Según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de conformidad con la redacción del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de transposición de la Directiva de Viajes Combinados y Servicios de Viaje Vinculados se formaliza el presente contrato entre:

-De una parte: CRISTAL DE ROCA TRAVEL S.L.U con Domicilio: C/Fuente del Toro 8; 28710 Madrid, España, NIF: B-85667103; Teléfono: 918440176; e-mail: info@cristalderoca.com. Título-Licencia Agencia de viajes: CIC.MA 2301 Mm por Dirección General de Turismo de la Comunidad Autónoma de Madrid., como Agencia organizadora.

-Y de otra parte: (en calidad de consumidor/contratante principal)
D/Dña:

Fecha / Identificación del viaje:

El contrato se entenderá firmado por ambas partes aún si el cliente no lo hace llegar a la Agencia debidamente firmado, desde el momento de la contratación del viaje a que se refiera, es decir, a la recepción por parte de Cristal de Roca Travel de la primera entrega a cuenta por parte del cliente, obligando a ambas partes.

Ambas partes de común acuerdo expresan su voluntad de formalizar un viaje combinado sobre la base de las siguientes condiciones y estipulaciones.

CONDICIONES PARTICULARES

Así mismo, el cliente DECLARA que ha recibido previamente la información precontractual relativa al viaje combinado que aquí se reproduce, referente a destino, períodos de estancia, fechas, número de pernoctaciones incluidas, los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, ubicación del alojamiento, las principales características, con las comidas previstas, visitas, excursiones u otros servicios incluidos, el mínimo de personas necesarias, el idioma del servicio, nombre comercial, la dirección completa del organizador, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, con el precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales, así como las modalidades de pago, e información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, trámites sanitarios, capacidad resolutoria con penalización, y posibilidad de suscribir seguro facultativo de cancelación y asistencia, que cubra eventuales gastos en estos supuestos, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, así como la información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El cliente DECLARA también que han sido entregadas, leídas y aceptadas las Condiciones Generales de aplicación al presente viaje que figuran en el programa/página web (https://cristalderoca.com/senderismo/condiciones-generales) sobre el que ha elegido los servicios correspondientes, que obra en poder del cliente, y forma parte íntegramente del presente contrato.

1.-PRECIO: según informado en la reserva enviada por escrito a nombre del titular

Las modalidades y el calendario de pagos han sido informados por la agencia con la confirmación de reserva.

Suplementos por grupo reducido: Cristal de Roca se reserva el derecho de ofrecer un suplemento al precio del viaje contratado, en el caso que el grupo total de participantes del viaje estuviera comprendido entre las plazas indicadas en dicho suplemento. Este suplemento será especificado en el programa detallado y se informará a los usuarios/viajeros cuando deban abonarlo en el proceso de reserva antes del viaje.

Ofertas especiales, descuentos y viajes a medida: El precio podrá ser distinto del expresado en el programa general, cuando se realice la contratación de un viaje combinado como consecuencia de ofertas especiales, descuentos particulares o comerciales, o de adaptación a las peticiones del consumidor, siendo los servicios comprendidos en el mismo aquellos que se especifiquen en el programa detallado.

Las actividades con precio especial, de oferta o promoción, estarán sujetos a un cupo limitado hasta agotarse el cupo de plazas en promoción. La fecha de validez de una promoción en cualquier momento puede sufrir cambios o incluso suprimirse en caso de agotarse el cupo de plazas disponibles con precio especial. Las actividades reservadas con importe especial no tendrán opción de reembolso en caso de cancelación, sí

pudiendo ser cedida la plaza a otro titular para recuperarla.
La agencia informa al cliente, que además del precio indicado puede verse obligado a satisfacer otros costes y gastos adicionales relacionados con los servicios incluidos en el viaje, una vez en destino, cuyo importe exacto la agencia en este momento desconoce en su totalidad.

2.-MÍNIMO DE PARTICIPANTES:
La realización del presente viaje requiere la participación de un mínimo de 20 personas. Si por alguna causa no se alcanzase el mínimo exigido, la agencia podrá cancelar los servicios contratados de acuerdo con la normativa vigente, informando al consumidor con antelación a la fecha de inicio del viaje en los siguientes términos:
-Si la duración del mismo es de más de 6 días, la cancelación podrá producirse 20 días naturales antes del inicio del viaje,
-Si el viaje dura entre 2 y 6 días, la cancelación podrá producirse 7 días naturales antes del inicio del viaje,
-Si el viaje dura menos de 2 días, la cancelación podrá producirse 48 horas antes del inicio del viaje.

La agencia se reserva el derecho (en ningún caso la obligación) de realizar el viaje con un grupo mínimo inferior al establecido en cada caso.

Suplemento especial: Para evitar cualquier cancelación del viaje por un número menor de reservas al establecido como grupo mínimo de viajeros, y con el objeto seguir con la realización del viaje, incluso cuando las reservas estén por debajo del mínimo establecido, Cristal de Roca se reserva la posibilidad de ofrecer opcionalmente un suplemento especial de no suspensión del viaje. Para estos casos, se informará a los viajeros de la opción del pago de este suplemento antes de la cancelación del viaje. Este suplemento no será necesario especificarlo en el programa de viaje contratado, ya que será ofrecido de forma excepcional únicamente en el supuesto recogido en este apartado.

3.-CESIÓN DEL CONTRATO:
El viajero podrá ceder su plaza a un tercero, si el cedente lo solicita por escrito al organizador con al menos 7 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y el cesionario cumple sus mismos requisitos. La cesión debe ser aceptada por el organizador. Ambos responderán solidariamente del pago y gastos adicionales justificados por la cesión.

4.-MOVILIDAD REDUCIDA/DISCAPACIDAD:
Se informa al viajero que el viaje NO ES APTO para personas de movilidad reducida (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, 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 supuesto de que el viajero omita poner en conocimiento del organizador tal situación, el viajero declina trasladar a la agencia de viajes la responsabilidad o gastos extras que de los impedimentos derivados por su falta de movilidad o adaptación se le pueda ocasionar con motivo del viaje.

5.-RESPONSABILIDAD DEL ORGANIZADOR. OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR DE COMUNICAR TODO INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:
-El organizador es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos de conformidad con el artículo 161, y está obligado a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2, sin perjuicio del derecho del organizador a facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero.

-Es obligación del viajero la comunicación de toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2.

-En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. Así, se limita la indemnización que debe pagar el organizador (siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia) al triple del precio total del viaje.

– La responsabilidad de Cristal de Roca como organizador cesará si los defectos o incumplimientos son:
a) imputables al consumidor.
b) imputables a terceros, ajenos a la prestación y con carácter imprevisible.
c) por causa de fuerza mayor, extraordinaria e imprevisible de consecuencias inevitables o algún acontecimiento que pese a haber puesto la diligencia necesaria, no se ha podido prever o superar.

- Los viajes que se desarrollan en el medio natural implican un riesgo intrínseco tanto de posibles accidentes como de dificultad particular de ejecución o cambios en las condiciones climáticas, etc., asumido por el cliente como inevitable y totalmente ajeno a la organización.

- La condición física, capacidad técnica y equipamiento adecuado, así como la adaptación al medio y tipo de servicios, la cultura del lugar, la necesaria convivencia con el grupo para la ejecución de un viaje en la naturaleza será responsabilidad única del cliente.

- El organizador no es responsable civil ni penalmente de incidentes o accidentes ocurridos fuera de las actividades puramente deportivas/culturales, programadas o dirigidas por nuestros guías.

Asistencia

–El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente a la agencia a través de la cual fue adquirido. La agencia transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida.
A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.
–El organizador deberá proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:
a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
c) la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.
–El organizador podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador.
–Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

6.-PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES:

Independientemente del derecho de asistencia en destino, y la obligación del cliente de constatar en destino la prestación defectuosa/incumplimiento contractual, el cliente podrá presentar la correspondiente reclamación por escrito ante la agencia, quien deberá dar traslado de la misma al mayorista/proveedor correspondiente en el plazo de 7 días.
En caso de que el mayorista/proveedor no conteste en el plazo de otros 7 días, la agencia comunicará dicha situación al cliente, quien quedará en libertad para ejercitar los derechos que la normativa le ampara ante los organismos correspondientes.
Conforme a lo dispuesto en el RDL 1/2007, la Agencia declara expresamente que actúa únicamente como intermediaria entre viajeros y las entidades o personas llamadas a facilitar los servicios que constan en la documentación entregada, o sea: empresas de transportes, hoteles, restaurantes, etc.
Toda reclamación será tratada por la agencia con la mayor celeridad posible, realizando todas las averiguaciones posibles sobre las incidencias comunicadas por los clientes, informando a los mismos de la posibilidad de presentar la correspondiente hoja de reclamación, y/o acudir a los mecanismos de solución de conflictos extrajudiciales existentes.
Las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el RDL 1/2007 referente a Viajes Combinados prescribirán a los dos años.

7.-SEGURO INCLUIDO:

Cristal de Roca incluye en este viaje un seguro de asistencia básico contratado con la empresa ERGO Seguros de Viaje, cuyas coberturas y cantidades aseguradas figuran a continuación:

RIESGOS CUBIERTOS	
EQUIPAJES:	
PÉRDIDAS MATERIALES	
ESPAÑA	100,00€
EUROPA	100,00€
MUNDO	100,00€
ACCIDENTES	
GASTOS DE BUSQUEDA Y SALVAMENTO	3.000,00€
ASISTENCIA PERSONAS	
GASTOS MÉDICOS, QUIRÚRGICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN	
Por gastos incurridos en España y derivados de una enfermedad o accidente ocurrido en España	900,00€
Por gastos incurridos en Europa y derivados de una enfermedad o accidente ocurrido en Europa	1.200,00€
Por gastos incurridos en Mundo y derivados de una enfermedad o accidente ocurrido en Mundo	1.200,00€
Gastos de Odontólogo	150,00€
PRÓRROGA DE ESTANCIA EN HOTEL con 30,00€/día hasta un límite de	300,00€
REPATRIACIÓN O TRANSPORTE SANITARIO DE HERIDOS O ENFERMOS	Ilimitado
REPATRIACIÓN O TRANSPORTE DE FALLECIDOS	Ilimitado
DESPLAZAMIENTO DE UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN	Ilimitado
REGRESO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO	Ilimitado
REGRESO DEL ASEGURADO POR HOSPITALIZACIÓN DE UN FAMILIAR NO ASEGURADO	Ilimitado
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	Incluido
RESPONSABILIDAD CIVIL	
RESPONSABILIDAD CIVIL PRIVADA	60.000,00€

Este resumen de garantías es a título informativo, no sustituyendo a las Condiciones Generales de la Póliza que prevalecerán en caso de discrepancia.

Otros Seguros:
En cumplimiento de lo dispuesto en R.D.L. 1/2007. Cristal de Roca pone a tu disposición para mayor tranquilidad, distintas pólizas a consultar y contratar si se desea tener unas coberturas mayores en el viaje. Consulta mejoras en la cobertura en función de las garantías, destino o duración del viaje.
El consumidor DECLARA que ha sido informado por la agencia de poder suscribir contratos de seguro, a su exclusivo cargo, relativos a cubrir gastos de cancelación o anulación y a disponer de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento así como otras eventualidades.

8.-ENTIDAD GARANTE: El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia establecida para los viajes combinados en la Directiva U.E. 2015/2302, y del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, es la compañía aseguradora *Catalana Occidente, S.A. Seguros y Reaseguros* (Avda. Barnils, 63 08174 Sant Cugat del Vallés. Telf. 902 344 000 - NIF A28119220), siendo la autoridad competente la Dirección General de Turismo de Madrid, con domicilio en la calle Alcalá 31, Teléfono: 912 767 187 / Fax: 912 767 186 y correo electrónico: turismo@madrid.org.

Y en prueba de su conformidad, el cliente DECLARA conocer y aceptar la información contenida en el programa de viajes facilitado en la reserva, información Precontractual, Condiciones Generales y Condiciones contractuales que rigen el presente contrato y se firma a fecha:

EL CONTRATANTE

AGENCIA CRISTAL DE ROCA

AGENCIA DE VIAJES CRISTAL DE ROCA
CICMA 2301 Mm
C/Fuente del Toro Nº 8 P-2 1º C
28710 - MADRID
91 1295757 - 660 950 160