

Términos y condiciones de Benvidatour

Artículo 1. Definición de un concepto

Si habla sobre un tour operador, se refiere a Benvidatour, si habla sobre un contrato/acuerdo del viaje, se refiere al contrato entre Benvidatour y el coordinador del viaje. El viajero es la otra parte del contrato con Benvidatour. Los contratos de los viajes se hacen directamente entre Benvidatour y el viajero, pero también a través de una agencia de viajes.

Artículo 2. Realización y contenido del contrato

1. El contrato entre Benvidatour y el viajero se realiza con la aceptación de la oferta de Benvidatour; al viajero directamente, o por medio de una agencia de viajes. Después de la aceptación de esta oferta el cliente recibe un formulario de reserva. Este formulario se debe devolver antes de 14 días. También el pago anticipado debe estar antes de 14 días en posesión de Benvidatour. Si no se cumplen estas condiciones, la reserva caduca. Sin embargo, el cliente sigue siendo responsable de la reserva solicitada.
2. La oferta de Benvidatour es libre y se puede retirar, si bien, lo antes posible. Los posibles errores no vinculan a Benvidatour.
3. La persona que contrae en nombre de otro(s) un acuerdo con el tour operador, es responsable de todas las obligaciones que resulten de este acuerdo. Toda la correspondencia y los pagos van por medio de esta persona/cliente.
4. En la aceptación del contrato, el viajero expone a Benvidatour, (de sí mismo y de los viajeros representados por él), todos los datos completos y correctos que puedan ser importantes para cerrar y poner en práctica el acuerdo. Además, el viajero debe comunicar posibles características (médicas) que puedan ser importantes para poder ejercer correctamente el contrato de viaje por parte de Benvidatour. Si el viajero no dispone de la información adecuada, y de esto resulta que el viajero antes o después del comienzo del contrato, no pueda continuar el viaje, es su responsabilidad, más los gastos que hayan podido ocasionarse. Si Benvidatour por consecuencia de esto, incurre en más gastos, que resultan necesarios para la continuación del recorrido de los demás participantes, estos gastos serán a cargo de este viajero.
5. El contrato se realiza con los datos que el tour operador expone a fecha de su publicación (por medio electrónico - o medio impreso) al viajero, y que son válidos en el momento de la realización del contrato. Modificaciones posteriores, no tendrán ninguna consecuencia para el contrato. Están excluidos los cambios en tarifas de transporte, coste de combustible, los tipos de cambio, las tasas, e impuestos

aplicables, que Benvidatour podrá repercutir en el precio estipulado al comienzo del viaje. Dichas modificaciones serán notificadas al consumidor, pudiendo, cuando la modificación sea significativa, desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato

6. La información proporcionada por terceros, referente al recorrido, el alojamiento o el transporte, no vincula a Benvidatour.

Artículo 3. Pago anticipado y pago total

1. En la realización del contrato el cliente deberá hacer un pago anticipado del 30% del importe total del viaje. Para los vuelos se deberá pagar directamente el 100% del importe total del billete.
2. El importe restante deberá abonarse al menos 6 semanas antes de la fecha de salida del viaje. Si el pago no se realizara en tiempo, el viajero estará incumpliendo las normas estipuladas. Benvidatour le avisará por escrito o por teléfono. Si en un período de 3 días laborables, la suma completa del viaje no ha sido depositada en la cuenta de Benvidatour, el viaje será cancelado y Benvidatour cargará los gastos de la anulación al viajero. En este caso, con el dinero ya recibido como anticipo, se regularizarán los gastos de la anulación, devolviendo la parte sobrante si procede. Si el viajero no cumple sus obligaciones financieras hacia el tour operador, este último puede repercutir el interés legal de la deuda. Además, tendrá que pagar posibles gastos de reclamación.
3. Si el contrato se formaliza dentro de las 6 semanas anteriores al día de la salida, el viajero deberá pagar el total de la factura directamente.

Artículo 4. El precio del viaje

1. El precio publicado del viaje se aplicará por persona, a menos que estuviese estipulado de otra forma. Incluye los servicios y las ofertas que se han mencionado en el formulario de reserva.
2. En la duración del viaje, los días de la salida y de la llegada, independientemente de la hora, se cuentan como días enteros.
3. El precio publicado del viaje 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 la comunicación del viaje y puede ser modificada si las circunstancias así lo requieren.

Artículo 5. Documentos

1. La documentación solicitada del viaje se enviará entre diez y cinco días antes de la salida, a menos que este término se deba exceder por razones justificadas, siempre y cuando se haya efectuado el pago del importe total del viaje.
2. El viajero será responsable de tener un pasaporte válido y los documentos necesarios, así como posibles declaraciones de la salud para sí mismo, así como para los otros viajeros.

El incumplimiento de esto no será razón de anulación y las consecuencias generadas serán por cuenta del viajero.

Artículo 6. Modificación por el viajero

1. Hasta 28 días antes de la fecha de la salida del viaje, el viajero podrá pedir una modificación en el contrato, y el tour operador tendrá la obligación de esforzarse en tanto en cuanto le sea posible. El cliente deberá pedir las modificaciones por escrito (e-mail, fax o carta) a Benvidatour. Este confirmará o rechazará las modificaciones también por escrito al cliente. Los gastos para solicitar una modificación son 15 euros, más los posibles aumentos generados en el importe total del viaje. En caso de que la modificación suponga un menor importe en el precio total del viaje, será reembolsada la diferencia.
2. Modificaciones desde 28 días o menos, antes de la fecha de la salida, se consideran como anulación y en este caso se aplicará el artículo 8.

Artículo 7. Sustituciones.

Con tiempo, antes el comienzo del viaje, el viajero podrá ser sustituido por otro participante. Se aplicarán las siguientes condiciones:

- 1 a. El nuevo participante cumplirá todas las condiciones del contrato.
- b. La petición deberá hacerse no más tarde de 7 días antes de la fecha de la salida, de esta manera, se podrán realizar las adecuadas formalizaciones.
- c. La sustitución del viajero podrá realizarse siempre y cuando así lo acepten los proveedores.
2. El coordinador del grupo, el viajero y el sustituto serán responsables del pago del resto del viaje a Benvidatour, más los gastos para las modificaciones mencionadas en el artículo 6, el párrafo 1 y los posibles gastos extras como resultado del cambio.

Artículo 8. Anulación por el viajero

1. Si un contrato es cancelado, el viajero deberá, aparte de los posibles gastos de la reserva, correr con los siguientes gastos de anulación:
 - a. Anulación hasta 56 días antes del día de la salida:
El pago anticipado, más el precio de un posible seguro que haya contratado.
 - b. Anulación desde 56 días (incluido) hasta 28 días antes del día de la salida:
50% de la suma del viaje, más el precio del posible seguro que haya contratado.
 - c. Anulación desde 28 días (incluido) hasta el día de la salida:
90% de la suma del viaje, más el precio de un posible seguro que haya contratado.
 - d. Anulación en el día de la salida o más tarde:
La suma total del viaje.
2. Si la reserva es anulada por una parte de los participantes, se aplicarán las condiciones de anulación para los que cancelen. Por otra parte, es posible que a los que participen, les sea cargada una cantidad adicional, basado en el número reducido de participantes.
3. En el caso de que no ocurra ninguna anulación, pero el viajero se deje sustituir, se aplicará el artículo 7.
4. Para los vuelos se cargará directamente el 100% del precio del billete, además de los posibles gastos adicionales contraídos como gastos de anulación.
5. Solamente el coordinador puede cancelar un viaje, y solo por escrito. La fecha de entrada en

Benvidatour se considera como fecha definida de la anulación.

Artículo 9. Modificación por el tour operador

1. El tour operador podrá modificar el viaje, o una o más partes del viaje, por circunstancias trascendentales o de fuerza mayor. Tendrá que avisar al viajero lo antes posible. En el caso de que el tour operador sugiera una modificación, la oferta alternativa tiene que ser al menos, el equivalente al de la oferta original. Si el viajero rechaza la modificación - a pesar de la equivalencia - el contrato se deshace y se aplican los gastos de la anulación (artículo 8). El viajero tendrá que comunicar la aprobación o el rechazo de la alternativa al tour operador, dentro de 48 horas. Solo en estos casos, en que el viajero no tiene ninguna responsabilidad en la causa de las modificaciones, ambas partes soportarán su propio daño.
2. En el caso, de que debido a las circunstancias externas, o de fuerza mayor, el guía del viaje se vea obligado a modificar el viaje, esto estará permitido, siempre y cuando se lo comunique al grupo, y si la alternativa es aceptable. Si de esto resultara una ventaja económica para Benvidatour, los viajeros tendrán derecho a su parte. Si el grupo entero desea modificar el viaje en el momento, no se aplicarán las mencionadas obligaciones de Benvidatour, ni los mencionados derechos del viajero. Las posibles consecuencias y responsabilidades son por cuenta y riesgo del viajero. El guía tendrá la obligación de comunicarles los posibles problemas o riesgos causados por la modificación en el recorrido.

Artículo 10. Anulación por el tour operador

1. El tour operador puede poner fin al contrato si han ocurrido circunstancias ajenas anormales e imprevisibles de la suficiente gravedad como para que no se pueda proceder al normal desarrollo de la actividad programada. Si la cancelación es debida al viajero, el perjuicio causado será por su cuenta. En el caso de que la causa sea debida al tour operador, el perjuicio causado será por su cuenta. En caso de que la cancelación ni es debida al viajero, ni al tour operador, o si hay causas de fuerza mayor, cada parte soportará su propio perjuicio. El tour operador no será responsable del daño que el viajero pueda reclamar a otra de las partes, como la compañía aseguradora que formaliza el seguro de viaje o de anulación.
2. Benvidatour tendrá el derecho de poner fin al contrato, en el caso de que la cantidad de personas sea menor que la cantidad mínima mencionada en el presupuesto. La cancelación se debe comunicar por escrito (vía e-mail, fax o carta) al coordinador. Benvidatour hará todo lo posible para ofrecer una alternativa adecuada, completamente libre de obligaciones. Posibles anticipaciones serán restituidas.

Artículo 11. Responsabilidad y supremacía

1. Benvidatour se obliga a realizar el acuerdo según las expectativas creadas razonablemente al viajero, basadas en las características del mismo. Si no llega a las expectativas, el viajero tendrá la obligación de informar a Benvidatour directamente, así, el tour operador tendrá la posibilidad de revisar y arreglar en caso de defectos por su parte. Si la causa no es culpa de Benvidatour, ni culpa del viajero, cada uno responderá en su parte, según lo escrito en el artículo 10.1.
2. El viajero tendrá su propia responsabilidad para contratar los seguros adecuados.

3. Benvidatour no es responsable por el daño, el robo, la lesión o el accidente de un participante, respectivamente la causa o negligencia que apareció.
4. Benvidatour no aceptará ninguna responsabilidad por el retraso o el daño ocasionado a los participantes como consecuencia de imprevistos mecánicos, atascos en el tráfico, desastres naturales, revoluciones, acciones de guerra, huelga, enfermedad u otras causas.
5. Llevar sustancias y/o artículos prohibidos según la ley del país, estará prohibido y todos los riesgos ocasionados serán por cuenta propia. La persona involucrada estará excluida directamente de la participación en el viaje y no tendrá ningún derecho a la restitución del dinero abonado.
6. En caso de arresto por el personal de la aduana, policía u otras autoridades, Benvidatour no aceptará ninguna responsabilidad. Todas las consecuencias y los gastos que puedan surgir serán para los participantes involucrados.
7. El participante será siempre y en todas las circunstancias responsable de todo el equipaje personal.
8. La supremacía serán las situaciones anormales e inesperadas, independientes de las utilizadas, y de las cuales las consecuencias no podrían ser evitadas, a pesar de todas las precauciones.

Artículo 12. Responsabilidad descartada

1. En el caso de que en un servicio contratado en un viaje se aplicara una restricción de la responsabilidad por un proveedor, la responsabilidad de Benvidatour será excluida o limitada.
2. Benvidatour no será responsable si el viajero hubiera reclamado su daño a través de un seguro.
3. Benvidatour no será responsable por cambios imprevistos en el horario del vuelo reservado. Tampoco será responsable por los daños y perjuicios consecuencia de esto. Sin embargo, Benvidatour deberá esforzarse dentro de sus límites en reducir los posibles daños.
4. En el caso de que Benvidatour sea responsable por el no cumplimiento de las expectativas creadas para el viaje, la reclamación no podrá exceder del precio del mismo.
5. La responsabilidad de Benvidatour por otro daño causado que no sea muerte o lesión del viajero, se limita hasta tres veces del precio del viaje, a menos que sea debida a grave negligencia del tour operador. En tal caso su responsabilidad es ilimitada.
6. Las restricciones y limitaciones de la responsabilidad de Benvidatour mencionadas en este artículo, afectan también a sus empleados, a los de la agencia de viajes y a los proveedores, a menos que un trato o ley así lo descarte.

Artículo 13. Las obligaciones del viajero

El viajero se obliga a seguir todas las señales, indicaciones de (un empleado de) Benvidatour, para conseguir el buen desarrollo del viaje y será responsable por el daño causado por la alteración del orden público. El viajero que molestará tanto como para que se produzcan dificultades para un buen desarrollo del viaje, podrá ser excluido del viaje por Benvidatour. Todos los gastos provocados, serán por cuenta de este viajero. El viajero se obliga a comunicar directamente el daño, déficit, etc., en alojamientos, buses, etc., a los proveedores de los servicios que Benvidatour utiliza.

Todos los derechos de reclamación del viajero se anularán un año después del viaje.

Artículo 14. Interés

El viajero que no cumpliera en tiempo su obligación de pago, deberá pagar a Benvidatour un interés del 1 % sobre la cantidad debida, por cada mes o parte del mes de retraso. Además estará sujeto a la remuneración de la reclamación extrajudicial del coste, aproximadamente un 15 % de la reclamación.

Artículo 15. Quejas y defectos

Un defecto detectado debe ser anunciado directamente al proveedor involucrado y/o al guía del viaje, así se podrá buscar una solución acertada. Si este no toma las medidas adecuadas, el viajero deberá en segunda instancia, ponerse en contacto con Benvidatour. Si resulta que el viajero no cumpliera esta obligación para dar la oportunidad a Benvidatour de resolver el problema en tiempo, se anula el derecho de reclamar una posible indemnización. En el caso que el defecto no se haya solucionado según la satisfacción del viajero y desea reclamar su queja, deberá motivarlo por escrito lo antes posible (hasta 14 días después del regreso) al guía o a Benvidatour.

Las quejas recibidas después de este periodo, no estarán pendientes de resolución por Benvidatour.