

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN



Susana Muriano Jiménez
WWW.LACASADELOCHOTRAVEL.COM

La contratación de cualquier viaje organizado por @Lacasadelochotravel implica la aceptación plena de las presentes Condiciones Generales de Contratación, las cuales forman parte integrante del contrato, sin necesidad de su transcripción explícita en el mismo.

Estas contrataciones se encuentran reguladas por la normativa vigente en materia de comercio electrónico, particularmente la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación; y 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 Usuarios.

1. Información Precontractual

- Antes de formalizar cualquier contrato de viaje combinado, @Lacasadelochotravel proporcionará al cliente un formulario de información estandarizada, de acuerdo con la legislación vigente. Esta información incluirá, como mínimo, detalles sobre la duración, itinerario, precios, servicios incluidos y no incluidos, alojamientos, categoría de los mismos, régimen alimenticio (pensión completa, media pensión, alojamiento y desayuno) y otras características relevantes del viaje.
- Las personas con movilidad reducida deberán informar a la agencia sobre su situación para evaluar la viabilidad del viaje y las necesidades especiales que pueda requerir, conforme al Reglamento CE 1107/2006.

2. Derechos y Obligaciones de la Empresa

2.1. Derechos de @lacsadelochotravel

- **Modificación del itinerario o condiciones del viaje:** La empresa se reserva el derecho de modificar el itinerario o condiciones del viaje por causas ajenas, mejoras sustanciales en el programa o por causas de fuerza mayor, previa notificación al cliente.
- **Rescisión del contrato:** La empresa se reserva el derecho de rescindir el contrato si el cliente exhibe un comportamiento que comprometa la seguridad, el bienestar o la integridad del grupo o del viaje en general.

2.2. Obligaciones @lacasadelochotravel:

- Proporcionar al cliente información detallada antes de la contratación, sobre aspectos relevantes del viaje: itinerario, alojamiento, régimen alimenticio, documentación necesaria, recomendaciones sanitarias, entre otros.

- Notificar al cliente sobre cualquier modificación relevante en los servicios contratados con un mínimo de 10 días de antelación.
- Facilitar la prestación de todos los servicios detallados en el programa de viaje, ajustándose a las características contratadas.
- En caso de cambios en los servicios ofertados debido a causas externas (como condiciones meteorológicas o problemas de transporte, formación de grupos mixtos), se garantizará la prestación de servicios alternativos de igual o superior calidad, siempre que sea posible.

3. Derechos y Obligaciones del Cliente

3.1. Derechos del cliente:

- Información completa y detallada: Recibir toda la información relativa al viaje con antelación suficiente para tomar decisiones informadas.
- Reembolso: En caso de cancelación por parte de la empresa, el cliente tiene derecho a un reembolso completo o a utilizar el importe abonado para otro viaje disponible. Si la cancelación es por parte del cliente, se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

3.2. Obligaciones del cliente:

- Formalización de la reserva: El cliente deberá abonar un depósito para confirmar la reserva del viaje. Este depósito será no reembolsable en caso de cancelación por parte del cliente, .
- Pago total del viaje: El cliente deberá realizar el pago total antes de la salida del viaje, en los plazos estipulados por la empresa.
- Desistimiento y notificación: El cliente deberá comunicar su decisión de desistir del viaje por escrito a @lacasadelochotravel mediante correo electrónico a lacasadelochotravel@gmail.com.
- Documentación: El cliente es responsable de llevar la documentación adecuada (pasaporte, visado, certificados de vacunación, etc.) y en regla para el destino.@lacasadelochotravel no será responsable si las autoridades niegan el acceso a un país por falta de documentación válida.

4. Alojamiento y Régimen Alimenticio

4.1. Alojamiento:

- Categoría de los alojamientos: Los alojamientos ofrecidos por @Lacasadelochotravel serán, como mínimo, de categoría turística de tres estrellas, salvo que se especifique lo contrario en el programa de viaje. En algunos destinos, especialmente los rurales solicitud a lacasadelochotravel@gmail.com. con un plus en caso de solicitar categoría superior.

4.2. Régimen alimenticio:

Los programas de viaje pueden incluir diferentes modalidades de alimentación, como:

- *Media pensión:* Incluye el desayuno y una comida principal, generalmente la cena.
- *Pensión completa:* Incluye desayuno, almuerzo y cena.
- *Solo alojamiento y desayuno:* Incluye únicamente el desayuno.

Si el cliente tiene alguna preferencia o restricción alimenticia (vegetariana, vegana, intolerancias, alergias, etc.), debe notificarlo a la empresa con antelación para intentar ajustar los menús de acuerdo a sus necesidades.

5. Modificaciones del Programa

- El itinerario y las actividades del programa de viaje pueden sufrir modificaciones por causas externas como condiciones climatológicas adversas, problemas con intermediarios de transporte, cuestiones políticas o eventos de fuerza mayor. En estos casos, @lacasadelochotravel no será responsable de los cambios, aunque hará lo posible por ofrecer soluciones alternativas o servicios equivalentes.

6. Cancelaciones y Penalizaciones

6.1. Depósito y Cancelación por parte del cliente:

Al momento de realizar la reserva, el cliente deberá abonar un depósito del x (cada paquete tiene su pago de reserva) del importe total del viaje. Este depósito no será reembolsable en caso de cancelación por parte del cliente.

En caso de que el cliente desista del viaje después de haber realizado la reserva, se aplicarán las siguientes penalizaciones, calculadas sobre el importe total del viaje:

Politica de Cancelación y Devoluciones

- Reserva y señal:

Para confirmar la reserva del viaje, se requiere el abono de una señal. €

- Esta señal será reembolsable en su totalidad si la cancelación se solicita dentro de los 30 días naturales posteriores al pago.

- Transcurrido este plazo, no se realizará devolución, ya que dicha señal se destina a la gestión y pago anticipado de servicios como alojamiento y transporte.
- Pago del resto del viaje:
 - El importe restante del viaje deberá abonarse como máximo un mes antes de la fecha de salida.
 - En caso de cancelación tras haber abonado el total del viaje:
 - Si se cancela con más de 20 días de antelación, se reembolsará el 50% del importe total.
 - Si se cancela con 20 días o menos de antelación, no se realizará devolución.
- Causas de fuerza mayor:

En caso de cancelación por causas justificadas de fuerza mayor (enfermedad grave, fallecimiento de familiar directo, etc.), y previa presentación de documentación acreditativa:

- El importe no reembolsado podrá canjearse por otro producto o viaje de la misma agencia, dentro de un plazo de 6 meses desde la fecha de cancelación.
- No será válido para viajes en puentes, festivos o Navidad.
- Si el nuevo producto elegido tiene un precio superior, se descontará el valor del viaje cancelado del nuevo importe.

6.2. Cancelación por parte de @lacasadelochottravel:

@lacasadelochottravel se reserva el derecho de cancelar el viaje en los siguientes casos:

- Por causas de fuerza mayor: Circunstancias imprevistas que escapan al control de la empresa, como desastres naturales, conflictos armados, epidemias o pandemias, que imposibiliten la realización del viaje.
- Por causas justificadas: Situaciones excepcionales que impidan la prestación de los servicios contratados.
- En caso de cancelación por parte de @lacasadelochottravel, el cliente tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones:
- *Reembolso total de las cantidades abonadas.*
- *Cambio de fechas: Posibilidad de reprogramar el viaje en una fecha posterior, sujeto a disponibilidad y sin penalización adicional.*
- Utilización del importe abonado para otro viaje de características similares.

6.3. Procedimiento de Cancelación:

Para gestionar la cancelación, el cliente debe:

- Notificar su decisión por escrito a lacasadelochotrael@gmail.com.
- Proporcionar la información relevante de la reserva, como el número de referencia y el nombre del titular de la misma.
- La cancelación será efectiva a partir del momento en que se reciba la notificación por parte de @lacasadelochotrael.

7. Documentación y Responsabilidad del Cliente

- Es responsabilidad del cliente contar con toda la documentación personal necesaria para el viaje, como pasaporte en vigor, visados, y cualquier otra exigencia del país de destino, como certificados de vacunación u otros requerimientos sanitarios.
- @lacasadelochotrael no será responsable por los perjuicios derivados de la falta de documentación en regla, incluyendo la denegación de entrada al país de destino.

8. Guías y Acompañantes

- En todos los circuitos, los viajeros irán acompañados de un chofer-acompañante en el idioma de su elección y previamente acordado durante el tour. Es importante aclarar que los choferes acompañantes no son guías oficiales. En Marruecos, los guías oficiales son locales por región y solo pueden ejercer como tales en su área específica. Si el cliente desea un guía para el tour, deberá contratar un tour guide de manera independiente, ya que en ningún caso será el chofer acompañante quien actúe como guía turístico.
- Para los monumentos y atracciones turísticas si hay guías oficiales que están incluido en el paquete contratado.

9. Seguro de Viaje

- El cliente tiene la responsabilidad de contratar de manera independiente un seguro de viaje que cubra, entre otros, accidentes, enfermedades, cancelaciones, pérdida de equipaje y otros incidentes que puedan ocurrir durante el viaje. Si bien la contratación de dicho seguro no es obligatoria, @lacasadelochotrael recomienda encarecidamente la adquisición de un seguro adecuado que garantice la cobertura ante posibles imprevistos.
- Además, se sugiere la contratación de un seguro de viaje extranjero, que suele ofrecer una cobertura

más completa y permite a los viajeros disfrutar de su experiencia con mayor tranquilidad.

- Es importante señalar que todos los alojamientos, actividades y transportes proporcionados por @lacasadelochotravel cuentan con seguros básicos; sin embargo, estos seguros pueden no cubrir todos los riesgos asociados con las actividades. Por lo tanto @lacasadelochotravel no asume responsabilidad alguna por incidentes que puedan surgir durante el viaje, incluyendo aquellos que podrían ser objeto de cobertura por un seguro apropiado.

10. Cesión de Derechos de Imagen

- El cliente autoriza a @Lacasadelochotravel y a @SunshineMoroccoTours a utilizar fotografías y vídeos capturados durante el viaje con fines promocionales. Si el cliente no desea ceder estos derechos, deberá comunicarlo por escrito a @lacasadelochotravel antes del inicio del viaje.

11. Protección de Datos

- @lacasadelochotravel cumple con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). Los datos personales proporcionados por el cliente serán tratados con confidencialidad y utilizados exclusivamente para la gestión del viaje. El cliente tiene derecho a acceder, rectificar o cancelar sus datos personales enviando una solicitud a lacasadelochotravel@gmail.com.

12. Recomendaciones Generales

- Se recomienda a los clientes que realicen sus reservas con la mayor antelación posible, especialmente en temporadas de alta demanda. En caso de que se produzcan cambios legales o administrativos en los destinos visitados que conlleven el pago de tasas adicionales, será responsabilidad del cliente hacerse cargo de dichos pagos.

13. Aceptación de las Condiciones

- La formalización de la reserva implica la aceptación expresa de todas las condiciones aquí expuestas. El cliente reconoce haber leído, entendido y aceptado las presentes condiciones, así como los documentos adicionales que se le hayan proporcionado.

**Para cualquier duda, pueden contactarnos a través de
lacasadelochotravel@gmail.com**