CONDICIONES GENERALES CIRCUITOS ITALCAMEL

IMPORTANTE: El hecho de adquirir o tomar parte en cualquiera de los viajes publicados implica la expresa aceptación por parte del consumidor de todas y cada una de las Condiciones Generales aquí reflejadas.
INICIO Y FINAL DE NUESTROS SERVICIOS: Los servicios prestados por **Italcamel S.r.l.** son terrestres, se inician en el momento en el que el cliente recibe el primer servicio previsto de nuestra compañía (siempre tras trámites fronterizos y aduaneros) y finalizan en el momento en el que el cliente recibe último servicio previsto. **Italcamel S.r.l.** no podrá asumir responsabilidad alguna por circunstancias derivadas de servicios no brindados por nuestra compañía (problemas que pudieran surgir en aduanas / fronteras, sobreventa en tramos aéreos, pérdidas / deterioro de equipajes en vuelos...).
IMPORTANTE: Por motivos organizativos, el itinerario puede ser modificado o invertido sin previo aviso. En cualquier caso, todas las visitas y excursiones mencionadas en el itinerario serán garantizadas.

ANULACIONES

Italcamel S.r.l. no podrá considerar ninguna reserva cancelada mientras no se realice la cancelación on-line o por mail a los referentes de reparto. El agente de viajes comprobará la recepción de la cancelación definitiva que llegará por parte de **Italcamel S.r.l.**, supervisando que todos los datos señalados sean correctos.
El consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados en todo momento, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a la agencia los gastos de cancelación consistentes en:
- El 25% del valor total del viaje si el desistimiento se produce entre 20 y 15 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- El 50% del valor total del viaje si el desistimiento se produce entre 14 y 8 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- El 70% del valor total del viaje si el desistimiento se produce entre 8 y 3 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
- El 100% del valor total del viaje si el desistimiento se produce entre 2 y 1 días de antelación a la fecha del comienzo del viaje y la no presentación a la salida, sin anulación previa, no tendrá derecho a devolución alguna salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

En el caso de que un cliente tenga que anular en ruta su circuito por motivos de fuerza mayor, tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional del importe abonado / tiempo no disfrutado. De cara al cálculo de este importe se considerarán exclusivamente los servicios brindados por **Italcamel S.r.l.** y la devolución se efectúa sobre el importe facturado por **Italcamel S.r.l.** al operador distribuidor (sujeto por tanto a la deducción de las comisiones cedidas).

POLÍTICA DE DESCUENTOS

De cara a la autorización de esta reducción, en el momento de la reserva se debe adjuntar copia del documento que justifique dicho descuento en el momento del viaje (partida de nacimiento, pasaporte, certificado de matrimonio ...). Estos descuentos no se aplican sobre ningún tipo de suplementos (media pensión, parada en ruta, etc.).
- Niños: Italcamel S.r.l. aplica reducciones a menores como sigue. (Recordamos la obligación de que los menores de edad deberán ir siempre acompañados de dos adultos).
- Menores de 3 años. No abonan importe alguno sin tener derecho a servicio alguno. Los padres abonarán directamente los servicios que pudieran precisar y requieran (cuña, etc.). La media pensión no está incluida pero puede ser requerida bajo petición.
- De 3 a 8 años: Descuento del 40% del valor del viaje con derecho a plaza de autocar y cama.
- Niños de 9 a 15 años. Ocupan plaza de autocar y cama en el hotel. Se les ofrece un descuento del 20 % en el valor del viaje.
- A partir de 16 años se considera a todos los efectos tarifarios como adultos.

- Mayores de 65 años: Las personas mayores de 65 años se beneficiarán de un descuento del 5% en todos los circuitos en regular.
- Luna de Miel: Los clientes que viajen en su luna de miel en un circuito regular de **Italcamel S.r.l.** se beneficiarán de un descuento del 5%.
- Venta anticipada: 5% para todos los clientes que reservan con 90 días de antelación a la fecha de salida.
- Grupo de viajeros tomando un circuito en regular: Consideramos grupo, y por tanto susceptible de beneficiarse de las ventajas, a un mínimo de 16 personas (15 pagantes + 1 liberado) que adquieran el mismo circuito con los mismos servicios y mismas fechas de llegada y salida (utilizando un único traslado de llegada y salida en el caso de estar incluido). No se aplicará el descuento ni ofrecerán gratuidades correspondientes si el grupo se solicita con menos de 15 días de antelación. Consulte nuestra política de descuentos con el personal de nuestras oficinas.

NO ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

En el caso de existir algún pasajero con necesidades especiales **Italcamel S.r.l.** deberá ser informado en el momento de efectuar la reserva. **Italcamel S.r.l.** podrá denegar la aceptación o establecer condiciones especiales de reserva de dichos pasajeros cuyas condiciones físicas o de salud lo requieran. **Italcamel S.r.l.** se reserva asimismo el derecho de expulsión de pasajeros que perturben de forma significativa el buen desarrollo del viaje. **Italcamel S.r.l.** podrá no aceptar reservas en el caso de que existan indicios que hagan suponer que los adquirientes no tienen fines turísticos.
DOCUMENTACIÓN: Todos los viajeros deberán llevar su documentación en regla (pasaporte, visados...), siendo de su total responsabilidad los problemas e inconvenientes que pudieran surgir por incumplimiento de esta norma. Es responsabilidad del pasajero guardar consigo de forma segura su documentación y billetes aéreos. Es recomendable que usted lleve además de los originales una fotocopia de estos documentos en un lugar diferente.
No es considerada "Anulación por fuerza Mayor" la interrupción de los servicios contratados por no llevar la documentación necesaria.

SALIDAS GARANTIZADAS

Todas nuestras rutas tienen salidas garantizadas, aunque en casos muy limitados podría ocurrir que **Italcamel S.r.l.** debe cancelar por razones no imputables a la empresa (disminución de la demanda debido a conflictos armados o actos terroristas, desastres naturales, etc.). Imprevisibles circunstancias económicas desfavorables en el momento de la preparación de este manual.
NAPOLES - POMPEYA - SORRENTO: En los circuitos que incluyen Nápoles - Pompeya - Sorrento se podrán realizar en bilingüe con un proveedor externo a **Italcamel S.r.l.** si no se llega a un mínimo de participantes. En la tarifa de la excursión no está incluido el coste del transporte de equipaje ni el servicio de maleteros en los trayectos Sorrento - Capri - Napoles. (Aprox. € 12,00). Por razones logísticas, **Italcamel S.r.l.** se reserva el derecho de comunicar el nombre del hotel en Sorrento hasta el último día si fuera necesario.

POLÍTICA DE TRASLADOS

Circuito a circuito encontrarán indicados los traslados incluidos en su viaje. El traslado de llegada a una ciudad contempla la espera, por parte del conductor de 1 hora a partir de la llegada del vuelo. En caso de existir alguna demora adicional en migración o aduana, y no existiese un aviso al conductor, este se irá y el traslado se considerará no-show.

TASAS EN CIUDADES

En las ciudades donde el cliente alojará está aprobada una tasa por los ayuntamientos que tendrá que abonar directamente al tour leader al inicio del Tour. El importe a pagar descrito en cada circuito puede variar en medio de la temporada. **Italcamel S.r.l.** no se responsabilizará de

posibles variaciones en ningún momento. La negación de pago por parte de un cliente, anulará automáticamente el resto de los servicios contratados trámite **Italcamel S.r.l.**

EL PRECIO INCLUYE:

En cada itinerario, **Italcamel S.r.l.** detalla los servicios incluidos de transporte, visitas (con o sin guía local) alojamiento, régimen alimenticio (sólo alojamiento y desayuno si no se indica) o traslados incluidos. La interpretación auténtica de los servicios incluidos en el viaje será la que ofrezca la agencia organizadora, lo que significa que en el caso de tener alguna duda, el consumidor deberá consultar a la misma antes del viaje a fin de evitar posteriores reclamaciones. Como norma general ha de seguirse un criterio estricto de literalidad que conduce a la conclusión de que lo que no está específicamente detallado como comprendido en el precio del viaje no está incluido en este.

- Asistencia: Todas nuestras rutas incluyen la presencia de guías acompañantes. No habrá asistencia de guías en las noches adicionales tanto de inicio como de finalización del circuito. La asistencia de los guías, si el cliente toma un sector de un circuito, comienza en el momento en que el grupo que da origen a su circuito se encuentra en la ciudad de incorporación del viajero.

- Itinerarios: Todos los itinerarios detallados se encuentran en nuestra programación y en nuestros catálogos, así como **Italcamel S.r.l.** da la posibilidad de reservar los circuitos en su pagina Web www.italcamel.com En algunos casos, el cliente podría cambiar de autocar / guía durante el recorrido. **Italcamel S.r.l.** en circunstancias excepcionales (como averías de autocar, periodos o situaciones extremadamente complicados) podrá alterar el orden del recorrido en cualquiera de los itinerarios comprendidos en este catálogo y modificar las horas de salida.

- Hoteles: La lista de hoteles que figura en catálogo y se señala circuito a circuito es indicativa de la categoría de los hoteles previstos y únicamente nos obliga a facilitar alojamiento en tal categoría o categoría superior.

- Transporte: Los servicios prestados por **Italcamel S.r.l.** son terrestres y se realizan en autocar de lujo. Si el número de participantes inscritos en un circuito es muy limitado, con el fin de cumplir nuestro compromiso de "Salidas Garantizadas" **Italcamel S.r.l.** podría brindarle el transporte en vehículo privado o minivan conducida por nuestro guía. También podría realizarse algún tramo en tren o autocar regular de pasajeros, en cuyo caso, los clientes no estarán asistidos por guía acompañante.

- Visitas: Cada circuito tendrá las visitas en cada ciudad según programa. Durante las visitas en las ciudades de Roma - Florencia - Venecia es posible que asistan clientes externos al grupo, garantizando la lengua Española como único idioma hablado.

ATENCION: No está permitido bajo ningún concepto publicar en ningún canal mediático o publicitario, tipo televisión, radio, periódico, fax, precios inferiores a los reflejados en nuestro manual. El incumplimiento de esta cláusula implica automáticamente y sin previo aviso la ruptura comercial entre compañías y la posibilidad de no ofrecer servicios a los clientes.

EL PRECIO NO INCLUYE:

En general ningún servicio que no conste como incluido. Tasas de aeropuerto, visados, impuestos de entradas a países, propinas, extras en los hoteles, ni habitualmente las bebidas en las comidas. Tampoco están incluidas, excepto si se señala en el itinerario detallado, las entradas a museos, monumentos y otros puntos visitados.

PUNTO DE ENCUENTRO O SALIDAS: Salvo que se establezca lo contrario el punto de salida para el inicio de un circuito será desde su hotel si este fue reservado como noche adicional o como punto de paso o finalización de otra ruta de **Italcamel S.r.l.** Es muy importante que se compruebe en su bono el lugar de salida. La no-presentación en el lugar, día y hora confirmada puede suponer la pérdida de los servicios adquiridos sin derecho a reintegro de los mismos.

NO PUNTUALIDAD: Serán de responsabilidad exclusiva del viajero los problemas, pérdida de servicios o consecuencias económicas derivadas de una no-presentación a la hora establecida en el punto señalado, tanto al inicio de un circuito como durante el desarrollo del mismo.

NOCHES ADICIONALES: Los precios que se señalan de "Noches Adicionales" solamente son válidos para viajeros que realizan circuitos con **Italcamel S.r.l.** siempre y cuando sean inmediatamente anteriores o prolongación de nuestro circuito. Así mismo, el importe a facturar de la noche extra no será el correspondiente a la fecha de salida del circuito ni sector de viaje adquirido, sino a la fecha real de estancia en el hotel.

MEDIA PENSIÓN: Recordamos que el servicio de media pensión en muchos restaurantes no incluye la bebida. Normalmente los servicios de media pensión son de menú único donde el cliente no puede decidir los alimentos que desea tomar sino que se le ofrece un menú previamente contratado.

HABITACIONES TRIPLES: En numerosos hoteles en Europa las habitaciones triples no existen, son en realidad una habitación doble con una cama adicional. Sus condiciones de confort son más reducidas que las dobles. La contratación de una triple implica la aceptación de este hecho.

EQUIPAJE - LÍMITES DE RESPONSABILIDAD: El equipaje autorizado a cada pasajero en nuestros circuitos (incluido el servicio de traslados) se limita a un máximo de 30 Kg. por persona. **Italcamel S.r.l.** no podrá aceptar responsabilidad alguna por pérdidas o robos en equipajes de mano o no etiquetado por nuestra compañía, ni por robos producidos en los hoteles o de equipajes si usted los dejó en las bodegas del autocar en períodos nocturnos. **Italcamel S.r.l.** no aceptará responsabilidad sobre aquellos daños en el equipaje producidos por el normal desgaste en su manipulación y traslado tales como: arañazos, cortes, abolladuras, o desperfectos en ruedas y asas. Además, ciertos componentes de las maletas o bolsas, tales como asas y ruedas, tienen ciclos de duración definidos y limitados por los fabricantes en sus especificaciones de artículo.

ASEGURACION: En caso de defunción, accidente, recuperación, robo o cualquier suceso grave que ocurra al cliente, la aseguración para estos hechos es de competencia de la agencia que vende el producto/paquete al cliente final. Esta competencia nunca será de **Italcamel S.r.l.** Antes situaciones de este tipo **Italcamel S.r.l.** nunca se hará responsable económicamente.

RECLAMACIONES: En el caso de surgir algún incumplimiento de los servicios contratados a **Italcamel S.r.l.** rogamos soliciten a nuestro guía acompañante o corresponsal nota escrita que señale dicho incumplimiento. En el caso de que por un motivo u otro esto no fuera factible rogamos se nos informe con la mayor premura posible al respecto del incumplimiento detectado para tratar de buscar una resolución urgente al mismo. Si no se ha cumplido este aspecto, en el caso de reclamación posterior, la carga de la prueba de los acontecimientos que se reclamen corresponderá al consumidor. **Italcamel S.r.l.** garantiza la contestación a la totalidad de los escritos o reclamaciones que se reciban en los 30 días posteriores a la fecha de finalización del viaje dirigidas a través de la operadora que realizó la venta en el país de origen. **Italcamel S.r.l.** no podrá atender reclamaciones que se reciban con posterioridad a la fecha señalada, dada la dificultad existente para realizar las averiguaciones pertinentes transcurrido un dilatado período de tiempo.