso de confirmarse una habitación distinta a la publicada el precio podría variar. Los suplementos de hoteles (noches adicionales, por fechas de estancia, por días de semana) se aplican al periodo de estancia que coincide con las fechas indicadas, y no se rigen por la fecha de salida. Por norma general, los establecimientos exigen vestimenta formal para el servicio de cena.

Durante ciertos periodos del año como festividades y eventos especiales, los hoteles pueden exigir un mínimo de estancia, así como la obligatoriedad de contratar Cenas Especiales o de Gala. Dichos suplementos serán comunicados al cliente en el momento de confirmación de la reserva.

• **Tasas:** En determinados destinos y por mandato gubernamental los hoteles pueden exigir el pago de unas tasas que el cliente deberá abonar en destino.

• **Tipos de habitaciones:** Las habitaciones disponen por lo general de una o dos camas, independientemente del número de personas que ocupen la misma. En determinados destinos el número de habitaciones con cama matrimonial en los hoteles es muy limitado. Te sugerimos señalar claramente esta opción al solicitar tu reserva, aunque siempre y en todo caso que da pendiente de la disponibilidad del hotel a la llegada de los clientes. Las habitaciones triples o cuádruples se entienden como habitaciones dobles en las que se permite la ocupación por una 3ª ó 4ª persona, utilizando las camas existentes.

• **Horarios:** Las normas internacionales de hostelería establecen como horarios habituales de acceso a la habitación entre las 14 y 15 horas y como horario de salida entre las 10 y las 12 hrs.

• **Noches Gratis:** En aquellas promociones especiales que ofrezcan los hoteles regalando noches gratis, se entiende que

éstas se efectuarán durante el viaje contratado y no están sujetas a reembolso alguno de no realizarse. Para la obtención de estas noches gratis se requiere un mínimo de noches consecutivas, que variara dependiendo del hotel o periodo.

• **Tarjetas de crédito:** Los hoteles pueden solicitar tu tarjeta de crédito como autorización crediticia. Te recordamos que deber liquidar los gastos extras a tu salida del hotel. Quelóna declina toda responsabilidad sobre este tipo de gastos.

## EXCURSIONES, EVENTOS, TARIFAS AÉREAS/VUELOS

Se entenderá que las visitas y excursiones que se incluyan se componen de recorrido panorámico con eventuales paradas estratégicas en puntos de interés, en servicio regular. En visitas y excursiones en las que se incluya alguna comida, se entiende que no comprende las bebidas ni cafés. Las visitas están sujetas a ligeras modificaciones debido a la restauración de edificios o monumentos, restricciones de tránsito o razones operativas como condiciones climatológicas desfavorables.

La suspensión de eventos o excursiones incluidas en el viaje tendrán como única compensación la devolución del importe de dicho servicio, entrada, etc.

Se entiende que todos los traslados son en servicio regular, excepto que se indique lo contrario.

Las condiciones especiales de las tarifas aéreas nos obligan a informar que el precio calculado puede verse modificado en función de la disponibilidad de plazas. En caso de que los vuelos internacionales o domésticos sufriesen algún tipo de alteraciones en su día de operación u horarios, los itinerarios podrán verse modificados en su orden o contenido. En algunos casos, ciertos tramos aéreos se realizarán con una aerolínea que no figure ni en el billete aéreo ni en la confirmación de la reserva, debido al uso de códigos compartidos y alianzas que hay entre compañías aéreas, de lo cual no nos responsabilizamos.

Recomendamos consultes con la propia compañía aérea la franquicia de equipaje permitida puesto que la misma difiere de una compañía a otra.

## TASAS AÉREAS Y DE AEROPUERTO

• **Tasas aéreas:** Son impuestos unificados y obligatorios que deben ser incluidos en el billete de avión. Estos importes varían según la fecha del viaje, el cambio de divisa, las rutas y las paradas que se efectúen. Su importe final les será comunicado en el momento de la emisión de los billetes aéreos.

• **Tasas de aeropuerto locales:** Son impuestos de entrada y salida en cada país, que no es posible incluir en los billetes de avión. El pago de las mismas se realiza localmente por el pasajero en cada aeropuerto.

• **Tasas por incremento de carburante:** Son tasas adicionales que algunas compañías utilizan para regular la repercusión de la constante fluctuación del precio del petróleo. También deben incluirse en el billete de avión y su importe final se notificará al mismo tiempo que las tasas aéreas.

## GASTOS DE CANCELACIÓN

En todo momento el usuario o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del anticipo previsto en el apartado precedente, pero deberá indemnizar a la Agencia por los conceptos que a continuación se indican:

- En el caso de servicios sueltos: el total de los gastos de gestión más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
- En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor:

Los gastos de gestión por reserva, modificación total (cambio de todos los nombres de la reserva, cambio de destino, cambio de las dos fechas del viaje o cambio de tipo de venta) y cancelación de los servicios solicitados se aplicarán en función del tiempo que medie desde la creación de la reserva, según el siguiente escalado:

- Hasta las 24 hrs. posteriores desde la creación de la reserva: SIN GASTOS.
- A partir de las 72 hrs. y hasta 35 días naturales inclusive de la salida del viaje 150€
- A partir de 35 días naturales que falten para la salida del viaje 100% gastos.



Una vez emitidos los billetes de las compañías aéreas que relacionamos, se incurrirá en los siguientes gastos (netos) además de los indicados anteriormente.

Compañías aéreas	Gastos cancelación con billetes emitidos hasta 24 horas laborables de antelación a la salida	Dentro de las últimas 24 horas laborables
Vuelos de conexión con AIR EUROPA	75 €	100% del importe del billete, incluyendo carburante
Vuelos de conexión con IBERIA	75 €	
Vuelos de conexión con VELOP	No reembolsable	

Todos los importes indicados anteriormente son acumulables. De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

Los programas de viajes recogidos en este catálogo se encuentran sujetos a las Condiciones Generales del contrato de viajes combinados, salvo en materia de gastos de cancelación que se regirán conforme a lo especificado en el apartado anterior. Tu agente de viajes tiene copia de dichas Condiciones Generales que te deben ser entregadas junto con el folleto. Te rogamos las leas detenidamente y firmes como prueba de conformidad. También puedes encontrar una copia en nuestra web: [www.factorytrip.com](http://www.factorytrip.com) [www.festropical.com](http://www.festropical.com)

## RESPONSABILIDADES

De acuerdo a las normas establecidas por la Comunidad Europea, de producirse alguna anomalía en el viaje, deberás presentar queja durante el mismo. Los hoteles no aceptan reclamaciones una vez abandonada la propiedad.

El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de edición del programa/folleto. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje.

Precios y descripciones válidos salvo error tipográfico. Las modificaciones o erratas que se puedan publicar después de la impresión de este catálogo, aparecerán publicadas en nuestra web: [www.factorytrip.com](http://www.factorytrip.com) y [www.festropical.com](http://www.festropical.com)

Recomendamos consultes nuestro folleto virtual para poder conocer cualquier posible modificación.

Vigencia : 01 de enero 2018 al 31 de diciembre 2019

VIAJEROS AL TREN ONLINE SL B87321279  
CICMA 2835  
Domicilio Social: De Medea, 4.  
28037 Madrid.