

CONDICIONES GENERALES DE *IMAGINE SUISSE-IMAGINA SUIZA-IMAGINA EUROPA, RUBIO-WILLIMANN.*

Las condiciones generales siguientes se aplican a todas las prestaciones de *Imagine Suisse-Imagina Suiza-Imagina Europa Rubio-Willimann* (en adelante denominada *I.S.I.E.*).

1.- Conclusión del contrato

1.1.- Reservas: La confirmación de cualquier reserva sea por escrito, por teléfono, electrónicamente (online) o en persona supone la conclusión de un contrato entre el cliente (en general, la agencia de viajes) y *I.S.I.E.* Estos términos y condiciones se aplican a este contrato. El cliente acepta el contenido de estos términos y condiciones en el momento del pago de la factura o en el momento del pago del primer o único depósito. Es necesario proporcionar a *I.S.I.E.* los datos correctos y completos del cliente, incluyendo los fiscales. Después de recibir la confirmación (o factura proforma), el cliente también debe verificar la integridad y exactitud de los datos proporcionados. Cualquier error debe ser comunicado inmediatamente a *I.S.I.E.* En caso de omisión, los costes incurridos correrán a cargo del cliente.

1.2.- Reservas de vuelos: *I.S.I.E.* no reserva vuelos, Todas las reservas de vuelos serán responsabilidad del cliente.

1.3.- Servicios de otros operadores turísticos: Los servicios que no están organizados o prestados por *I.S.I.E.* están sujetos a las condiciones generales de viaje y contrato de los operadores turísticos interesados. *I.S.I.E.* los integrará en las condiciones particulares de cada contrato, si fuera necesario.

2.- Condiciones de precios y de pago.

2.1.- Condiciones de pago: El depósito debe realizarse tan pronto como se reciba la factura proforma o factura y de acuerdo con las instrucciones y plazos que serán comunicados para cada una de ellas. El saldo deberá abonarse a más tardar 30 días antes de la salida, o en los plazos que se indiquen en la factura proforma o factura, para cada contrato. Esta condición se aplica para todos los viajes, sean de grupo o "individuales" (menos de 15 personas, en general). Cuando los términos y condiciones de los proveedores de servicios lo exijan, el pago deberá realizarse de forma inmediata. Esta información se detallará en la factura proforma o factura y el cliente será informado antes de la confirmación.

2.2.- Cambios de precios: *I.S.I.E.* se reserva el derecho de modificar los precios en los siguientes casos: variaciones de precios de las empresas de transporte y/u otros proveedores; introducción o variaciones de impuestos o tasas locales, cantonales o nacionales (IVA, impuestos de seguridad, etc.); variaciones del tipo de cambio franco suizo-euro, cuando la diferencia en las fechas de pagos establecidas sea de +/- 2% sobre el considerado en las ofertas; por errores evidentes en la impresión o publicación.

3.- Validez de los servicios reservados: Los servicios reservados solo son válidos en las fechas indicadas en la confirmación y la factura proforma/factura.

4.- Gastos de servicio y reserva: Se percibirá una suma fija de 30 CHF por persona como contribución a los gastos generales de gestión (máximo 90 CHF por expediente) en caso de anulación del viaje, si se produce después de la confirmación oficial, independientemente de las condiciones de anulación previstas para cada expediente.

5.- Cambios de reserva: Cualquier solicitud de variación en los términos previstos de la reserva de servicios deberá hacerse por escrito. Si el cliente desea cambiar las fechas u otros servicios dentro del periodo previsto de cobro de gastos de anulación en la confirmación o factura proforma/factura, el cliente deberá abonar las cantidades correspondientes previstas en dichas condiciones, si los prestatarios afectados no aceptaran realizar los cambios propuestos sin gastos.

6.- Condiciones de cancelación

6.1.- Disposiciones generales: En caso de anulación antes de la salida se facturará un importe fijo de gastos de gestión, de 40 CHF (para viajes de menos de 8 personas); 70 CHF (para viajes entre 8 y 14 personas) y 100 CHF (para viajes de más de 15 personas). Estas cantidades son independientes de las exigidas en las condiciones de anulación.

6.2.- Servicios terrestres (reservas de hotel, servicios de vehículo con chófer, autocares, guías privados, reservas de restaurantes, entradas a espectáculos, museos y lugares de visita, etc.): Las tarifas de cancelación varían según el servicio y los proveedores. Están incluidas en las condiciones de cancelación comunicadas en la confirmación o factura proforma/factura de cada reserva en cuestión.

6.3.- Devolución anticipada/interrupción del viaje: Si el cliente interrumpe su viaje o cambia de servicio en el camino, no puede reclamar un reembolso. En tales casos, los posibles costes adicionales correrán a cargo del cliente.

7.- Envío de documentos de viaje: Tras la recepción del depósito o del pago, según las condiciones de la factura proforma/factura, el cliente recibirá la documentación de viaje necesaria. El cliente debe verificar que los documentos son precisos y completos.

8.- Pérdida de documentos de viaje: *I.S.I.E.* recomienda al cliente conservar copias de los documentos de viaje en papel o electrónicamente. *I.S.I.E.* se exime de cualquier responsabilidad por la pérdida de documentos de viaje que pudieran producir problemas logísticos (horarios de salidas o de citas, bonos, etc.). En cualquier caso, cuando sea posible, *I.S.I.E.* podrá proporcionar copias de los documentos extraviados al cliente para evitar problemas en el viaje.

9.- Seguro de viaje: La suscripción de un seguro de viaje es de la responsabilidad del cliente (en general, la agencia de viajes). Es muy recomendable suscribir un seguro de viaje para cubrir las tasas de cancelación y los incidentes de viaje. El cliente está obligado a verificar que su seguro cubre enfermedades y accidentes que ocurren en el extranjero. *I.S.I.E.* dispone de un seguro de responsabilidad civil para el país de destino y cada prestatario de servicios dispondrá de sus seguros de responsabilidad civil o de cobertura de riesgos correspondientes. *I.S.I.E.* no se hace responsable de los costes derivados de la cancelación del viaje o de las incidencias o problemas que puedan surgir durante el mismo, cuando sean ajenas a la responsabilidad de *I.S.I.E.* o de los prestatarios de servicios. Se incluyen las consecuencias de epidemias, pandemias, actos de terrorismo o violencia callejera, consecuencias de catástrofes naturales, nucleares, guerras o incidencias de cualquier otro tipo, ajenas a *I.S.I.E.* o a sus prestatarios de

servicios. Como excepción, los gastos cubiertos por el seguro de responsabilidad civil en destino y los seguros propios a los prestatarios de servicios.

10.- Pasaporte, visados, vacunas, medidas de seguridad: El cliente está obligado a cumplir con todos los requisitos de pasaporte, visado, aduana, moneda, vacunación u otras medidas de seguridad, incluidas las medidas sanitarias. El cliente es el responsable de obtener todos los documentos necesarios y de verificar su validez. I.S.I.E. declina cualquier responsabilidad en caso de visados expedidos demasiado tarde, incorrectamente o no concedidos; en caso de documento de identidad o pasaporte caducados o invalidados por cualquier causa; en caso de deterioro, pérdida o envío tardío de documentos por parte de terceros (embajadas, oficina de correos, servicios de mensajería, etc.). I.S.I.E. tampoco se hace responsable de las consecuencias o los costes resultantes, incluyendo los de sustitución de documentos y visados.

11.- Reclamaciones

11.1.- Reclamación “in situ” y solicitud de solución: Si el cliente tiene quejas durante el viaje, debe comunicarlas inmediatamente al guía, representante local o proveedor en cuestión (por ejemplo, en el hotel o al chófer), que normalmente permitirá una solución “in situ”, directamente o tras consulta con I.S.I.E.

11.2.- En caso de que la solución directa no sea posible, el cliente deberá contactar directamente a la agencia de viajes comunicando por escrito su reclamación y los detalles de la misma. Los guías, las representaciones locales y los proveedores no están autorizados a reconocer la validez y el “buen fundamento” de las reclamaciones de compensación.

11.3.- Si ninguna solución fuera posible tras las propuestas de los puntos anteriores, el cliente presentará después del viaje una reclamación por escrito a I.S.I.E., incluyendo la confirmación del proveedor de servicios, dentro de los 30 días de su regreso. En caso de no cumplimiento de este requisito, el cliente no podrá hacer valer sus derechos.

12.- Responsabilidad:

12.1.- La responsabilidad de I.S.I.E. se limita a la devolución de la cantidad correspondiente al servicio sobre el que se ha producido el problema, siempre que el prestatario de servicios correspondiente asuma su responsabilidad por el mismo concepto. Esta limitación no se aplica en casos de lesiones personales o no intencionales o negligencia grave. Las quejas deben ser atendidas por escrito a I.S.I.E., a más tardar 4 semanas después del final del viaje, de lo contrario ya no serán tomadas en cuenta. Todas las reclamaciones están sujetas a un estatuto de limitaciones dentro de un año a partir del final del viaje.

12.2.- Exclusión de responsabilidad: I.S.I.E. se exime de cualquier responsabilidad si el incumplimiento o la ejecución imperfecta del contrato se debe a omisiones por parte del cliente; omisiones imprevisibles o inevitables por parte de terceros ajenos a la prestación de los servicios previstos en el contrato; un caso de fuerza mayor o un hecho que I.S.I.E. o los prestatarios de servicios no hayan podido prever o evitar, a pesar de los esfuerzos por realizar los servicios con la máxima calidad. Asimismo, I.S.I.E. se exime de cualquier responsabilidad por cambios de programa o no realización de servicios previstos, provocados por variaciones en los

horarios de vuelos, trenes y otros transportes o retrasos de los mismos, huelgas, disturbios, efectos del clima, medidas administrativas, retrasos de terceros, etc.

13.- Arbitraje: Si, en caso de reclamación, el cliente e I.S.I.E. no llegan a ningún acuerdo, el cliente puede ponerse en contacto con el ombudsman del sector profesional de viajes en Suiza. Este mediador se esforzará por resolver de manera justa y equitativa cualquier problema que haya surgido entre el cliente e I.S.I.E (info@ombudsmantouristik.ch).

14.- Protección de datos

14.1.- I.S.I.E. necesita diferentes informaciones sobre las personas que viajan (p.ej.: nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono, doc. Identidad, etc.) necesarios para la organización y preparación eficaz de su viaje. I.S.I.E. está sujeto a la ley suiza de protección de datos y se compromete a mantener sus datos seguros y registrarlos en Suiza.

14.2.- Transmisión de informaciones a proveedores de servicios y autoridades públicas: I.S.I.E. sólo transmite sus datos si es necesario para el correcto cumplimiento del contrato con los proveedores de servicios y en caso de ser requeridos, bajo disposiciones legales o una solicitud por parte de la autoridad pública, para transmitir sus datos a estas últimas.

14.3.- Informaciones personales sensibles: Según los servicios reservados, I.S.I.E. puede estar obligado a recopilar datos personales sensibles. Estas informaciones (preferencias de alimentación, alergias, etc.) que pueden permitir deducciones de otras informaciones de tipo religioso, por ejemplo, se transmiten únicamente a los proveedores de servicios que las necesitan para la correcta ejecución de los mismos. Al proporcionar dicha información a I.S.I.E., el cliente le autoriza expresamente a utilizar esta información de acuerdo con estas disposiciones.

14.4.- Información sobre nuestras ofertas/programas: I.S.I.E. se permite, en caso de que se haya suscrito al boletín informativo, informarle de sus futuros programas y viajes. Usted tiene la opción en cualquier momento de desinscribirse de esta opción.

14.5.- Aplicación de derechos: I.S.I.E. se reserva el derecho de transmitir los datos del cliente a autoridades públicas y terceros cuando la finalidad sea la defensa de los intereses legítimos de I.S.I.E. Lo mismo se aplica en caso de sospecha de un delito.

14.6.- Preguntas sobre la protección de datos: Si el cliente tiene preguntas sobre protección de datos, desea consultar los datos que hemos registrado o quiere inhabilitar nuestro servicio de información, puede ponerse en contacto con I.S.I.E. directamente a través de sus direcciones email o postales (www.imaginasuiza.ch/contacto).

15.- La relación contractual entre el cliente y I.S.I.E. está sujeta exclusivamente a la legislación suiza. Cualquier reclamación contra I.S.I.E. debe presentarse en la sede de la compañía en Emmenbrücke, Lucerna, Suiza.

Mayo 2020