



Términos y condiciones generales de Grand Prix Tours

Las presentes términos y condiciones se han elaborado de acuerdo con la Asociación de Consumidores de los Países Bajos en el marco del Grupo de supervisión de regulación interna (CZ) del Consejo Económico Social, y entrarán en vigor el 1 de enero de 2012.

Índice de contenidos:

Artículo 1 - Definiciones
Artículo 2 - Identidad del empresario
Artículo 3 - Aplicabilidad
Artículo 4 - La oferta
Artículo 5 - El acuerdo
Artículo 6 - Derecho de revocación
Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión
Artículo 8 - Ejercicio del derecho de revocación por parte del consumidor y costes de este
Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de revocación
Artículo 10 - Exclusión del derecho de revocación
Artículo 11 - El precio
Artículo 12 - Cumplimiento del acuerdo y ampliación de la garantía
Artículo 13 - Suministro y aplicación
Artículo 14 - Transacciones prolongadas: duración, rescisión y ampliación
Artículo 15 - Pago
Artículo 16 - Reglamento para reclamaciones
Artículo 17 - Litigios
Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes Condiciones adicionales de GPTours, artículos 1-21

Artículo 1 - Definiciones

En los presentes términos y condiciones se aplican las siguientes definiciones:

1. **Acuerdo adicional:** un acuerdo mediante el cual el consumidor adquiere productos, contenido digital y/o servicios relacionados con un acuerdo a distancia y dichos productos, contenido digital y/o servicios son suministrados por el comerciante o por un tercero en base a un convenio entre el citado tercero y el comerciante;
2. **Período de reflexión:** el plazo dentro del cual el consumidor puede ejercer su derecho de revocación;
3. **Consumidor:** la persona física que no actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, artesanal o profesional;
4. **Día:** día natural;
5. **Contenido digital:** datos que son producidos y suministrados en formato digital;
6. **Contrato de duración:** un acuerdo encaminado al suministro periódico de bienes, servicios y/o contenidos digitales durante un período determinado;
7. **Soporte duradero:** todo medio - incluyendo el correo electrónico - que permita al consumidor o al empresario almacenar la información dirigida a ellos personalmente, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un periodo de tiempo adecuado para los fines a los que la información esté destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada;
8. **Derecho de revocación:** la capacidad del consumidor de cancelar, a distancia, el acuerdo dentro del período de reflexión;
9. **Empresario:** la persona natural o jurídica que ofrece, a distancia, productos, (acceso a) contenido digital y/o servicios al consumidor;
10. **Contrato a distancia:** un acuerdo cerrado entre el empresario y el consumidor en el marco de un sistema organizado para la venta a distancia de productos, contenido digital y/o servicios, en el que, hasta la conclusión del citado acuerdo, se haga uso de forma parcial o total de una o más técnicas para la comunicación a distancia;

11. **Modelo de formulario de revocación:** el modelo de formulario de revocación europeo que figura en el Anexo I de estos términos y condiciones;
12. **Técnica para la comunicación a distancia:** un medio que se pueden utilizar para cerrar un acuerdo sin que el consumidor y el empresario tengan que encontrarse al mismo tiempo en el mismo lugar.

Artículo 2 - Identidad del empresario

Nombre del empresario: Grand Prix Tours B.V.
Actuando bajo el nombre/nombres: Grand Prix
Tours

Dirección de la sede y para
visitas: Kalmarweg 14-10
9723 JG Groningen

Número de teléfono: 050-
3113311 Disponibilidad:
De lunes a viernes, de 9:30 a 17:00 Dirección de
correo electrónico: info@gptours.nl

N.º cámara de comercio: 01129035
Número de identif. IVA: NL819201790B01

Artículo 3 - Aplicabilidad

1. Estos términos y condiciones se aplican a todas las ofertas del empresario y a cualquier acuerdo que se cierra a distancia entre el empresario y el consumidor.
2. Antes de cerrar el acuerdo a distancia, el texto de estos términos y condiciones será puesto a disposición del consumidor. Si esto no fuese razonablemente posible, antes de cerrar el acuerdo a distancia el empresario indicará al consumidor de qué forma podrá ver los términos y condiciones generales del citado empresario y que, si el consumidor lo solicita, este último se los enviará de forma gratuita a la mayor brevedad posible.
3. Si el acuerdo se cierra a distancia de forma electrónica, el texto de los presentes términos y condiciones, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, será puesto a disposición del consumidor de forma electrónica, a fin de que este pueda almacenarlos de forma sencilla en un soporte duradero. Si esto no fuese razonablemente posible, antes de cerrar el acuerdo a distancia se indicará al consumidor dónde podrá ver los términos y condiciones generales de forma electrónica y que, si el consumidor lo solicita, este último se los enviará gratuitamente de forma electrónica a la mayor brevedad posible.
4. En caso de que, además de estos términos y condiciones generales, se apliquen también términos y condiciones específicas para productos o servicios específicos, se aplicarán el segundo y el tercer apartado y, en caso de que existiera un conflicto entre las condiciones, el consumidor siempre podrá invocar la condición aplicable que sea más beneficiosa para él.

Artículo 4 - La oferta

1. En caso de que una oferta tenga un período de validez limitado o esté sujeta a condiciones, esto se indicará de forma explícita en la oferta.
2. La oferta incluirá una descripción completa y exacta de los productos, contenidos digitales y/o servicios que se ofrezcan. Dicha descripción será lo suficientemente detallada como para permitir una evaluación adecuada de la oferta por parte del consumidor. Si el empresario utilizase imágenes, estas reflejarán fielmente los productos, contenidos digitales y/o servicios que se ofrezcan. Las equivocaciones o errores manifiestos no serán vinculantes para el empresario.
3. Todas las ofertas contendrán información que muestre al consumidor claramente qué derechos y obligaciones están vinculados a la aceptación de la oferta.

Artículo 5 - El acuerdo

1. El acuerdo entrará en vigor, sujeto a las disposiciones del apartado 4, en el momento en el que el consumidor acepte la oferta y cumpla las condiciones correspondientes.
2. En caso de que el consumidor haya aceptado la oferta de forma electrónica, el empresario confirmará inmediatamente de forma electrónica la recepción de la aceptación de la oferta. Hasta que la recepción de dicha aceptación no sea confirmada por el empresario, el consumidor podrá resolver el acuerdo.
3. Si el acuerdo se cerrara de forma electrónica, el empresario tomará las medidas técnicas y organizativas adecuadas a fin de proteger la transferencia electrónica de los datos y garantizará un entorno web seguro. Si el consumidor puede pagar de forma electrónica, el empresario tomará las medidas de seguridad adecuadas para ello.
4. El empresario podrá, dentro de lo permitido por la Ley, obtener información sobre la capacidad del consumidor de cumplir con sus obligaciones de pago, así como de todos los hechos y factores que sean relevantes para un cumplimiento responsable del acuerdo a distancia. En caso de que el empresario, en base a dicha investigación, tenga buenos motivos para no cerrar el acuerdo, este tendrá derecho a rechazar un pedido o solicitud o a imponer condiciones especiales para su realización.

5. El empresario enviará al consumidor, hasta el suministro del producto, el servicio o el contenido digital la siguiente información, por escrito o de tal manera que esta pueda ser almacenada por el consumidor de forma accesible en un soporte duradero:
 - a. la dirección para visitas de la sede del empresario en la que el consumidor pueda presentar reclamaciones;
 - b. en qué condiciones y de qué manera el consumidor puede ejercer su derecho de revocación, o una notificación clara sobre la exclusión del derecho de revocación;
 - c. la información relativa a las garantías y al servicio postventa;
 - d. el precio incluyendo todos los impuestos del producto, el servicio o el contenido digital; los gastos de envío, de haberlos; y la forma de pago, suministro o aplicación del contrato a distancia;
 - e. los requerimientos para rescindir el acuerdo, en caso de que este tenga una duración de más de año o una duración indefinida;
 - f. en caso de que el consumidor tenga derecho de revocación, el modelo de formulario de revocación.
6. En caso de una transacción prolongada, lo estipulado en el apartado anterior solo se aplicará al primer suministro.

Artículo 6 - Derecho de revocación

Para productos:

1. El consumidor podrá resolver un acuerdo relativo a la compra de un producto durante un período de reflexión de al menos 14 días sin necesidad de dar razón alguna. El empresario podrá preguntar al consumidor cuál es el motivo de la revocación, pero este no estará obligado a comunicarle su(s) motivo(s).
2. El período de reflexión que se menciona en el apartado 1 comenzará el día después de que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor que no sea el transportista, haya recibido el producto, o bien:
 - a. si el consumidor hubiera encargado varios productos en el mismo pedido: el día en el que el consumidor, o un tercero designado por este, haya recibido el último de los productos. El empresario podrá, siempre que haya informado de ello al consumidor claramente y con anterioridad al proceso de pedido, rechazar un pedido de varios productos con diferentes fechas de suministro.
 - b. si el suministro de un producto está compuesto de diferentes envíos o piezas: el día en el que el consumidor, o un tercero designado por este, haya recibido el último envío o la última pieza;
 - c. en acuerdos para el suministro regular de productos durante un período determinado: el día en el que el consumidor, o un tercero designado por este, haya recibido el primer producto.

Para servicios y contenido digital que no se suministre en un soporte material:

3. El consumidor podrá resolver un acuerdo de servicios y un acuerdo para el suministro de contenido digital que no se suministre en un soporte material durante un período de reflexión de al menos 14 días sin necesidad de dar razón alguna. El empresario podrá preguntar al consumidor cuál es el motivo de la revocación, pero este no estará obligado a comunicarle su(s) motivo(s).
4. El período de reflexión que se menciona en el apartado 3 comenzará el día después de que se cierre el acuerdo.

Período de reflexión ampliado para productos, servicios y contenido digital que no se suministre en un soporte material al no informar sobre el derecho de revocación:

5. En caso de que el empresario no proporcione al consumidor la información requerida por la Ley sobre el derecho de revocación o el modelo de formulario de revocación, el período de reflexión se ampliará durante doce meses después del período de reflexión original, de conformidad con el período de reflexión establecido en los apartados anteriores de este artículo.
6. En caso de que el empresario haya proporcionado al consumidor la información a la que se hace referencia en el apartado anterior en un plazo de doce meses después de la fecha de inicio del período de reflexión original, dicho período comprenderá 14 días desde el día en el que el consumidor haya recibido dicha información.

Artículo 7 - Obligaciones del consumidor durante el período de reflexión

1. Durante el período de reflexión, el consumidor deberá manipular cuidadosamente el producto y el embalaje. Solo sacará del embalaje o utilizará el producto en la medida que esto sea necesario para constatar la naturaleza, las características y el funcionamiento de dicho producto. El principio de base es que el consumidor solo deberá manipular e inspeccionar el producto como se le permitiría hacerlo en una tienda.
2. El consumidor será el único responsable de una posible pérdida de valor del producto como resultado de una forma de manipular el producto diferente a la que se estipula en el apartado 1.
3. El consumidor no será responsable de una posible pérdida de valor del producto si el empresario no hubiera facilitado a este, con anterioridad o en el momento de cerrar el acuerdo, toda la información requerida por Ley referente al derecho de revocación.

Artículo 8 - Ejercicio del derecho de revocación por parte del consumidor y costes de este

1. Si el consumidor ejerciera su derecho de revocación, este deberá informar de ello al empresario, dentro del período de reflexión, utilizando el modelo de formulario de revocación o de otra forma inequívoca.
2. Tan pronto como sea posible, pero en cualquier caso en un plazo de 14 días a partir del día después de la notificación mencionada en el apartado 1, el consumidor deberá devolver el producto por correo al empresario o entregárselo a este o a un representante del mismo. Lo anterior no será necesario si el empresario hubiera ofrecido recoger el producto por sí mismo. En cualquier caso, el consumidor deberá tener en cuenta el plazo de devolución si este devuelve el producto

antes de que caduque el período de reflexión.

3. El consumidor deberá devolver el producto con todos los accesorios, en la medida de lo posible, en el embalaje y en el estado original y el embalaje, y siguiendo las instrucciones claras y razonables proporcionadas por el empresario.
4. El consumidor asumirá el riesgo y la carga de la prueba para ejercer el derecho de revocación de forma correcta y en los plazos establecidos.
5. El consumidor correrá con los gastos directos de la devolución del producto. Si el empresario no hubiese informado al consumidor de que debe correr con estos gastos, si el empresario indicara que él correrá con los mismos, el consumidor no deberá abonar los gastos por la citada devolución.
6. Si el consumidor ejerce el derecho de revocación después de haber solicitado expresamente que la prestación del servicio o el suministro de gas, agua o electricidad que no estén preparados para la venta en un volumen o cantidad determinados comiencen durante el período de reflexión, el consumidor deberá abonar al empresario un importe proporcional a la parte del encargo que el empresario hubiese cumplido en el momento de la revocación, comparado con el cumplimiento completo de dicho encargo.
7. El consumidor no deberá abonar ningún coste por la prestación de servicios o el suministro de gas, agua o electricidad que no estén preparados para la venta en un volumen o cantidad determinados, o por el suministro de calefacción urbana, en caso de que:
 - a. el empresario no hubiese facilitado al consumidor la información requerida por Ley referente al derecho de revocación, los costes a abonar al ejercer el derecho de revocación o el modelo de formulario de revocación, o bien;
 - b. el consumidor no hubiese solicitado expresamente el comienzo de la prestación del servicio o del suministro de gas, agua, electricidad o calefacción urbana solicitados.
8. El consumidor no deberá abonar ningún coste por el suministro total o parcial de contenido digital que no se suministre en un soporte material, en caso de que:
 - a. el citado consumidor, con anterioridad a la entrega, no hubiese dado su consentimiento expreso al comienzo del cumplimiento del acuerdo antes del fin del período de reflexión;
 - b. no hubiese reconocido que pierde su derecho de revocación al dar su consentimiento, o bien
 - c. si el empresario no hubiese confirmado dicha declaración del consumidor.
9. Si el consumidor ejerciese su derecho de revocación, todos los acuerdos adicionales serán resueltos de conformidad con la Ley.

Artículo 9 - Obligaciones del empresario en caso de revocación

1. Si el empresario permite notificar sobre una revocación por parte del consumidor de forma electrónica, este enviará una confirmación de recepción inmediatamente después de recibir dicha notificación.
2. El empresario reembolsará todos los pagos efectuados por el consumidor, incluidos los gastos de envío en los que incurra el primero por el producto devuelto, a la mayor brevedad posible y en cualquier caso en un plazo de 14 días a partir del día después de que el consumidor le hubiese notificado la revocación. A menos que el empresario ofrezca recoger el producto por sí mismo, este tendrá derecho a negarse a realizar el reembolso hasta que haya recibido el producto o que el consumidor muestre haber realizado la devolución del producto, según qué condición se cumpla primero.
3. El empresario realizará el reembolso mediante el mismo método de pago que hubiese utilizado el cliente, a menos que el consumidor acepte un método de pago diferente. El reembolso será gratuito para el consumidor.
4. Si el consumidor hubiese optado por un medio de suministro más caro que el medio de suministro más barato, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales del método más caro.

Artículo 10 - Exclusión del derecho de revocación

El empresario podrá excluir los siguientes productos y servicios del derecho de revocación, pero únicamente si este lo indica claramente en la oferta, en cualquier caso, antes de que las partes cierren el acuerdo:

1. Productos o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero fuera del control del empresario y que puedan tener lugar durante el plazo de revocación;
2. Los acuerdos que se hayan cerrado durante una subasta pública. «Subasta pública» se refiere a un método de venta en el que el empresario ofrece productos, contenido digital y/o servicios al consumidor, el cual está presente o al que se le ofrece la posibilidad de estar presente en la subasta, dirigida por un subastador, y en la que el adjudicatario está obligado a adquirir dichos productos, contenido digital y/o productos.
3. Los acuerdos de servicio, después de la prestación completa del servicio correspondiente, pero únicamente en caso de que:
 - a. dicha prestación hubiera dado comienzo con el previo consentimiento expreso del consumidor; y
 - b. el consumidor hubiera declarado que perderá su derecho de revocación en el momento en el que el empresario lleve a cabo completamente el acuerdo;
4. Los viajes combinados, tal y como se estipula en el artículo 7:500 del BW [Código Civil], así como los acuerdos para el transporte de pasajeros;
5. Los acuerdos de servicio para proporcionar alojamiento, si en el acuerdo se indica una fecha o período de validez específico y a diferencia de aquellos para su uso residencial, transporte de mercancías, servicios de alquiler de coches y catering;
6. Los convenios con respecto a las actividades de ocio, como una fecha o período de realización de la misma se proporcionarán en el contrato específico;
7. Los productos fabricados según las especificaciones del consumidor, que no estuvieran prefabricados y que sean fabricados en base a una elección o decisión individual del consumidor, o que estén destinados claramente a una persona específica;
8. Los productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez o que tengan una vida útil limitada;
9. Los productos sellados que no deban ser devueltos por razones de higiene o de protección de la salud, que hayan sido desprecintados después del suministro;
10. Los productos que, por su naturaleza, hayan sido mezclados de forma irremediable después de su suministro;

11. Las bebidas alcohólicas cuyo precio se haya acordado al cerrar el acuerdo, pero cuyo suministro no pueda llevarse a cabo hasta después de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado financiero fuera del control del empresario;
12. Grabaciones de audio y vídeo y programas informáticos que hayan sido desprecintados después del suministro;
13. Periódicos o revistas, a excepción de las suscripciones a los mismos;
14. El suministro de contenido digital que no sea en un soporte material, pero únicamente en caso de que:
 - a. dicha prestación hubiera dado comienzo con el previo consentimiento expreso del consumidor; y
 - b. el consumidor hubiera declarado que de esta forma perderá su derecho de revocación.

Artículo 11 - El precio

1. Durante el período de duración indicado en la oferta, los precios de los productos y/o servicios ofrecidos no aumentarán, a excepción de las modificaciones de precios debidas a cambios en los tipos del IVA.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, el empresario podrá ofrecer a precios variables los productos o servicios cuyos precios estén sujetos a fluctuaciones en el mercado financiero y que estén fuera del control del mismo. La dependencia de dichas fluctuaciones, así como el hecho de que los precios indicados son precios objetivo, se mencionarán en la oferta.
3. Los aumentos de precios en un plazo de 3 meses después del comienzo del acuerdo se permitirán únicamente en caso de que sean resultado de regulaciones o disposiciones legales.
4. Los aumentos de precios a partir de los 3 meses después del comienzo del acuerdo se permitirán únicamente en caso de que el empresario los haya propuesto y:
 - a. sean resultado de regulaciones o disposiciones legales; o bien
 - b. el consumidor tenga derecho a resolver el contrato a partir de la fecha en la que dicho aumento de precios entre en vigor.
5. Los precios de los productos o servicios que se indican en la oferta incluirán el IVA.

Artículo 12 - Cumplimiento del acuerdo y ampliación de la garantía

1. El empresario garantizará que los productos y/o servicios cumplan con lo estipulado en el acuerdo, las especificaciones indicadas en la oferta, exigencias razonables de fiabilidad y/o facilidad de uso, así como con las disposiciones legales y/o regulaciones gubernamentales que estuvieran en vigor en el momento en el que se cerrase el acuerdo. En caso de que se acuerde, el empresario también garantizará que el producto sea adecuado para un uso diferente del habitual.
2. Una garantía adicional concedida por el empresario o por un proveedor, fabricante o importador de este, nunca limitará los derechos o reclamaciones legales que el consumidor pueda, en virtud del acuerdo, ejercer ante el empresario, en caso de que este haya dejado de cumplir su parte de dicho acuerdo.
3. «Garantía adicional» se refiere a cualquier compromiso del empresario o de un proveedor, importador o fabricante de este en el que se reconozcan al consumidor ciertos derechos o reclamaciones que vayan más allá de lo requerido por la Ley en caso de que el mismo no cumpla con su parte del citado acuerdo.

Artículo 13 - Suministro y aplicación

1. El empresario tendrá el mayor cuidado posible a la hora de recibir y procesar los pedidos de productos y a la hora de evaluar las solicitudes de prestación de servicios.
2. Como lugar de suministro se utilizará la dirección que el consumidor haya facilitado al empresario, a menos que se haya acordado de forma diferente con el primero.
3. Teniendo en consideración lo estipulado en el artículo 4 los presentes términos y condiciones generales, el empresario procesará los pedidos aceptados a la mayor brevedad posible, a más tardar en un plazo de 30 días, a menos que se haya acordado una fecha de entrega diferente. En caso de que tuviera lugar un retraso en el suministro, o de que un pedido solo se llevara a cabo de forma parcial, el consumidor será notificado de ello, a más tardar, en un plazo de 30 días después de haber realizado el pedido. En este caso, el consumidor estará autorizado a resolver el contrato sin penalización alguna y tendrá derecho a recibir una indemnización.
4. Tras resolver el contrato, tal y como se detalla en el apartado anterior, el empresario devolverá al consumidor el importe que este hubiese pagado a la mayor brevedad posible.
5. El empresario asumirá el riesgo de daños y/o pérdida de los productos hasta el momento de la entrega de estos al consumidor o a un representante designado previamente y conocido por el empresario, a menos de que se acuerde lo contrario.

Artículo 14 - Transacciones prolongadas: duración, rescisión y ampliación

Rescisión:

1. El consumidor podrá rescindir en cualquier momento un contrato que haya cerrado por tiempo indefinido y que se extienda hasta la entrega regular de productos (lo que incluye la electricidad) o servicios, observando las reglas de rescisión acordadas y con un período de preaviso de un mes como máximo.
2. El consumidor podrá rescindir en cualquier momento un contrato que haya cerrado por tiempo indefinido y que se extienda hasta la entrega regular de productos (lo que incluye la electricidad) o servicios, hacia el final de la duración establecida, observando las reglas de rescisión acordadas y con un período de preaviso de un mes como máximo.
3. El consumidor podrá rescindir los acuerdos indicados en los apartados anteriores:
 - en cualquier momento y no limitarse a una rescisión en un momento o período de tiempo determinado;

- cuando menos, de la misma manera que los cerró;
- siempre con el mismo período de preaviso que el empresario hubiese determinado para sí mismo.

Ampliación:

4. Un contrato que haya cerrado por tiempo indefinido y que se extienda hasta la entrega regular de productos (lo que incluye la electricidad) o servicios, no podrá ser ampliado o renovado tácitamente por un período determinado.
5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, un contrato que haya cerrado por tiempo indefinido y que se extienda hasta la entrega regular de periódicos y revistas semanales podrá ser renovado tácitamente por un período determinado de hasta tres meses, si el consumidor puede rescindir dicha ampliación, hacia el final de la duración establecida, con un período de preaviso de un mes como máximo.
6. Un contrato que haya cerrado por un tiempo determinado y que se extienda hasta el suministro regular de productos o servicios, podrá ser renovado tácitamente por un período determinado únicamente si el consumidor puede rescindirlo en cualquier momento con un período de preaviso de un mes como máximo. Dicho período de preaviso es de hasta tres meses en caso de que el acuerdo se extienda a un suministro habitual, pero menos de un mes para la entrega de periódicos y revistas semanales.
7. Un acuerdo con una duración limitada para el suministro de prueba de periódicos y revistas semanales (un abono de prueba o suscripción introductoria) no será continuado tácitamente y terminará de forma automática al final de dicho período de prueba.

Duración:

8. Si un acuerdo tuviera una duración de más de un año, después de un año el consumidor estará autorizado a rescindirlo en cualquier momento con un período de preaviso de un mes como máximo, a menos que fuera contrario a la buena fe contractual rescindirlo antes del final del plazo acordado.

Artículo 15 - Pago

1. Siempre que no se disponga lo contrario en el acuerdo o en los términos y condiciones adicionales, el importe debido por el consumidor deberá ser abonado en un plazo de 14 días a partir del comienzo del período de reflexión o, en caso de no existir un período de reflexión, 14 días después de haberse cerrado el acuerdo. En caso de ser un acuerdo relacionado con la prestación de un servicio, dicho período comenzará a partir del día después de que el consumidor haya recibido la confirmación del acuerdo.
2. En la venta de productos a los consumidores, el consumidor nunca podrá ser obligado en condiciones generales a realizar un pago por adelantado de más del 50 %. De aceptarse un pago por adelantado, el consumidor no podrá hacer valer ningún derecho en relación con la realización del pedido o servicio(s) correspondiente(s) antes de que el susodicho pago por adelantado se haya realizado.
3. El consumidor estará obligado a informar al empresario inmediatamente de posibles errores en los datos de pago facilitados a este último.
4. Si el consumidor no cumpliera a tiempo con sus obligaciones de pago, este estará obligado a pagar, después de haber sido notificado por el empresario sobre el retraso en el pago y de que este último le haya dado un plazo de 14 días para cumplir con dichas obligaciones y después de que no se haya realizado el citado pago dentro del susodicho plazo de 14 días, además del importe debido, los correspondientes intereses de demora de conformidad con la Ley, y el empresario tendrá derecho a cobrar los gastos de recaudación extrajudiciales en los que este incurra. Dichos gastos de recaudación ascenderán, como máximo: al 15 % de los importes pendientes hasta 2500 € =; 10 % por los siguientes 2500 € =; y 5 % por los siguientes 5000 € =; con un mínimo de 40 € =. El empresario podrá variar de los importes y porcentajes anteriores a beneficio del consumidor.

Artículo 16 - Reglamento de reclamaciones

1. El empresario dispondrá de un procedimiento de presentación de reclamaciones suficientemente conocido y procesará la reclamación de conformidad con dicho procedimiento.
2. Las reclamaciones referentes a la aplicación del acuerdo deberán ser presentadas al empresario inmediatamente después de que el consumidor haya constatado los errores, acompañadas de una descripción clara y completa.
3. Las reclamaciones presentadas al empresario se responderán en un plazo de 14 días a partir de la fecha en la que sean recibidas. Si una reclamación requiriese un mayor tiempo de procesamiento, el empresario responderá en un plazo de 14 días con un mensaje de recepción y una notificación en la que se indica al consumidor que puede esperar una respuesta más detallada.
4. En caso de que la reclamación no sea presentada en un plazo razonable, o a lo sumo en un período de 3 meses después de que la reclamación pueda ser resuelta de mutuo acuerdo, se producirá un litigio, objeto del reglamento de solución de litigios.

Artículo 17 - Litigios

1. Para los acuerdos entre el empresario y el consumidor a los que se refieren los presentes términos y condiciones generales se aplicará únicamente la legislación de los Países Bajos.

Artículo 18 - Disposiciones adicionales o diferentes

Las disposiciones adicionales o diferentes de los presentes términos y condiciones no podrán perjudicar al consumidor y deberán establecerse por escrito o de tal manera que esta puedan ser almacenadas por el consumidor de forma accesible en un soporte duradero.

Condiciones adicionales de GPTours

Contenido

ARTÍCULO 1 - Disposiciones preliminares
ARTÍCULO 2 - Información del organizador de viajes
ARTÍCULO 3 - Información del viajero
ARTÍCULO 4 - Necesidades médicas
ARTÍCULO 5 - Establecimiento y contenido del acuerdo
ARTÍCULO 6 - Pago, intereses y gastos de recaudación
ARTÍCULO 7 - Tarifa del viaje
ARTÍCULO 8 - Modificación de la tarifa del viaje
ARTÍCULO 9 - Documentación de viaje y los documentos requeridos del viajero
ARTÍCULO 10 - Modificaciones del viajero
ARTÍCULO 11 - Subrogación
ARTÍCULO 12 - Anulación por parte del viajero
ARTÍCULO 13 - Rescisión por parte del organizador de viajes
ARTÍCULO 14 - Modificación por parte del organizador de viajes
ARTÍCULO 15 - Responsabilidad y casos de fuerza mayor
ARTÍCULO 16 - Ayuda y asistencia
ARTÍCULO 17 - Exclusión y limitación de la responsabilidad del organizador de viajes
ARTÍCULO 18 - Obligaciones del viajero
ARTÍCULO 19 - Reclamaciones durante el viaje
ARTÍCULO 20 - Reclamaciones después del viaje
ARTÍCULO 21 - Derecho de revocación para viajes combinados

ARTÍCULO 1 - Disposiciones preliminares

1. En las presentes condiciones de viaje se aplican las siguientes definiciones:

Organizador de viajes: aquella persona que, en el transcurso de su actividad profesional y en su propio nombre, ofrece viajes organizados de antemano al público o a un grupo de personas.

Viajero: a. la otra parte del organizador de viajes, o bien

b. aquella persona a la que el viaje esté dirigido y que haya aceptado esta oferta, o bien

c. aquella persona a la que, de conformidad con el artículo 11 de las presentes disposiciones, haya sido transferida la relación jurídica con el organizador de viajes. *Acuerdo de viajes:* el acuerdo por el que un organizador de viajes se compromete con la otra parte para proporcionar un viaje organizado por este previamente que incluya una noche de alojamiento o un período superior a las 24 horas, así como, al menos, dos de los siguientes servicios:

a. transporte;

b. alojamiento;

c. otro servicio turístico, no relacionado con el transporte o el alojamiento, que constituya una parte significativa del viaje.

Viajes con transporte propio: viajes en los que el viajero reserva su propio alojamiento y organiza el transporte por sí mismo.

Agencia de reservas: la empresa que actúa como intermediario entre el viajero y el organizador de viajes a la hora de cerrar el acuerdo de viajes. *Días laborables:* los días del lunes al sábado, a excepción de los días festivos oficiales.

Horario de oficina: De lunes a viernes de 9:00 a 17:30, y los sábados de 10:00 a 16:00, a excepción de los días festivos oficiales.

2. Las presentes condiciones se aplicarán a todos los acuerdos de viajes. El organizador de viajes podrá determinar que estas condiciones de viajes serán aplicables para los acuerdos relacionados con otros viajes, incluyendo los viajes con transporte propio y los viajes con servicio de autobús, siempre que esto se indique en la publicación.

3. El título «Europa y los países mediterráneos» se refiere al continente europeo, incluyendo las islas españolas (Canarias) y las islas portuguesas (Madeira, Azores), y todos los países de Asia y África que bordean el Mar Mediterráneo.

ARTÍCULO 2 - Información del organizador de viajes

1. Hasta el momento en el que se cierre el acuerdo, se proporcionará al viajero, por o en nombre del organizador de viajes, información general proveniente de la nacionalidad neerlandesa relacionada con los pasaportes, visados o posibles formalidades en el ámbito de la salud.

El viajero será responsable de obtener cualquier información complementaria necesaria de las autoridades competentes, así como de comprobar, antes de la salida, si hubiera habido modificaciones en la información que hubiera obtenido hasta ese momento.

2. Se proporcionará al viajero, por o en nombre del organizador de viajes, información referente a la posibilidad de contratar un seguro de cancelación y seguro de viajes.

El organizador de viajes podrá condicionar un acuerdo a que el viajero cierre un seguro de viajes, así como solicitar una prueba de dicho seguro. El organizador de viajes deberá indicar este requisito de forma clara en la oferta.

3. El organizador de viajes no será responsable de la información general en fotografías, folletos, anuncios, páginas web y otros medios de comunicación que hayan sido producidos o publicados por terceros.

4. En el transporte aéreo, la identidad de la compañía aérea operadora se dará al viajero tan pronto como esta esté en conocimiento del organizador de viajes, en la medida de lo posible al realizar la reserva, y en cualquier caso antes de la entrega de la documentación de viaje.

ARTÍCULO 3 - Información del viajero

1. El viajero proporcionará a la agencia de reservas o al organizador de viajes, hasta el momento en el que se cierre el acuerdo, todos los datos de este y de los viajeros registrados que pudieran ser de interés a la hora de cerrar o llevar a cabo el acuerdo. Estos datos incluyen, en caso de que se disponga de ellos, los números de teléfono móvil y las direcciones de correo electrónico.
2. El viajero deberá facilitar información sobre el estado físico y mental del viajero o viajeros (lo que incluye el uso de alcohol, drogas o medicamentos) si dicho estado físico y/o mental pudiera suponer una molestia, un peligro o riesgos para el viajero o para otros viajeros (pasajeros y/o tripulación) o bienes de terceros. El viajero es consciente de que el transportista (por ejemplo, el comandante de un avión) podrá negarle el derecho a continuar el transporte si dicha información resultara no ser correcta o no se facilitara. También deberá proporcionarse información referente a movilidad limitada, así como en caso de que sea necesario acompañar a menores, pasajeros con alguna discapacidad, mujeres embarazadas, enfermos u otros viajeros. El viajero es consciente que el transportista se reserva el derecho de requerir un certificado médico respecto a ciertas condiciones médicas, en ausencia de lo cual tendrá derecho a negarle el derecho a continuar el transporte.
3. El viajero también facilitará información que pudiera ser importante para la correcta organización del viaje por parte del organizador, con respecto a la naturaleza o la composición del grupo de viajeros registrado por el mismo.
4. Si no cumpliera con su obligación de facilitar dicha información, este viajero o viajeros serán excluidos de la (siguiente) participación en el viaje por parte del organizador, de conformidad con el artículo 18, apartado 2, y deberán asumir los costes que se indican en el citado artículo.

ARTÍCULO 4 - Necesidades médicas

1. Por razones médicas, podrán requerirse modificaciones o adiciones al recorrido organizado por el organizador de viajes (necesidades médicas). El organizador de viajes se esforzará por satisfacer estas solicitudes, a menos que se trate de algo que no esté en su mano. Estas necesidades médicas requerirán el consentimiento por escrito del organizador de viajes.
2. En cualquier caso, en caso de haber una necesidad médica, el organizador de viajes se reserva el derecho de cobrar, por dichas modificaciones o adiciones, un importe razonable por los costes de organización, costes de comunicación, así como posibles costes cobrados por los proveedores de servicios que participen en la organización del viaje. Los costes relativos a las necesidades médicas podrán cobrarse únicamente si existe acuerdo sobre ello entre el viajero y el organizador de viajes.
3. El organizador de viajes solo considerará solicitudes que no estén relacionadas con necesidades médicas (otras necesidades) si estas tuvieran una posibilidad razonable de éxito. En ese caso, este tendrá derecho a cobrar un importe razonable, es decir, costes de organización, costes de comunicación y posibles costes adicionales cobrados por los proveedores de servicios que participen en la organización del viaje, relacionados con dicha solicitud. Estas solicitudes también requerirán el consentimiento por escrito del organizador de viajes.
4. El importe total de los costes mencionados en este artículo deberá indicarse en la oferta del organizador de viajes.

ARTÍCULO 5 - Establecimiento y contenido del acuerdo

1. Oferta y aceptación

- a. El acuerdo se establecerá mediante la aceptación por parte del viajero de la oferta del organizador de viajes, incluyendo las condiciones aplicables. Dicha aceptación podrá ser directa o con la mediación de una agencia de reservas. Después de cerrar el acuerdo, el viajero recibirá a la mayor brevedad posible, por escrito o de forma electrónica, una confirmación, posiblemente en forma de factura.
- b. En las reservas a través de Internet, el organizador de viajes dispondrá el proceso de reserva de tal forma que se indique al viajero que va a cerrar un acuerdo antes de que acepte la oferta. Mediante la confirmación de la reserva por parte del organizador de viajes, el viajero estará obligado para con dicho acuerdo.

2. Revocación de una oferta

La oferta del organizador de viajes es voluntaria y, si fuera necesario, podrá ser revocada por este. Se permitirá una revocación debido a la corrección de errores en el cálculo de la tarifa u otros errores. Dicha revocación se realizará a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de las 16:00 del siguiente día laboral (viajes a Europa y los países mediterráneos) o las 12:00 del segundo día laborales (viajes a otros destinos) después del día de la aceptación, y se indicarán los motivos de la misma. En este caso, el viajero tendrá derecho a la devolución inmediata del dinero que hubiese abonado.

3. Errores manifiestos

Las equivocaciones o errores manifiestos no serán vinculantes para el empresario. Como equivocaciones o errores manifiestos se considerarán aquellos que - desde la perspectiva del viajero medio - puedan o deban ser reconocidos a primera vista como tales.

4. Rescisión por parte del organizador de viajes debido a una participación demasiado baja

El organizador de viajes tendrá derecho a rescindir el contrato con efecto inmediato si el número de reservas fuera inferior al mínimo requerido. Este indicará en la oferta la fecha de rescisión y el número mínimo de ofertas requerido. La rescisión deberá realizarse por escrito y dentro del plazo indicado en la publicación. Los artículos 13 y 15 no se aplicarán.

5. Notificador

- a. Aquella persona que cierre un contrato en nombre o en beneficio de otra persona (el notificador) será responsable solidariamente de todas las obligaciones que se deriven de dicho acuerdo.
- b. Toda la comunicación (incluyendo los pagos) entre el viajero o viajeros, por un lado, y la organización del viaje y/o la agencia de reservas, por el otro, se llevará a cabo exclusivamente a través del notificador.
- c. Los demás viajeros serán responsables de su propia parte del acuerdo.

6. Datos y reservas en la publicación

- a. En caso de que el viaje acordado aparezca en una publicación del organizador de viajes, los datos que aparezcan en la misma formarán parte del acuerdo.
- b. En caso de que el organizador de viaje hubiera incluido reservas generales en la parte general del programa, y estas fueran contrarias a los términos y condiciones del viaje, se aplicarán las disposiciones más favorables para el viajero.

7. Horas de salida y llegada

Las horas de salida y de llegada de los viajes se indicarán en la documentación correspondiente del viaje. Estas horas serán las definitivas. El organizador de viajes podrá realizar variaciones únicamente dentro de unos límites razonables y únicamente si le resultara imposible cumplir con los horarios establecidos. En ese caso, no se aplicarán los artículos 14 y 15.

8. Desviaciones de los porcentajes indicados en los artículos 6 y 12

El organizador de viajes podrá divergir de los porcentajes que se mencionan en los artículos 6 y 12, pero únicamente si

los nuevos porcentajes se dan a conocer de antemano en la oferta y si estos refuerzan la posición del viajero. Esto no influirá de ninguna manera en las desviaciones permitidas que se indican en el art. 6 apartado 1 y el art. 12 apartado 2.

ARTÍCULO 6 - Pago, intereses y gastos de recaudación

1. El pago de una factura deberá realizarse en un plazo de 30 días a partir de la fecha de dicha factura, y en cualquier caso seis semanas antes de la fecha de salida.

2. GPTours tendrá derecho a solicitar en cualquier momento un pago por adelantado.

Este pago por adelantado deberá ser abonado de inmediato.

3. Si el cliente no cumpliera con una o más obligaciones para con GPTours, este asumirá todos los costes razonables - judiciales o extrajudiciales - en los que se incurra para la obtención de los pagos debidos. GPTours tendrá derecho a cobrar los siguientes gastos de recaudación extrajudiciales:

- Por los primeros 2500 €, 15 %

- Por los siguientes 2500 €, 10 %

- Por los siguientes 5.000 €, 5%

- Por los siguientes 190.000 €, 1%

- A continuación, un 0,5%, con un máximo de 6775 €.

GPTours tendrá derecho a cobrar un mínimo de 40 € (y un máximo de 6775 €) por gastos de recaudación extrajudiciales.

ARTÍCULO 7 - Tarifa del viaje

1. La tarifa de viaje publicada será por persona, a menos que se indique lo contrario. Esta incluirá los servicios y facilidades que se indiquen en la publicación, ya estén especificados o no en distintos elementos de costes, incluyendo los costes adicionales inevitables en el momento de la publicación que el viajero deba pagar por los servicios ofrecidos. «Costes adicionales inevitables» se refieren a gastos que constituyen una parte integral del servicio ofrecido. Estos no incluyen los costes de servicios adicionales que solicitados por el viajero y proporcionados por el organizador de viajes o por un tercero, tales como las primas de seguro, así como los costes que se cobren por reservas de viajes en grupo y que varían en función del tamaño del grupo, y costes de reserva que pueden variar en función del canal de ventas.

2. La tarifa de viaje publicada se basará en los precios, tasas e impuestos, tal y como sean conocidos por el organizador de viajes en el momento de su publicación.

ARTÍCULO 8 - Modificación de la tarifa del viaje

1. El organizador de viajes tendrá derecho a incrementar la tarifa del viaje hasta 20 días antes del día de la salida (para viajes con transporte propio, antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado) por modificaciones en los costes de transporte (incluyendo los costes de combustible), impuestos y tasas debidas. El organizador de viajes indicará de qué forma se ha calculado dicho incremento. Estas modificaciones también darán lugar a una reducción en la tarifa del viaje, a menos que esto, a la vista de los costes en los que se hubiera incurrido, no pueda ser esperado del organizador del viaje. El organizador de viajes indicará de qué forma se ha calculado dicha reducción.

Si el viajero pagase la tarifa de viaje a tiempo, el plazo en el que la tarifa no puede ser incrementado más será de seis semanas (en lugar de 20 días naturales) antes de la salida.

2. a. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, tras cerrarse el acuerdo de viaje el organizador de viajes no modificará la tarifa de viaje de vuelos chárter dentro de Europa y a los países mediterráneos.

b. No obstante lo dispuesto en el punto a., y exclusivamente en caso de incrementos

- imprevistos de los impuestos o tasas, o bien

- un incremento extremo de los costes de transporte,

el organizador de viajes podrá incrementar la tarifa del viaje hasta 20 días naturales antes de la salida, en caso de que la Asociación de Consumidores de los Países Bajos y ANVR determinen que se trata de una situación de este tipo.

3. En caso de un aumento de precios anunciados de los costes del transporte aéreo, el viajero podrá solicitar al organizador de viajes pagar dichos costes por adelantado a fin de evitar el aumento de precios. Si esta solicitud puede ser aceptada, estos costes son abonados en su totalidad y se ha emitido el billete, el organizador de viajes no podrá modificar más los costes del transporte aéreo en la tarifa del viaje. En tales casos, los costes de anulación indicados en el artículo 12 aumentarán mínimamente con los costes del transporte aéreo abonados.

4. a. El viajero tendrá derecho a rechazar el incremento de la tarifa del viaje indicada en el apartado 1 y 2. Este deberá, so pena de pérdida de este derecho,

- hacer uso del mismo en un plazo de 3 días laborales tras haber recibido la notificación de dicho incremento.

b. En caso de que el viajero rechace el incremento de la tarifa de viaje, el organizador de viajes tendrá derecho a rescindir el acuerdo. Este deberá, so pena de pérdida de este derecho, hacer uso del mismo en un plazo de 7 días laborales después de haber recibido el viajero la notificación de dicho incremento. A continuación, el viajero tendrá derecho a la remisión o la restitución inmediata del dinero que ya hubiese pagado. No se aplicarán los artículos 13, 14 y 15.

ARTÍCULO 9 - Documentación de viaje y los documentos requeridos del viajero

1. El podrá la documentación de viaje necesaria a disposición del viajero, a más tardar, 10 días antes de la fecha de salida (para viajes con transporte propio, antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado), a menos que esto no esté en mano del organizador de viajes.

2. Si el viajero no hubiese recibido la documentación de viaje, a más tardar, 5 días laborales antes de la fecha de salida, este deberá informar de ello inmediatamente al organizador de viajes o la agencia de reservas.

3. En caso de que un viaje sea reservado en un plazo de 10 días antes de la fecha de salida (para viajes con transporte propio: antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado), el organizador de viajes o la agencia de reservas indicarán cuándo y de qué manera la documentación del viaje se pondrá a disposición del viajero.

Si el viajero no la hubiese recibido en consecuencia, deberá informar de ello inmediatamente al organizador de viajes o a la agencia de reservas.

4. El viajero será responsable de llevar los documentos necesarios, incluyendo un pasaporte en vigor o, cuando esté permitido, un documento de identidad, así como cualquier visado requerido, pruebas de vacunas, carnet de conducir o «green card». En caso de que el viajero no pudiera participar en la totalidad del viaje debido a la falta de alguno de estos documentos (en vigor),

este será responsable de ello con las consecuencias que ello implique, a menos que el organizador de viajes se hubiese comprometido a encargarse del documento en cuestión y la falta del mismo sea responsabilidad de este, o si el organizador de viajes no hubiese cumplido con su obligación de proporcionar la información adecuada de conformidad con el artículo 2, apartado 1.

ARTÍCULO 10 - Modificaciones del viajero

1. Después de haberse cerrado el contrato, el viajero podrá solicitar modificaciones en el mismo. Para ello, se requiere que el viajero abone la tarifa de viaje modificada, menos el importe que ya hubiese sido abonado. Asimismo, deberá abonar para ello el importe indicado en la oferta por costes de modificación por reserva y cualquier coste de comunicación. Se decidirá sobre esta solicitud a la mayor brevedad posible. En la medida de lo posible, las citadas modificaciones deberán realizarse hasta 28 días naturales antes de la salida, en cuyo caso serán confirmadas por escrito por el organizador de viajes.
2. De ser rechazadas las modificaciones deseadas por el viajero, el organizador de viajes dará a conocer los motivos de ello y el viajero será notificado de ello inmediatamente. El viajero podrá mantener el acuerdo original, o bien anularlo. En este último caso, se aplicará el artículo 12. De no recibirse una respuesta por parte del viajero al rechazo de su solicitud, el acuerdo original será llevado a cabo.
3. Una modificación de la fecha de la salida o una reducción del número de pasajeros que paguen se considerará como una anulación (parcial), para la que se aplicará el artículo 12. En tal caso, no deberá abonarse ningún coste de modificación o comunicación.

ARTÍCULO 11 - Subrogación

1. Dentro el plazo señalado, antes del inicio del viaje, se podrá sustituir a un viajero por otro. En este caso, se aplicarán las siguientes condiciones:
 - el otro pasajero cumple con todas las condiciones que se indican en el acuerdo; y
 - la solicitud correspondiente se presenta en un plazo de 7 días naturales antes de la salida, o en un plazo que permita llevar a cabo las acciones y trámites que sean necesarios; y
 - Las condiciones de los proveedores de servicios implicados en el viaje no se ponen a dicha subrogación.
2. El notificador, el viajero y la persona que le sustituya serán responsables solidariamente ante el organizador de viajes por el pago de la parte que aún se debiera de la tarifa del viaje, los costes de modificación y de comunicaciones indicados en el artículo 10, apartado 1 y cualquier coste adicional en el que se incurriera como resultado de la sustitución.

ARTÍCULO 12 - Anulación por parte del viajero

1. Costes generales de anulación

En caso de que anule un contrato, el organizador de viajes podrá cobrar al viajero, además de cualquier coste de reserva que se debiera, los siguientes costes de cancelación:

- por una anulación hasta el 42.º día natural (no incl.) antes de la salida: el depósito;
- por una anulación desde el 42.º día natural (inclusive) hasta el 28.º día natural (no incl.) antes de la salida: 35 % de la tarifa del viaje;
- por una anulación desde el 28.º día natural (inclusive) hasta el 21.º día natural (no incl.) antes de la salida: 40% de la tarifa del viaje;
- por una anulación desde el 21.º día natural (inclusive) hasta el 14.º día natural (no incl.) antes de la salida: 50% de la tarifa del viaje;
- por una anulación desde el 14.º día natural (inclusive) hasta el 5.º día natural (no incl.) antes de la salida: 75% de la tarifa del viaje;
- por una anulación desde el 5.º día natural (inclusive) hasta el día de la salida: 90% de la tarifa del viaje;
- por una anulación el día de la salida o más tarde: el importe completo.

2. Costes de anulación distintos

- a. por viajes con transporte propio con unidades de vivienda tales como bungalows, apartamentos, caravanas y parcelas de camping se deberán, además de posibles costes de reserva, los siguientes costes de anulación:
 - por una anulación hasta el 42.º día natural (no incl.) antes de la salida: el depósito;
 - por una anulación desde el 42.º día natural (inclusive) hasta el 28.º día natural (no incl.) antes de la salida: 60% de la tarifa del viaje;
 - por una anulación desde el 28.º día natural (inclusive) hasta el día de la salida: 90% de la tarifa del viaje;
 - por una anulación el día de la salida o más tarde: el importe completo.
- b. En caso de que un viaje tenga varios componentes, a los que se apliquen diferentes disposiciones de anulación, cada uno de dichos componentes estará sujeto a las disposiciones específicas que se apliquen.
- c. Los organizadores de cruceros, viajes programados, viajes circulares, viajes de aventura y viajes fuera de Europa y los países mediterráneos podrán diferir de lo estipulado en el apartado 1. Estos informarán al viajero de ello previamente.
- d. En caso de que el transporte se lleve a cabo por vuelo regular o se ofrezcan servicios especiales tales como alquiler de autocaravanas, alquiler de barcos de motor o yates, visitas a parques nacionales incl. «parques de atracciones» o visitas a eventos culturales o deportivos, podrán aplicarse en su caso disposiciones de anulación diferentes para dichos servicios especial o para el transporte. Se informará de las mismas previamente al viajero.

3. Anulación parcial

- a. En caso de que un viajero de un grupo de viaje anule su parte en un acuerdo para una estancia conjunta en un hotel, apartamento, vivienda de vacaciones u otro alojamiento, este deberá abonar costes de anulación.
- b. Si el tamaño del grupo de viaje restante apareciera en la tabla de precios del alojamiento en cuestión, el organizador de viajes hará una propuesta de modificación al viajero o viajeros restantes con un nuevo tamaño de grupo, para las mismas fechas y en el mismo alojamiento.
- c. Para el viajero o viajeros indicados en el subapartado b, se modificará la tarifa del viaje en función de la tabla de precios. Para el pago de la tarifa modificada se aplicarán las condiciones de pago del artículo 6.
- d. En caso de que la propuesta de modificación no sea posible o no sea aceptada, el acuerdo será anulado para todos los viajeros y todos ellos deberán abonar los gastos de anulación.
- e. El importe total de los gastos de anulación y la tarifa modificada nunca serán superiores al importe total original de los viajeros. Cualquier pago por adelantado realizado se deducirá de la nueva tarifa de viaje.

4. Daño menor

El viajero que anule el viaje estará obligado a pagar los costes de anulación de conformidad con lo estipulado en los apartados anteriores, a menos que este pueda demostrar que los daños sufridos por el organizador de viajes hayan sido menores. En tal caso, el organizador de viajes cobrará a este el daño menor. «Daños» se refiere a pérdidas pasadas y beneficios perdidos.

5. No habrá cargos por una situación de cobertura limitada/emergencia

Los viajes a una región calificada de cobertura limitada por el Comité de Emergencias [*Calamiteitencommissie*] del Fondo de Emergencias de Viajes [*Calamiteitenfonds Reizen*] o en la que exista una situación de emergencia podrán ser anulados por el viajero de forma gratuita 30 días antes de la salida o, si este lo deseara y fuera posible, se cambiará la reserva.

6. Fuera del horario de oficina

Las anulaciones fuera del horario de oficina se considerarán como si se hubieran realizado el siguiente día laborable.

7. Subrogación

En caso de que no se realice una anulación, sino que el viajero se decida por una subrogación, se aplicará el artículo 11.

ARTÍCULO 13 - Rescisión por parte del organizador de viajes

1. El organizador de viajes tendrá derecho a rescindir el acuerdo debido a circunstancias de peso.
2. «Circunstancias de peso» se refieren a circunstancias de tal naturaleza que no se puede esperar que el organizador de viajes cumpla con lo establecido en el acuerdo.
3. Se dará una circunstancia de peso para el organizador de viajes, en cualquier caso, si antes de la fecha de salida el Comité de Emergencias [*Calamiteitencommissie*] del Fondo de Emergencias de Viajes [*Calamiteitenfonds Reizen*] calificara la región de cobertura limitada o estableciera que existe una situación de emergencia.
4. a. En caso de que el motivo de la rescisión pueda ser imputado al viajero, este último deberá hacerse cargo de los daños resultantes de la misma.
b. En caso de que el motivo de la rescisión pueda ser imputado al organizador de viajes, este último deberá hacerse cargo de los daños resultantes de la misma. Se determinará si este es el caso en virtud del artículo 15.
- c. En caso de que el motivo de la rescisión no pueda ser imputado al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las partes deberá hacerse cargo de los daños resultantes de la misma, tal y como se detalla en el artículo 16.
5. En caso de que el organizador de viajes ahorre dinero debido a la rescisión, el viajero tendrá derecho a reclamar la parte que le corresponda del importe que se hubiese ahorrado.

ARTÍCULO 14 - Modificación por parte del organizador de viajes

1. a. El organizador de viajes tendrá derecho a modificar la prestación de servicios acordada debido a circunstancias de peso, tal y como se detalla en el artículo 13, apartado 2. El organizador de viajes notificará al viajero cualquier modificación en un plazo de 3 días después de que el primero fuera informado de las mismas. A partir de los 10 días naturales antes de la salida (para viajes con transporte propio, antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado), este le notificará en el plazo de 1 día natural.
b. Si esta modificación implicase uno o más puntos sustanciales, el viajero podrá rechazarla.
c. Si esta modificación implicase uno o más puntos no sustanciales, el viajero podrá rechazar la modificación únicamente si esta le causara un daño no insignificante.
d. En caso de que el organizador de viajes ahorre dinero debido a la modificación, el viajero tendrá derecho a reclamar la parte que le corresponda del importe que se hubiese ahorrado.
 2. a. En caso de haber una modificación, el organizador de viajes hará, en la medida de lo posible, una oferta alternativa al viajero, en un plazo de 3 días después de que el primero fuera informado de la misma. A partir de los 10 días naturales antes de la salida (para viajes con transporte propio, antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado), se aplicará para ello un plazo de 1 día natural.
b. La oferta alternativa deberá ser, cuando menos, de igual valor a la oferta original. La equivalencia de un alojamiento alternativo deberá ser evaluada mediante criterios objetivos, y será determinada en función de las condiciones a continuación, que deberán encontrarse en la oferta alternativa:
 - la ubicación del alojamiento en el lugar de destino;
 - la naturaleza y la clase del alojamiento;
 - las comodidades ofrecidas por el alojamiento.Para dicha evaluación, deberán tenerse en cuenta:
 - la composición del grupo de viajeros;
 - las características o circunstancias especiales del viajero o viajeros comunicadas al organizador de viajes y confirmadas por este por escrito que dicho viajero o viajeros consideren de gran importancia;
 - las desviaciones del programa deseadas por el viajero o las adicionales al mismo que hubieran sido aprobadas por escrito por parte del organizador de viajes.
 3. a. El viajero que ejerza su derecho a rechazar la modificación o la oferta alternativa a raíz de los apartados anteriores, deberá informar de ello en un plazo de 3 días naturales tras haber recibido la notificación de la modificación o la oferta alternativa. A partir de los 10 días naturales antes de la salida, se aplicará para ello un plazo de 1 día natural.
b. Si el viajero rechazase el cambio o la oferta alternativa, el organizador de viajes tendrá derecho a rescindir el acuerdo con efecto inmediato. Este deberá, so pena de pérdida de este derecho, hacer uso del mismo en un plazo de 3 días laborales tras haber sido informado del rechazo por parte del viajero. A partir de los 10 días naturales antes de la salida (para viajes con transporte propio, antes de la fecha de llegada en el primer alojamiento reservado), se aplicará para ello un plazo de 1 día natural.
- En este caso, el viajero tendrá derecho a la remisión o la restitución inmediata de la tarifa del viaje (o bien, si ya hubiese disfrutado de parte del viaje, a la restitución de una parte proporcional del mismo) en un plazo de 2 semanas, sin perjuicio de los derechos de compensación indicados en el apartado 5.
4. Si un plazo indicado en los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo terminase en domingo o en día festivo en los Países Bajos, dicho plazo se extenderá al siguiente día laborable a las 12:00.
 5. a. En caso de que el motivo de la modificación pueda ser imputado al organizador de viajes, este último deberá hacerse cargo de los daños al viajero resultantes de la misma. Se determinará si este es el caso en virtud del artículo 15.
b. En caso de que el motivo de la modificación pueda ser imputado al viajero, este último deberá hacerse cargo de los daños resultantes de la misma.
c. En caso de que el motivo de la modificación no pueda ser imputado al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las

partes deberá hacerse cargo de los daños resultantes de la misma, tal y como se detalla en el artículo 16.

6. En caso de que, después del comienzo del viaje acordado, una parte significativa de los servicios incluidos en el acuerdo no pudieran ser prestados, el organizador de viajes se encargará de encontrar soluciones alternativas adecuadas con el objetivo de continuar el viaje. (Véanse los costes de ello en el artículo 16.)

Si dichas soluciones no fueran posibles el organizador de viajes pondrá a disposición de los viajeros, si fuera necesario, un medio de transporte equivalente que les lleve de nuevo al lugar de partida o a otro lugar de retorno acordado con los mismos. (Véanse los costes de ello en el artículo 16.)

7. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 18, apartado 4, el organizador de viajes estará obligado de informar a los viajeros de cualquier modificación realizada por este en la hora de salida.

Dicha obligación no se aplicará al viaje de vuelta de los viajeros que hubieran reservado excluyendo el transporte y/o cuya dirección de alojamiento no se conozca.

ARTÍCULO 15 - Responsabilidad y casos de fuerza mayor

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 13 y 14, el organizador de viajes estará obligado a cumplir con el acuerdo según las expectativas que el pasajero pueda tener de forma justificada en base a lo estipulado en el mismo.

2. En caso de que el viaje no transcurriera de conformidad con las expectativas mencionadas en el apartado 1, el viajero estará obligado de informar de ello a las partes correspondientes, tal y como se detalla en el artículo 10, apartado 1.

3. En caso de que el viaje no transcurriera de acuerdo con las expectativas mencionadas en el apartado 1, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 16, 17 y 18, el organizador de viajes estará obligado a compensar al viajero por cualquier daño, a menos que el incumplimiento no pueda ser imputado a este último ni a la persona con cuya ayuda este hubiera llevado a cabo el acuerdo, porque:

a. el incumplimiento del acuerdo pueda ser imputado al viajero; o bien

b. el incumplimiento del acuerdo sea imprevisto o irremediable, y pueda ser imputado a un tercero ajeno a la prestación de los servicios incluidos en el viaje; o bien

c. el incumplimiento del acuerdo se deba a un evento que ni el organizador de viajes ni a la persona con cuya ayuda este hubiera llevado a cabo el acuerdo, a pesar de haber actuado ambos con el mayor cuidado posible, pudieran prever ni evitar; o bien

d. el incumplimiento del acuerdo se deba a una causa de fuerza mayor, tal y como se detalla en el en el apartado 5 del presente artículo.

4. En caso de que un crucero forme parte del acuerdo y que el viajero no llegue o no llegue a tiempo al puerto de salida a causa de que el vuelo al puerto de salida tuviera dificultades como consecuencia de condiciones climáticas extremas y/o decisiones gubernamentales que impidieran el vuelo, esto formará parte, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3, de los riesgos del viajero. Para ello, se requiere que el viajero cierre un seguro por este riesgo mediante o en nombre del organizador de viajes con anterioridad a la reserva. En tal caso, el viajero deberá la tarifa completa menos los costes del transporte aéreo.

4. «Causas de fuerza mayor» se refieren a circunstancias excepcionales e imprevisibles

independientes de la voluntad de la persona que se remite a ellas y cuyas consecuencias, a pesar de todas las medidas de precaución tomadas, no puedan ser evitadas.

ARTÍCULO 16 - Ayuda y asistencia

1. a. El organizador de viajes, dependiendo de las circunstancias, estará obligado a ofrecer ayuda y asistencia al viajero en caso de que el viaje no cumpliera con las expectativas que el pasajero pueda tener de forma justificada en base a lo estipulado en el acuerdo. Los costes resultantes de ello serán asumidos por el organizador de viajes, en caso de que el incumplimiento del acuerdo sea imputable a este de conformidad con el artículo 15, apartado 3.

b. Si el motivo del mismo fuera imputable al viajero, el organizado de viajes estará obligado a ofrecer ayuda y asistencia solo dentro de lo que esté en su mano y pueda ser esperado de él. En tal caso, los costes serán asumidos por el viajero.

2. En caso de que el viaje no cumpliera con las expectativas que el pasajero pueda tener de forma justificada en base a lo estipulado en el mismo debido a circunstancias que no sean imputables ni al viajero ni al organizador de viajes, cada una de las partes asumirá sus propios daños. Para el organizador de viajes, estos podrían incluir, entre otras cosas, el uso adicional de mano de obra; para el viajero, estos podrían incluir, entre otras cosas, costes de alojamiento adicionales o costes de repatriación.

ARTÍCULO 17 - Exclusión y limitación de la responsabilidad del organizador de viajes

1. a. En caso de que en un servicio incluido en el viaje se aplique un contrato, convención o ley que reconozca o permite una exclusión o limitación de responsabilidad del proveedor de servicios, la responsabilidad del organizador de viajes será excluida o limitada en consecuencia.

b. El organizador de viajes tampoco será responsable en caso de que el daño sufrido por el viajero hubiera podido ser cubierto por un seguro, como por ejemplo un seguro de viaje y/o de costes de anulación.

2. En caso de que el organizador de viajes asumiera la responsabilidad de la pérdida de disfrute de los viajeros, la compensación no excederá el importe de la tarifa del viaje.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores de este artículo, la responsabilidad del organizador de viajes por daños causados diferentes a la muerte o lesiones de los viajeros nunca excederá tres veces el importe de la tarifa del viaje, a menos que haya existido negligencia o una falta grave por parte del primero. En tal caso, la responsabilidad será ilimitada.

4. Las exclusiones y/o limitaciones de responsabilidad del organizador de viajes contenidas en el presente artículo también se aplicarán a los empleados de este, a la agencia de reservas y a los proveedores de servicios correspondientes, incluyendo a los trabajadores de los mismos, a menos que exista un contrato, convención o ley que excluya esto.

ARTÍCULO 18 - Obligaciones del viajero

1. El viajero o viajeros estarán obligados a cumplir con todas las instrucciones del organizador de viajes para el correcto desarrollo del viaje y es o serán responsables de cualquier daño causado por un posible comportamiento no permitido, a juzgar por el comportamiento adecuado de un viajero.

2. a. El viajero que cause molestias o problemas que dificulten o pudiesen dificultar el correcto desarrollo del viaje podrá ser excluido del mismo por el organizador de viajes, en caso de que no sea razonable esperar de dicho viajero que vaya a cumplir con el acuerdo.

b. Todos los costes resultantes de una situación como la indicada en el subapartado 2 serán asumidos por el viajero, en caso de que las consecuencias de dichas molestias o problemas puedan serle imputadas al mismo. En caso de que el motivo de la exclusión no pueda ser imputado al viajero, se hará a este un reembolso de la tarifa de viaje o de una parte de la misma.

3. El viajero estará obligado a evitar cualquier daño o a minimizarlo tanto como le resulte posible , especialmente cumpliendo su obligación de información, tal y como se indica en el artículo 19, apartado 1.
4. Cada viajero deberá asegurarse de la hora exacta de salida, mediante el coordinador del viaje o el agente local del organizador de viajes, 24 horas antes de la hora de salida indicada del viaje de retorno.

ARTÍCULO 19 - Reclamaciones durante el viaje

1. Un incumplimiento del contrato, tal y como se detalla en el artículo 15, apartado 2, deberá ser notificado in situ y a la mayor brevedad posible a fin de poder buscar una solución. Para ello, el viajero deberá informar, por este orden, al proveedor de servicios correspondiente, al coordinador del viaje o, si este no estuviera presente ni fuera accesible, al organizador de viajes. En caso de que dicho incumplimiento no fuese resuelto y afectase negativamente a la calidad del viaje, este deberá ser notificado inmediatamente al organizador de viajes en los Países Bajos.
2. Si el citado incumplimiento no pudiese ser resuelto in situ de forma satisfactoria, el organizador de viajes ofrecerá una manera adecuada de establecer esto por escrito, en forma de una reclamación de la manera exigida (informe de reclamación).
3. El organizador de viajes facilitará información en la documentación de viaje acerca del procedimiento a seguir in situ, los datos de contacto y la disponibilidad de las partes interesadas.
4. Los costes de comunicación serán reembolsados por el organizador de viajes, a menos que se viera que no existió una buena razón para incurrir en ellos.
- e. Si el viajero no hubiese cumplido con su obligación de presentar informes y una reclamación y debido a ello el proveedor de servicios o el organizador de viajes no hubiesen tenido la oportunidad de solucionar el problema, el derecho a recibir una indemnización por daños podrá ser limitado o excluido.

ARTÍCULO 20 - Reclamaciones después del viaje

1. Si una reclamación no se resolviese de forma satisfactoria, esta deberá ser presentada, por escrito y de forma detallada, ante el organizador de viajes o la agencia de reservas en el plazo de un mes después de la finalización del viaje (o del servicio del que se hubiese disfrutado) o después de la fecha de salida original, en caso de que el viaje no hubiese podido realizarse. El viajero adjuntará a esta una copia del informe de reclamación.
2. Si dicha reclamación tuviera como objetivo el cierre de un acuerdo, esta deberá ser presentada ante la agencia de reservas en un plazo de un mes después de que viajero conociera los hechos a los que se refiere la misma.
3. En caso de que el viajero no presentase la reclamación en el plazo establecido, esta no será procesada por el organizador de viajes, a menos que se demuestre que el viajero no tuvo la culpa de ello. El organizador de viajes proporcionará al viajero una confirmación escrita o de forma electrónica.
4. El organizador de viajes responderá a la reclamación, por escrito y de forma detallada, en un plazo de un mes después de la recepción de la misma.

ARTÍCULO 21 - Derecho de revocación para viajes combinados

1. En virtud del artículo 6: 230 apartado 2 subapartado h. del BW [Código Civil], el consumidor no tendrá derecho de revocación con respecto al acuerdo sobre un paquete turístico y entradas, tal y como se indica en el artículo 7:500 BW [Código Civil].