



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

CONDICIONES GENERALES CONTRATACIÓN DE VIAJE COMBINADO

ROGAMOS LEA ATENTAMENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES GENERALES

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

- 1.1 Las siguientes condiciones de CONTRATACIÓN DE VIAJE COMBINADO (en adelante condiciones generales), son aplicables entre PERISTERA con domicilio social en la c/ Madres de la Plaza de Mayo nº6, 28523 – Rivas Vaciamadrid – Madrid – España, y NIF: B-86.457-223, y el consumidor.
- 1.2 La compra de servicios de viaje ofrecidos por Peristera, constituye un acuerdo contractual entre el consumidor y Peristera, y representa la aceptación por parte del viajero de los Términos y Condiciones de Peristera aquí establecidos.
- 1.3 Las presentes condiciones generales se encuentran a disposición del cliente de manera permanente en la dirección web: <http://peristera.es/condiciones-generales.html>
- 1.4 En los supuestos en que la contratación sea electrónica o telemática, las partes acuerdan que Peristera no tendrá obligación de facilitar al cliente, ni la información previa, ni la posterior recepción de la aceptación de las condiciones generales por el cliente, obligaciones a las que se refieren, respectivamente los artículos 27 y 28 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio de Servicios de la Sociedad de la información y del comercio electrónico.

2. CONTRATACIÓN DE VIAJE COMBINADO:

- 2.1 En el supuesto en que la contratación se realice a través del sitio web de Peristera, o bien de manera telemática, el cliente está obligado a la lectura y aceptación del contrato de viajes y de las condiciones generales previamente a la realización de su compra.
- 2.2 En el supuesto en que la contratación se realice mediante correo electrónico, el cliente deberá aceptar el contrato y anexos por este medio.
- 2.3 **Contratos anuales:**
 - 2.3.1 En el caso de que el cliente sea una entidad, o agrupación, que vaya a realizar viajes de grupo de forma recurrente, se realizará un contrato entre las partes, con las condiciones particulares a aplicar, que prevalecerán sobre las presentes condiciones generales.
 - 2.3.2 Los contratos tienen una periodicidad anual.
- 2.4 **Contratos por viaje:**
 - 2.4.1 En el caso de que la contratación del viaje sea esporádica, el contrato se basará en las presentes condiciones generales y en las condiciones particulares del viaje contratado.
 - 2.4.2 En este caso, el contrato entrará en vigor tras la realización de cualquier ingreso a cuenta sobre los servicios presupuestados, se haya o no aceptado mediante otro medio alternativo.
- 2.5 **Solicitud de Viaje**, Peristera cuenta con dos tipos de viajes combinados a la venta:
 - 2.5.1 Viajes disponibles en el sitio web:
 - a) La mayor parte de los precios publicados en el sitio web son precios orientativos, que pueden variar ligeramente en función del número de personas interesadas, disponibilidad, estacionalidad, etc...
 - b) Si el consumidor está interesado en cualquiera de los viajes publicados en el sitio web, deberá solicitar una cotización personalizada.
 - c) No se procederá a realizar bloqueo de plazas, hasta que el consumidor acepte la oferta de viaje, para ello deberá abonar el 25% del total de la reserva.
 - d) Si podemos confirmarle los servicios que comprende, las cantidades entregadas, se descontarán del precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.
 - 2.5.2 Viajes bajo demanda, viajes a medida:
 - a) Peristera está especializada en la organización de viajes a entidades, asociaciones o agrupaciones de personas con algún tipo de discapacidad. Contamos con precios negociados con compañías de transporte, hoteles y lugares de interés.



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

b) Para la elaboración de un viaje combinado para este tipo colectivos, estos deberán aportar la documentación necesaria para poder beneficiarse de los descuentos aplicados en los distintos precios.

c) Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, se cobrará una cuota de gestión por la elaboración, que el consumidor deberá abonar tanto si finalmente realiza la contratación del viaje, como si no lo hace.

2.5.3 En todos los casos, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de otro viaje en su lugar, salvo que se indique expresamente lo contrario, se mantendrá la oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta.

2.6 **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 de la situación, el número de participantes, nivel de autonomía del usuario y si viaja o no con un acompañante. Con la finalidad de valorar la viabilidad del viaje ofertado.

2.6.1 Se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

2.7 **Confirmación de la reserva**, tras la confirmación de la reserva, el contrato de viaje combinado es de obligatorio cumplimiento por ambas partes.

2.8 **Forma de Pago**, la forma de pago vendrá expresada en los contratos anuales, o bien en cada propuesta de viaje combinado, en general y salvo se exprese por escrito lo contrario, la forma de pago será la siguiente:

2.8.1 Pago del 25% de la total en concepto de reserva

2.8.2 Pago del 75% restante 21 días antes de la fecha de salida

2.8.3 En caso de que no se produzcan los pagos es las fechas establecidas, Peristera podrá aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida.

3. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:

3.1 Todo contrato irá acompañado de una propuesta de viaje vinculante entre ambas partes.

3.2 En la propuesta de viaje se recogerán todos los datos concretos para la ejecución del proyecto encargado, tales como medios de transporte, alojamientos, política de cancelación de los proveedores, plazos, duración del contrato y forma de pago.

3.3 Previamente a la aceptación del contrato de viajes combinados, el cliente está obligado a revisar todo detalle sobre el servicio a prestar.

3.4 En el caso de que exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares de la propuesta, prevalecerá lo establecido en las condiciones particulares.

4. CONDICIONES ECONÓMICAS:

4.1 Los precios ofrecidos serán los que se establezcan en cada momento en las condiciones particulares de cada viaje combinado, y tendrán validez mientras las condiciones acordadas en el presupuesto permanezcan invariables.

4.2 Si durante el proceso de organización de viaje se considerase conveniente, por cualquiera de las partes, introducir en el mismo modificaciones y/o ampliaciones, será preciso, a tal fin, el previo acuerdo al respecto entre el cliente y Peristera, que deberá constar por escrito, revisándose y completándose.

4.3 En los casos en que tales modificaciones y/o ampliaciones implicaran una alteración de los medios a aplicar, o de otros elementos que pudieran repercutir finalmente en el coste del servicio a prestar, deberá revisarse igualmente el precio final del servicio.

4.4 Los precios en concepto de "gastos de gestión" podrán ser revisados anualmente y de forma discrecional por Peristera, en función de las variaciones del IPC o de las ampliaciones de servicios prestados anualmente.



PERISTERA

-Viajes posibles-

5. CONFIDENCIALIDAD:

- 5.1 Tanto Peristera como el cliente se comprometen a que todos los datos, documentación o información de cualquier índole que, una parte ponga o pueda poner a disposición o en conocimiento de la otra, tienen carácter confidencial y solo pueden ser utilizados para el cumplimiento del servicio prestado, obligándose ambas partes a no divulgarlos ni total ni parcialmente, en forma alguna, y a indemnizarse mutuamente por los daños y perjuicios que, en caso contrario, puedan irrogarse.

6. LEGISLACIÓN APLICABLE:

- 6.1 REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 DE 16 DE NOVIEMBRE – LIBRO CUARTO (Viajes combinados)

TÍTULO I (Disposiciones generales)

CAPÍTULO I (Ámbito de aplicación)

Artículo 150. Ámbito de aplicación.

1. Este libro será de aplicación a la oferta, contratación y ejecución de las vacaciones, los circuitos y los viajes combinados definidos en el artículo siguiente.

2. La facturación por separado de varios elementos de un mismo viaje combinado no exime al organizador o al detallista del cumplimiento de las obligaciones establecidas por este Libro.

Artículo 151. Definiciones.

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

a) «Viaje combinado»: la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

i) transporte,
ii) alojamiento,
iii) otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

b) «Organizador»: la persona física o jurídica que organice de forma no ocasional viajes combinados y los venda u ofrezca en venta, directamente o por medio de un detallista.

c) «Detallista»: la persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta el viaje combinado propuesto por un organizador.

d) «Contratante principal»: la persona física o jurídica que compre o se comprometa a comprar el viaje combinado.

e) «Beneficiario»: la persona física en nombre de la cual el contratante principal se comprometa a comprar el viaje combinado.

f) «Cesionario»: la persona física a la cual el contratante principal u otro beneficiario ceda el viaje combinado.

g) «Consumidor o usuario»: cualquier persona en la que concurra la condición de contratante principal, beneficiario o cesionario.

h) «Contrato»: el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista.

2. A los efectos de lo previsto en este Libro, el organizador y el detallista deberán tener la consideración de agencia de viajes de acuerdo con la normativa administrativa.



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

CAPÍTULO II (Información precontractual y formalización del contrato)

Artículo 152. Programa y oferta de viajes combinados.

1. El detallista o, en su caso, el organizador deberá poner a disposición de los consumidores y usuarios un programa o folleto informativo que contenga por escrito la correspondiente oferta sobre el viaje combinado y que deberá incluir una clara, comprensible y precisa información sobre los siguientes extremos:

- a) Destinos y medios de transporte, con mención de sus características y clase.
- b) Duración, itinerario y calendario de viaje.
- c) Relación de establecimientos de alojamiento, con indicación de su tipo, situación, categoría o nivel de comodidad y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- d) El número de comidas que se vayan a servir y, en su caso, si las bebidas o algún tipo de ellas no estuvieran incluidas en el régimen alimenticio previsto.
- e) La información de índole general sobre las condiciones aplicables a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados, y las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia.
- f) Precio final completo del viaje combinado, incluidos los impuestos, y precio estimado de las excursiones facultativas. En el caso de gastos adicionales correspondientes a los servicios incluidos en el viaje combinado que deba asumir el consumidor y que no se abonen al organizador o detallista, información sobre su existencia y, si se conoce, su importe.
- g) El importe o el porcentaje del precio que deba pagarse en concepto de anticipo sobre el precio total y el calendario para el pago de la parte de precio no cubierta por el anticipo desembolsado, así como las condiciones de financiación que, en su caso, se oferten.
- h) Si para la realización del viaje combinado se necesita un número mínimo de inscripciones y, en tal caso, la fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de anulación.
- i) Cláusulas aplicables a posibles responsabilidades, cancelaciones y demás condiciones del viaje.
- j) Nombre y domicilio del organizador del viaje combinado así como, en su caso, de su representación legal en España.
- k) Toda información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

Artículo 153. Carácter vinculante del programa oferta.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador y el detallista del viaje combinado, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que los cambios en dicha información se hayan comunicado claramente por escrito al consumidor y usuario antes de la celebración del contrato y tal posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el programa-oferta.
- b) Que se produzcan posteriormente modificaciones, previo acuerdo por escrito entre las partes contratantes.

Artículo 154. Forma y contenido del contrato.

1. El contrato de viaje combinado deberá formularse por escrito y contener entre sus cláusulas, en función de las características de la oferta de que se trate, referencia, al menos, a los siguientes elementos:



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

- a) El destino o los destinos del viaje.
 - b) En caso de fraccionamiento de la estancia, los distintos períodos y sus fechas.
 - c) Los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.
 - d) Las fechas, horas y lugares de salida y de regreso.
 - e) En caso de que el viaje combinado incluya alojamiento, su situación, su categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan.
 - f) Número mínimo de personas exigido, en su caso, para la realización del viaje combinado y, en tal supuesto, fecha límite de información al consumidor y usuario en caso de cancelación, que deberá efectuarse con una antelación mínima de diez días a la fecha prevista de iniciación del viaje.
 - g) El itinerario.
 - h) Las visitas, excursiones o demás servicios incluidos en el precio total convenido del viaje combinado.
 - i) El nombre y la dirección del organizador, del detallista y, si procede, del asegurador.
 - j) El precio del viaje combinado, desglosando los gastos de gestión, así como una indicación de toda posible revisión del mismo, ajustado a lo previsto en el artículo 157, y de los posibles derechos e impuestos correspondientes a los servicios contratados, cuando no estén incluidos en el precio del viaje combinado.
 - k) Los gastos de anulación, si los hubiere y puedan calcularse razonablemente de antemano, debidamente desglosados. Si no pudiera calcularse su importe razonablemente de antemano, el hecho de que se podrán repercutir tales gastos, siempre que se hayan producido efectivamente.
 - l) Modalidades de pago del precio y, en su caso, calendario y condiciones de financiación.
 - m) Toda solicitud especial que el consumidor y usuario haya transmitido al organizador o al detallista y que éste haya aceptado.
 - n) La obligación del consumidor y usuario de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.
 - ñ) El plazo de prescripción de las acciones establecido en el artículo 164, en el que el consumidor y usuario podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.
 - o) El plazo en que el consumidor y usuario podrá exigir la confirmación de sus reservas.
2. El consumidor y usuario será informado, con anticipación a la celebración del contrato, del contenido de las cláusulas contractuales y recibirá una copia de aquél, una vez formalizado el mismo.
3. La descripción del viaje combinado comunicada por el detallista o, en su caso, por el organizador al consumidor y usuario, así como su precio y todas las demás condiciones aplicables al contrato deberán ser veraces y comprobables en los términos establecidos en los artículos 18 y 60.

CAPÍTULO III (Otros derechos del consumidor y usuario)



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

Artículo 155. Cesión de la reserva.

1. El contratante principal o el beneficiario podrán ceder gratuitamente su reserva en el viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones requeridas para el mismo.
2. La cesión deberá ser comunicada por escrito al detallista o, en su caso, al organizador con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato.
3. La persona que ceda su reserva en el viaje combinado y el cesionario responderán solidariamente, ante el detallista o, en su caso, el organizador que sean parte del contrato, del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado dicha cesión.

Artículo 156. Información adicional sobre el viaje contratado.

1. Los detallistas o, en su caso, los organizadores de viajes combinados deberán facilitar, por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia y con el tiempo necesario antes del inicio del viaje, a los consumidores y usuarios con los que hayan contratado, la siguiente información:
 - a) Los horarios y lugares de las escalas y los enlaces, así como la indicación de la categoría del lugar que deberá ocupar el viajero en el medio o medios de transporte que vayan a ser utilizados.
 - b) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación del organizador o detallista en cada destino o, en su defecto, los de los organismos locales que puedan ayudar al consumidor y usuario en caso de dificultades. Cuando no existan dichas representaciones y organismos, el consumidor y usuario deberá poder disponer, en cualquier caso, de un número de teléfono de urgencia o de cualquier otra información que le permita ponerse en contacto con el organizador o detallista.
 - c) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, la información que permita establecer un contacto directo con éstos o los responsables de su estancia «in situ» durante el viaje.
 - d) Información, de acuerdo con la legislación vigente reguladora del seguro privado, sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor y usuario, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.
2. La información prevista en el apartado anterior deberá facilitarse a más tardar en el momento de confirmación de las reservas.

CAPÍTULO IV (Modificación del contrato)

Artículo 157. Revisión de precios.

1. Los precios establecidos en el contrato no podrán ser revisados, salvo si éste establece de manera explícita la posibilidad de revisión, tanto al alza como a la baja, y, a tal fin, se definen las modalidades precisas de cálculo.
2. La revisión sólo tendrá lugar para incorporar variaciones del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.
3. Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

Artículo 158. Modificación del contrato.



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor y usuario.

2. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa en cláusulas negociadas individualmente, el consumidor y usuario podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

El consumidor y usuario deberá comunicar la decisión que adopte al detallista o, en su caso, al organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere este artículo.

En el supuesto de que el consumidor y usuario no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.

**TÍTULO II - Disposiciones relativas a la resolución del contrato y responsabilidades
CAPÍTULO I (Resolución del contrato o cancelación)**

Artículo 159. Resolución del contrato por causa imputable al organizador o cancelación del viaje.

1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor y usuario, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberán rembolsar al consumidor y usuario, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76. El cómputo del plazo, en este caso, se iniciará desde la notificación del consumidor y usuario de su opción por la resolución o desde que se produjeran las circunstancias determinantes de la cancelación.

2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

3. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

4. No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor y usuario antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato, que como mínimo será de 10 días de antelación mínima a la fecha prevista de iniciación del viaje.



**PE
RIS
TE
RA**

-Viajes posibles-

b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

Artículo 160. Resolución del contrato por el consumidor y usuario.

En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador o detallista en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor:

a) Abonará los gastos de gestión, los de anulación, si los hubiere, y una penalización consistente en el 5 por ciento del importe total del viaje, si la cancelación se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha del comienzo del viaje; el 15 por ciento entre los días tres y diez, y el 25 por ciento dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida.

De no presentarse a la salida, el consumidor y usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonando, en su caso, las cantidades pendientes salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

b) En el caso de que el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como flete de aviones, buques o tarifas especiales, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

6.2 LEY 34/2002, Ley de Comercio Electrónico.