

(Reconocido por el Departamento de Turismo, Gobierno de India)
Número de licencia 5.TT.II(95)/96-ITO
501, Kirti Mahal, 19 Rajendra Place
New Delhi - 110008 (INDIA)
Teléfono : +(91 11) 25 73 15 68 / 25 74 32 10/ 25 82 45 05
FAX: +(91 11) 25 78 62 99 / 25 81 62 99
E-mails: acmedel@vsnl.com & acmedel@eth.net
Número de licencia 5.TT.II(95)/96-ITO

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el programa/ folleto es el documento informativo al que éstas se incorporan. El programa es la descripción del viaje contenida en el folleto que constituye el objeto del contrato de viaje combinado. La información sobre el programa contenida en el folleto es vinculante para el organizador o detallista, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

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

CONDICIONES PARTICULARES DE VENTA

1. Aceptación de las condiciones generales
2. Precio y forma de pago
3. Anulación o modificación del cliente
4. Anulación o modificación de la agencia
5. Transporte aéreo
6. Alojamiento y estancia
7. Tramites administrativos y sanitarios
8. Entrega de los documentos de viaje
9. Reclamaciones
10. Ley aplicable
11. Prescripción de acciones

1 – ACEPTACION DE LAS CONDICIONES GENERALES.

Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de viajes cuyo objeto sean los programas contenidos en el folleto y obligan a las partes, con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación del viaje facilitada junto a la suscripción del contrato.

2 – PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio del viaje combinado no incluye :

- los vuelos internacionales

- los gastos personales (propinas, teléfono,...)
- certificados de vacunación y visados
- tasas de entrada y salida, seguros
- Excursiones y visitas facultativas y todas prestaciones no incluidas en el folleto de viaje
- « extras » tales como cafés, vinos, aguas minerales, licores durante la comida

El precio del viaje combinado ha sido calculado sobre la base de los tipos de cambio, tarifas de vuelos interiores, tasas e impuestos aplicables en la fecha de confección de precios.

Tarifas particulares : los suplementos para ocupación individual o las descuentos para niños son precios indicativos. En caso de revisión, Acme Tours and Travels les confirmara al momento de la reserva.

Revisión de los precios

El precio del viaje combinado ha sido calculado sobre la base de los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de confección de precios. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, en los importes estrictos de las variaciones de precios aludidas.

Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada, pudiendo, cuando la modificación efectuada sea significativa (10% del precio total del viaje), desistir del viaje, sin penalización alguna (si se anula la reserva por escrito en las 72 horas después de la modificación de precio por Acme Tours and Travels), o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los quince días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de las solicitudes ya realizadas.

Forma de pago

El pago puede efectuarse por carta bancaria o transferencia bancaria.

Condiciones de abono

Acme Tours y Travel podrá requerir el precio total del viaje si la comanda se firma a 35 días o menos de la fecha de salida. A más de 35 días de la salida, Acme Tours y travel requiere un anticipo de un minimum de 30% del importe total del viaje.

El importe restante deberá realizarse al menos con 35 días antes de la fecha de la salida. La validación de la comanda se efectua cuando el pago esta seguro, es decir confirmado por el centro de autorización de pago y el dinero recibido en la banca de Acme Tours y Travel.

De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siendo de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

3. ANULACION O MODIFICACION DEL CLIENTE

La comanda se confirma cuando Acme Tours and Travel valida la disponibilidad del viaje. El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida por escrito a acmedel@vsnl.com. La fecha del mail es la que importa para el cálculo de los gastos de anulación.

Fecha de anulación (día laborable)	Gastos de anulación
Más de 30 días antes de la llegada	25 %
Entre 30 y 21 días antes de la llegada	40 %
Entre 20 y 15 días antes de la llegada	60 %
Entre 14 y 8 días antes de la llegada	75 %
Menos de 7 días antes de la llegada	100 %

De no procederse al pago del precio total del viaje (respetando el registro de vencimientos), se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siendo de aplicación las condiciones de anulación previstas.

Si la anulación de una persona tiene consecuencia de cambiar una habitación doble por una habitación individual, tendrán que pagar el suplemento antes de la salida.

Modificación antes de la salida

Consideramos como anulaciones las peticiones escritas haciendo referencia a :

- una modificación de la ciudad de llegada
- una modificación del destino
- una modificación de hoteles
- una modificación de la fecha de salida

En esos casos, se aplicarán los gastos de anulación relativos y les informarán de los gastos eventuales del suministrador de servicios.

Nota : Si la modificación concierne un cambio del nombre del participante (error de ortografía por ejemplo), hay que aplicar los gastos del suministrador de servicios. Si la prestación incluye un vuelo regular, esos gastos pueden corresponder al importe del vuelo ida y vuelta.

Modificación después de la salida

Si por cualquier motivo el cliente tiene que abandonar o interrumpir su viaje una vez empezado, no tendrá ningún derecho de reembolso.

4 - ANULACION O MODIFICACION DE LA AGENCIA

La Agencia se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa/oferta que ha dado origen al Contrato de Viaje Combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos :

a) 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.

b) En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor 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.

c) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado (b), o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, este 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

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos :

1. 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 antes de la fecha límite fijada en el contrato, que como mínimo será de 21 días antes de la fecha de salida del viaje.

2. 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.

5 – TRANSPORTE AEREO

Las condiciones de transporte aéreo está sometidas y reguladas por el Convenio de Varsovia, para la unificación de ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional, de 12 de octubre de 1929, ratificado por España el 31 de enero de 1930, y modificado el 28 de septiembre de 1955 en La Haya y el 25 de septiembre de 1975 en Montreal.

Acme Tours y Travel no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (huelgas, climatología, guerras, seísmos, epidemias, etc.) ; tampoco será responsable en aquellos supuestos en que la propia conducta, acción u omisión del cliente ocasionen la imposibilidad de realizar el transporte o viaje (incomparecencia en el embarque, presentación tardía en facturación, incumplimiento de normas y trámites administrativos o de identificación, carencia de los requisitos sanitarios exigidos, etc.)

Las compañías aéreas establecen y determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son por tanto las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos, correspondencias no realizadas y anulaciones de vuelos. En la mayoría de los casos, todas estas circunstancias responden a la saturación del espacio aéreo, a la necesidad de respetar las normas de navegación aérea y al plazo de mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos, todo ello con el único fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.

Vuelo especial

Cualquier plaza en un vuelo especial no utilizada por usted en la ida y/o en la vuelta no será objeto de reembolso, incluso en el caso de un aplazamiento de la fecha. El abandono de un

vuelo especial en beneficio de un vuelo regular por decisión propia conllevará el pago íntegro del precio del viaje a la tarifa vigente.

La vuelta

Sea cual sea el tipo de vuelo, regular o especial, el regreso debe obligatoriamente confirmarse in situ a la compañía aérea en un plazo inferior a 72 horas antes de la salida prevista. Cabe destacar que este procedimiento es obligatorio y que, en su defecto, la compañía no podrá asegurar su plaza y ésta podrá ser otorgada a otra persona. Además, este procedimiento le permite confirmar los horarios de su vuelo de regreso que pueden haber sufrido modificaciones.

Acme Tours y Travelno será en ningún caso responsable de las consecuencias derivadas de la falta de confirmación del vuelo de regreso por parte del cliente.

Pérdida o robo de los billetes de avión

Si pierde o le roban su billete de avión, deberá formalizar una denuncia específica en la policía de la compañía aérea y correr con los gastos del vuelo de regreso adquiriendo un billete a través de la compañía aérea emisora. Todos los gastos derivados de la pérdida o robo de un billete correrán pde su cuenta. Sin embargo, la compañía podrá, a su entera discreción, realizar el reembolso, si le proporciona los documentos originales (resguardos de los billetes que haya tenido que volver a adquirir, tarjetas de embarque...).

Equipaje

Cada compañía tiene su propia política en materia de equipaje. Lo más habitual es que admitan 15 kg en vuelos especiales y 20 kg en vuelos regulares.

En caso de exceso de equipaje, la compañía aérea podrá exigir el abono de un suplemento, proporcional a los quilos de exceso de equipaje.

La compañía aérea no será responsable del equipaje confiado más allá de las indemnizaciones previstas en las convenciones y tratados internacionales.

En caso de deterioro, entrega tardía, robo o pérdida del equipaje o de las pertenencias, deberá dirigirse a la compañía aérea para hacer una reclamación por el deterioro, ausencia o pérdida de sus efectos personales antes de abandonar el aeropuerto, y realizar una declaración adjuntando los documentos originales siguientes : billete de transporte, cupón de registro del equipaje y declaración.

Se recomienda contratar una póliza de seguro que le garantice el valor de los objetos.

Bebés y niños

Los bebés (menores de 2 años) no ocuparán plaza; el precio de su billete corresponderá generalmente al 10% de la tarifa oficial.

Los niños (de entre 2 y 11 años cumplidos) pueden beneficiarse, en algunos vuelos, de un descuento, excepto en los vuelos especiales.

Mujeres embarazadas

Las compañías aéreas pueden negarse a aceptar el embarque de una mujer embarazada si consideran, por motivos del estado del embarazo, que existe riesgo de parto prematuro durante el trayecto.

6 – ALOJAMIENTO Y ESTANCIA

Acceso a la habitación y salida de ésta

Le informamos de que las reglas aplicables en materia de hostelería internacional establecen que los clientes acceden a las habitaciones a partir de las 14 horas, sea cual sea la hora de llegada del vuelo, y que las dejan antes de las 12 horas, sea cual sea el horario del vuelo de regreso. Desgraciadamente no será posible infringir esta norma. Por ello, si accede a la habitación, por ejemplo, a las 10 de la mañana, las dos horas de diferencia (de 10 a 12 h) se considerarán como una noche adicional, sin que se pueda reclamar ningún tipo de reembolso.

La clasificación del hotel

El número de estrellas atribuidas al establecimiento hotelero que figura en la descripción corresponde a una clasificación establecida por las normas locales del país de acogida. Por tanto, pueden diferir de las normas españolas y europeas. Por nuestra parte, haremos todo lo posible por informarle de la forma más precisa sobre las condiciones de su alojamiento. Las apreciaciones que incluimos en nuestras descripciones se basan, especialmente, en nuestro conocimiento de los establecimientos y de las apreciaciones que nos remiten nuestros clientes.

Por motivos técnicos, nos reservamos la facultad, en caso de fuerza mayor o por parte de un tercero, de sustituir el hotel previsto por un establecimiento de la misma categoría que ofrezca prestaciones equivalentes. Únicamente puede tratarse de un caso excepcional y, en cuyo caso, se lo notificaríamos inmediatamente después de tener conocimiento de ello.

Tipos de habitación

Habitaciones individuales. Cuentan con una cama individual. Están sujetas a suplemento, se ofertan en cantidad limitada y, a menudo, son menos espaciales, menos confortables y están peor situadas que las restantes habitaciones, especialmente en el caso de los cruceros, donde están principalmente ubicadas cerca de la sala de máquinas.

Habitaciones dobles. Disponen de dos camas individuales o, en algunos casos, de una cama de matrimonio.

Habitaciones triples. Se presentan, en la mayoría de los casos, como una habitación doble en la que se incluye una cama supletoria (advertencia: esta cama puede ser de tamaño inferior al estándar).

Habitaciones cuádruples. Se presentan, en la mayoría de los casos, como una habitación doble en la que se incluyen dos camas supletorias (advertencia: estas camas pueden ser de tamaño inferior al estándar).

Comidas

Dependerán de la fórmula seleccionada.

- Todo incluido. Incluye el alojamiento, el desayuno, almuerzo y cena y las bebidas habituales (agua mineral, zumos, refrescos, vinos y bebidas alcohólicas locales) generalmente entre las 10 y las 22 h. Algunas bebidas alcohólicas pueden no estar incluidas en la fórmula y estar sujetas a una facturación adicional por parte del hotel.

- Pensión completa. Incluye el alojamiento, los desayunos, almuerzos y cenas, sin bebidas,

- Media pensión. Incluye el alojamiento, los desayunos y cenas o almuerzos, dependiendo del caso, sin bebidas.

En relación a la pensión completa o de la media pensión, las bebidas no están incluidas, salvo excepción expresa en la descripción. En algunos países, los prestatarios no cuentan con agua potable, por lo que la compra de botellas de agua correrá a cargo del cliente.

Todas las consumiciones adicionales no incluidas en la fórmula se deberán abonar in situ en el propio hotel.

Aconsejamos a los padres con bebés que lleven consigo los alimentos adecuados para los bebés que no siempre podrán encontrar en el lugar de destino. Se le podrá exigir el pago in situ por algunos servicios, como calentar los platos o biberones y/o la instalación de una cuna que deberá solicitarse en el momento de realizar la reserva, sin que, pese a todo, podamos confirmarle la disponibilidad.

Los pagos en el hotel deberán respetar, principalmente, los horarios de apertura de los restaurantes o bares o los lugares indicados para disfrutar de las comidas o de las consumiciones dentro del hotel.

Actividades propuestas durante la estancia

Algunas actividades propuestas pueden comportar riesgos, especialmente para los más pequeños. Acme Tours y Travel no será responsable en caso de incidente o accidente imputable a la falta de vigilancia por su parte. Puede ocurrir que ciertas actividades indicadas en la descripción sean suprimidas por nuestro prestatario local, especialmente por causas meteorológicas, en caso de fuerza mayor, de alojamiento fuera de temporada alta o cuando no se alcance el número mínimo de participantes necesarios para la realización de la actividad (como por ejemplo: deportes colectivos, club infantil, etc.). En estos casos, Acme Tours y Travel no será responsable.

Fotografías

Acme Tours y Travel se esfuerza en ilustrar sus propuestas con fotografías o imágenes que den una impresión realista de los servicios propuestos.

Las fotografías e imágenes que figuran en la descripción son meramente ilustrativas de los servicios y no comprometen a Acme Tours y Travel más que en la medida en que permiten indicar la categoría o el grado de calidad de los servicios.

7 – TRAMITES ADMINISTRATIVOS Y SANITARIOS

Los trámites administrativos y/o sanitarios necesarios para el viaje (válidos únicamente para los pasajeros españoles) le serán comunicados antes de realizar su pedido, en la descripción de nuestros productos.

Los niños menores de edad, deberán tener posesión de un documento de identidad a su nombre. Las inclusiones de menores bajo el pasaporte de los padres no serán válidas como documentos de identificación personal de los menores. Los menores deben ser titulares de un pasaporte individual. Para los menores acompañados por sólo uno de los padres, además de las formalidades ordinarias, el padre acompañante deberá llevar consigo el libro de familia, así como una autorización de salida del territorio, firmada por el otro padre, que no realice el viaje, y que ostente la patria potestad compartida.

Para los menores acompañados de un tercero y en el caso en que el niño no tenga el mismo apellido que la persona que lo acompaña, la documentación a aportar será la misma.

Acme Tours y Travel no aceptará en ningún caso la inscripción de un menor no acompañado. En consecuencia, Acme Tours y Travel no será responsable en el caso de que, pese a la prohibición, un menor no acompañado sea inscrito por su cuenta en un viaje.

Los pertenecientes a países extranjeros deben obligatoriamente informarse antes de su inscripción ante las autoridades competentes del o de los países de destino.

Para organizar bien el viaje, y sea cual sea su nacionalidad, le aconsejamos que consulte toda la información relativa al país o países que vaya a visitar y los trámites administrativos y sanitarios que deberá cumplir, sin olvidar los países en los que realice eventualmente escalas o en los que esté de tránsito. El cumplimiento de dichas formalidades, así como los gastos que se deriven de ellas, correrán por cuenta del Usuario cliente.

Deberá respetar escrupulosamente estas formalidades y asegurarse de que los nombres y apellidos que figuran en los documentos de viaje (reservas, billetes de transporte, cupones...) corresponden exactamente a los que figuran en los documentos de identidad, pasaportes, visados, etc.

Por consiguiente, Acme Tours y Travel no será responsable del incumplimiento por su parte de estas obligaciones, especialmente en el caso en que le fuese prohibido el acceso al embarque o desembarque o en el que se viese obligado a realizar el pago de una multa.

8 – ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS DE VIAJE

Los documentos de viaje le serán remitidos por correo electrónico. Los cupones (bonos) para las prestaciones terrestres (hoteles, traslados, etc.) le serán remitidos a su llegada a destino por el representante de Acme Tours y Travel. Tendrán que imprimir los documentos de viaje recibidos por correo electrónico y conservarlos durante todo su viaje. Acme Tours y Travel no será responsable de la falta de presentación de los documentos por el cliente.

9 - RECLAMACIONES

Antes de formalizar su pedido, asegúrese de informarse sobre los eventuales acontecimientos locales como carnavales, fiestas religiosas, fiestas nacionales, días festivos, etc. que podrían afectar al buen desarrollo de su viaje. No se podrá realizar ninguna reclamación posterior a este respecto a Acme Tours y Travel.

Cualquier reclamación por la no ejecución o la incorrecta ejecución del contrato de viaje deberá dirigirse a Acme Tours y Travel in situ (el contacto de su representante local se encuentra en sus documentos de viaje) y no al regreso del viaje. Después del viaje, tendrán que enviar su reclamación por correo a acmedel@vsnl.com en los 30 días después de su regreso.

10 – LEY APPLICABLE

La ley aplicable es la Ley india.

11– PRESCRIPCION DE ACCIONES

El plazo de prescripción de las acciones es de dos años, plazo en el que podrá formular sus reclamaciones por la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.