

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

1. REGULACIÓN JURÍDICA APLICABLE Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES:

El contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, por las normas autonómicas vigentes en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de estas, por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y los usuarios y otras leyes complementarias.

Las presentes condiciones generales obligan a las partes, juntamente con las condiciones particulares que consten en la documentación facilitada por la organizadora.

2. ORGANIZACIÓN:

La organización técnica de estos viajes ha sido realizada por KALUMA TRAVEL, Marca Registrada de VIATGES SAKKARA, S.L. - Agencia de Viajes GC 73 MD - CIF - B-60866902, con domicilio en Riera Pare Fita, 74-76, 08350 Arenys de Mar.

De conformidad con el artículo 12.2 del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de regulación de las agencias de viajes, se informa al consumidor que esta agencia de viajes dispone de una garantía individual (póliza de caución número) con la compañía aseguradora (datos de contacto de la aseguradora: dirección y teléfono.....) que responderá, únicamente en caso de insolvencia o quiebra de la agencia, del reembolso de los fondos depositados y de la repatriación del consumidor en aquellos supuestos en que éste haya adquirido un viaje combinado.

3. CONTRATACIÓN DEL VIAJE COMBINADO:

a) Solicitud de reserva

El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva". Tras esa solicitud, la agencia detallista o, en su caso, la agencia organizadora, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado.

Si en el momento de la solicitud de la reserva, ésta no puede ser confirmada de manera inmediata, la agencia podrá reclamar al consumidor el depósito de una suma equivalente, como máximo, al 20% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión.

Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la agencia podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la agencia, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la agencia deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

En todos los supuestos anteriores, si la agencia no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

b) Confirmación de la reserva

En el momento de la confirmación de la reserva el consumidor deberá abonar una suma que no supere el al 40% del precio del viaje combinado (salvo que las condiciones de los proveedores impongan el pago anticipado en un porcentaje superior) o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta.

El pago del resto del precio se efectuará al menos siete días antes de la fecha de salida (salvo que en la oferta o presupuesto de viaje se fije otro periodo diferente)

La agencia podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

4 PRECIO:

Los precios indicados en este folleto que tienen incluidos los impuestos indirectos sobre el consumo cuando sean aplicables, han sido calculados en base al euro en la fecha de edición del folleto que ha dado origen a este contrato de Viajes Combinados y/o sus opúsculos y ofertas acogidos al mismo.

El precio puede ser revisado hasta 20 días naturales antes de la fecha de la salida en el caso que haya variaciones en el coste de los transportes (incluido el precio del carburante), en las tasas o impuestos referentes a determinados servicios (como los de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos y aeropuertos) y en los tipos de cambio aplicados al viaje.

El precio revisado se determinará tomando como referencia el contra valor de la moneda del país de destino y los precios, tasas e impuestos aplicables en la fecha de publicación de la oferta, o, en su caso, de elaboración del presupuesto solicitado. En caso de circuitos que incluyan dos o más países, el tipo de cambio tomado como referencia es el del dólar USA en la misma fecha.

5. 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 vendedora tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, 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.

6. PRESTACIONES DEL VIAJE COMBINADO

Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva. Aquello que no está específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje, no estará incluido en éste.

La agencia organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto o presupuesto de viaje antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor

a) Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

- En relación con aquellos países en los que existe clasificación oficial de establecimientos hoteleros o de cualquier otro tipo de alojamiento, el folleto recoge la clasificación turística que se otorga en el correspondiente país.
- El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en cada país y alojamiento.
- Las habitaciones o camarotes triples o cuádruples son habitaciones dobles a las que se añade una o dos camas, que suelen ser un sofá-cama o un plegatín, excepto en ciertos establecimientos donde en lugar de camas adicionales se emplean dos camas más grandes.
- En los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 12 horas, el primer servicio del hotel (cuando esté incluido en la oferta del programa-folleto) será la cena. Igualmente en los vuelos cuya llegada al punto de destino se realice después de las 19 horas, el primer servicio del hotel será el alojamiento.

b) Transporte

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de dos horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones especificadas que indique la documentación informativa del viaje. No obstante, se recuerda la obligatoriedad por parte del cliente de reconfirmar con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

Si el consumidor no pudiera realizar el viaje por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado correspondiente a la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto para el desistimiento del consumidor.

La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo. Se recomienda a todos los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío se recomienda presentar en el acto (antes de salir del puerto o aeropuerto), la oportuna reclamación de la Compañía de Transportes.

c) Otros servicios

- Por regla general, el régimen de pensión completa incluye desayuno continental, almuerzo, cena y alojamiento. El régimen de media pensión, salvo que se indique de otro modo, incluye

desayuno continental, cena y alojamiento. Por regla general, dichas comidas no incluyen las bebidas.

- Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

- Se entenderá que la presencia de mascotas es aceptada en el viaje si de manera expresa así se indica en la publicidad o información previa del mismo. En caso contrario, si el consumidor desea viajar con su mascota, deberá ponerlo en conocimiento de la agencia antes de efectuar la solicitud de reserva a fin de que pueda informarle si ello es o no posible.

- Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios no incluidos en el precio del viaje que no puedan ser confirmados definitivamente antes de la salida por la Agencia Organizadora y éstos finalmente no puedan ser facilitados, la Agencia Organizadora reembolsará el importe pagado por tales servicios que el usuario recibirá al final del viaje a través de la Agencia Vendedora.

7. DOCUMENTACIÓN Y SEGUROS:

La agencia vendedora tiene el deber de informar a sus clientes sobre las formalidades sanitarias necesarias para el viaje y la estancia, así como sobre las condiciones aplicables a los ciudadanos de la Unión Europea en materia de pasaportes y de visados y responderá de la corrección de la información que facilite.

Los nacionales de fuera de la Unión Europea deberán consultar con su Consulado o Embajada los requisitos documentales y sanitarios necesarios para la realización del viaje.

El consumidor deberá obtener la documentación necesaria para realizar el viaje, incluido el pasaporte y los visados y la referida a las formalidades sanitarias. Todos los daños que puedan derivarse de la falta de esa documentación serán de su cuenta, y en particular, los gastos producidos por la interrupción del viaje y su eventual repatriación.

Todos los usuarios sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o el D.N.I., según las leyes del país o países que visiten.

Los menores de 18 años, deben llevar autorización firmada por los padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad competente.

Nuestros viajes incluyen un seguro básico de viaje.

La agencia vendedora tiene la obligación de informar a sus clientes de la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o ampliar el seguro de asistencia en viaje básico, así como informales de sus coberturas.

8. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la agencia puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como unos gastos de gestión por modificación de la reserva que no podrán exceder del 3 % del precio del viaje.

2. Antes de la salida, la agencia sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

3. En el supuesto de que la agencia se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la agencia dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

En el supuesto en que el consumidor resuelva el contrato podrá optar entre:

- a) Que le reembolsen todas las cantidades pagadas, o
- b) Que, siempre que la agencia pueda proponérselo, le ofrezca otro viaje combinado de calidad equivalente o superior. Si el viaje ofrecido es de calidad superior, la agencia no le exigirá suplemento alguno. También podrá aceptar la realización de un viaje de calidad inferior, pero en este caso la agencia le deducirá la diferencia de precio.

En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 14 y en sus mismos términos.

9. DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR ANTES DE LA SALIDA (CANCELACIONES DEL CONSUMIDOR) CESIONES Y FALTA DE PRESENTACIÓN A LA SALIDA POR PARTE DEL CLIENTE:

*En todo momento el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito previsto anteriormente, pero deberá abonar a la agencia los siguientes importes,

- a) Gastos de gestión de la agencia (no serán nunca superiores al 5% del importe del viaje. En ningún caso los gastos de gestión implicarán que el cliente deba abonar a la agencia un importe superior al ya abonado por el viaje).
- b) Gastos de anulación justificados (ocasionados a la agencia organizadora y a los proveedores turísticos)
- c) y una penalización consistente en el 5% del total del viaje si el desistimiento se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha del viaje; el 15% entre los días 3 y 10, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

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

En todo caso el desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la agencia.

CONSULTE EN EL PRESUPUESTO U OFERTA DE VIAJE LOS CONCRETOS GASTOS DE CANCELACIÓN DEL VIAJE INTERESADO.

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

*El consumidor del viaje combinado podrá ceder su reserva a una tercera persona siempre que lo comunique con 15 días de antelación a la fecha del inicio del viaje.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante la Agencia de Viajes del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales de la cesión. Se informa al consumidor que determinadas tarifas aéreas no permiten cambios de nombre, debiéndose en este caso emitir un nuevo billete aéreo con los costes que ello puede comportar.

*Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

10. CANCELACIÓN DEL VIAJE POR PARTE DEL ORGANIZADOR:

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato.

2. Si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, la agencia deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que no será inferior a:

a) El 15% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.

b) El 50% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.

c) El 100% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

3. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado. En este caso, la agencia debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la agencia debe notificar la cancelación con una antelación mínima de diez días a la fecha de salida.

b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

11. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES DESPUÉS DE INICIAR EL VIAJE.

a) Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate, a fin de que la agencia pueda tener la posibilidad de buscar una solución inmediata si ello es posible. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en

cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. En caso de que durante el viaje sobrevenga la falta de prestación o la prestación deficiente de alguno de los servicios que forman parte del mismo, el consumidor tratará de no aumentar con sus acciones y decisiones los daños que se deriven.

b) Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

1. La agencia deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato. Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La agencia no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la agencia no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.

4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la agencia deberá proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida, así como deberá reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje (excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor), sin perjuicio de la indemnización que en su caso pueda proceder.

c) Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite la agencia para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la agencia para resolver el contrato de contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la agencia proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La agencia tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor

12. RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO.

La agencia organizadora y la vendedora del viaje responderán de las consecuencias que se deriven de la inejecución o de la ejecución deficiente del contrato en proporción a su intervención en la gestión del viaje combinado.

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- c) Que los defectos aludidos se deban 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.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

Limitaciones de responsabilidad de los convenios internacionales: Cuando las prestaciones del contrato de viaje combinado estén regidas por convenios internacionales, el resarcimiento de los daños corporales y no corporales que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las mismas estará sujeto a las limitaciones que éstos establezcan.

Limitación de responsabilidad por daños no corporales: Cuando las prestaciones del viaje combinado no estén regidas por convenios internacionales, las indemnizaciones por daños no corporales quedarán limitadas por todos los conceptos al doble del precio del viaje, incluidos los daños morales no derivados de un daño corporal y los reembolsos que deban realizarse.

Responsabilidad por prestaciones no incluidas en el viaje combinado: Las reglas de responsabilidad contractual del viaje combinado no son aplicables a prestaciones como la realización de excursiones, la asistencia a eventos deportivos o culturales, las visitas a exposiciones o museos, u otras análogas, que no se hallan incluidas en el precio global del viaje combinado y que el consumidor contrata con carácter facultativo con ocasión del mismo o durante su transcurso.

13. RECLAMACIONES.

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la agencia detallista y/u organizadora.

En el plazo máximo de 30 días, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

En esta fase, el consumidor y la agencia podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.

Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la agencia, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la agencia reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, si la agencia pese a no estar adherida acepta la solicitud de arbitraje del consumidor. No pueden ser objeto del arbitraje de consumo las reclamaciones en las que concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. Salvo que

otra cosa se hubiese fijado en la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo, el arbitraje será de Derecho y el procedimiento arbitral se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. El laudo que dicte el tribunal arbitral designado por la Junta Arbitral de Consumo resolverá la reclamación presentada con carácter definitivo y será vinculante para ambas partes.

Si la controversia no está sometida a arbitraje de consumo, el consumidor podrá reclamar en vía judicial. Las acciones judiciales derivadas del contrato de viaje combinado prescriben por el transcurso del plazo de dos años, a contar desde el día en el que finalizó o debía finalizar el viaje.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS SUELTOS

1. En caso de venta de servicios turísticos sueltos, éstos se regirán por lo que establezca su normativa especial (en caso de existir), así como por las condiciones generales y especiales de venta de cada proveedor, actuando la agencia de viajes en este tipo de venta (servicio suelto) únicamente como intermediaria entre cliente y prestador del servicio.

2. KALUMA TRAVEL y el prestador del servicio correspondiente deben responder cada uno de ellos por las obligaciones que les competan en función de su ámbito de gestión.

El correcto cumplimiento del contrato del servicio suelto, el cual se entiende formalizado directamente entre el prestador del servicio y el cliente, es responsabilidad del prestador del servicio.

Por su parte, KALUMA TRAVEL en calidad de intermediaria debe tramitar con diligencia la reserva, comunicar a los prestadores de los servicios las peticiones de los clientes (recibidas por escrito a través de la agencia vendedora), así como informar debidamente a los clientes a través de la agencia vendedora de toda aquella información relativa a su reserva, previamente trasladada a KALUMA TRAVEL por el prestador del servicio en cuestión, así como cumplir con cualquier otra obligación que se le pueda exigir de acuerdo con la normativa vigente aplicable.

3. Cualquier cambio de horario, cancelación o modificación de la reserva es responsabilidad única y exclusiva del prestador del servicio al formalizarse el contrato de servicio suelto directamente entre el cliente y éste. Por ello, en caso de que se produzca alguna incidencia antes o durante la prestación del servicio,, recomendamos presente una redamación ante el prestador del mismo antes de abandonar sus instalaciones (puerto o aeropuerto, hotel, etc), sin perjuicio de que KALUMA TRAVEL pueda ayudarle a gestionar su reclamación en un momento posterior si usted nos lo solicita.

4. En caso de desistimiento voluntario por parte del consumidor de un servicio suelto contratado, el cliente abonará los gastos de gestión de la agencia (5% del importe del servicio. En ningún caso los gastos de gestión implicarán que el cliente deba abonar a la agencia un importe superior al ya abonado por el servicio) y los de anulación ocasionados al proveedor del servicio.

5. Algunos proveedores de servicios (sobre todo las compañías aéreas) no permiten cambios ni cancelaciones. Otros proveedores pueden imponer penalizaciones a tal efecto. Las compañías aéreas en caso de permitir cambios, aplican, en su caso, el correspondiente

incremento de tarifa. Asimismo, por norma general, las compañías aéreas no permiten el cambio de nombre en un billete ya emitido.

6. En caso de compra de billetes aéreos, si la compañía aérea nos notifica algún cambio o cancelación de su vuelo, le informaremos a través de su agencia vendedora. No obstante, recomendamos reconfirmen con la compañía aérea los horarios de sus vuelos con 48 horas de antelación a la salida.

7. Los pasajeros deben estar en posesión de toda la documentación exigida por la compañía aérea, las autoridades de emigración y otras autoridades gubernamentales de los países a, desde, o a través de los cuales vayan a volar, siendo los pasajeros los únicos responsables del cumplimiento de todos los requisitos en cada caso y de las consecuencias que pueden derivarse por la falta de los mismos.

8.- Los ciudadanos españoles pueden consultar los requisitos de entrada en cada país en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación: www.exteriores.gob.es. En caso de tener otra nacionalidad les recomendamos que consulten con su Consulado o Embajada-