

CONDICIONES ESPECIFICAS del Contrato de Viajes Combinados organizados por Venivé tours, SA

Las Condiciones del contrato que se muestran a continuación sólo son aplicables a las reservas realizadas directamente con nuestros operadores/as o a través de nuestra página web.

Venivé tours, SA vende viajes combinados internos, directamente o a través del sitio web www.venivenicaragua.com. De ahora en adelante, nos referiremos a Venivé tours SA con el término "Venivé".

Se aplicarán las siguientes condiciones a los viajes combinados comprados directamente a nuestro personal o exclusivamente en dicho sitio web. Ninguna otra condición de venta podrá ser aplicada a nuestros productos.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viajes combinados y aceptación de las Condiciones Generales: Las partes contratantes se someten expresamente a la jurisdicción de los Tribunales Nicaragüenses para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales, y renuncian al foro propio en caso que sea diferente. Las presentes Condiciones Generales están sujetas a las disposiciones vigentes en Nicaragua y en el Reglamento de las operadoras de viajes de Nicaragua, aprobado el 16 de Enero del 2001 y publicado en La Gaceta No. 100 del 29 de Mayo del 2001 y a lo que disponga el INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO, en uso de las facultades que le confiere la Ley No. 298, "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial No. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho, Las Condiciones Generales se incorporarán, a todos los contratos de viajes combinados cuyo objeto sean los programas contenidos en el catálogo de Venivé.

2. Organización: La organización de este viaje combinado ha sido realizada por Venivé tours SA N° RUC: 180108-9387. Contiguo al Estadio Santiago. Sector 10 – SOMOTO – MADRIZ - NICARAGUA

3. Precio: El precio oficial y definitivo de los viajes combinados y a pagar por el consumidor o cliente es el que aparece en la Documentación del viaje con información detallada y las condiciones particulares que se pacten y que entregara o enviara Venivé simultáneamente al cliente en el momento de suscribir o contratar el viaje definitivo, de ahora en adelante lo denominaremos "documentación-viaje".

Catálogos impresos pueden sufrir modificaciones de precio en cualquier momento, sin que ello pueda ser causa de reclamación.

El precio o importe del viaje podrá ser revisado por Venivé siempre y cuando se den las siguientes circunstancias:

a. Que la modificación pueda ser tanto para subir el precio como para bajarlo.
b. Que la revisión se produzca por las variaciones de precios en servicios, como en los transportes y hospedajes, el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado, etc. No pueden realizarse subidas del precio del viaje en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida.

3.1 El precio del viaje combinado incluye:

a) el transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa, con el tipo de transporte que conste en la documentación-viaje enviada por correo electrónico;
b) el alojamiento en el establecimiento que figura en la documentación-viaje enviada al cliente en el momento de suscribirlo;
c) las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros y los impuestos indirectos cuando sean aplicables;
d) la asistencia de un chofer-guía acompañante durante el viaje, cuando este servicio esté incluido en el programa;
e) todos los demás servicios, seguros y complementos que se especifiquen concretamente en la documentación-viaje que se entrega en mano o vía correo electrónico al cliente al suscribir el contrato.

3.2 Exclusiones

El precio del Viaje Combinado no incluye ningún servicio que no conste específicamente detallado en la documentación-viaje.

4. Inscripciones y forma de pago: Se recomienda preferiblemente hacer reservaciones con anticipación, especialmente para las épocas de mayor afluencia turística.

La inscripción o suscripción de un viaje combinado queda confirmada en el momento en que Venivé entrega o envía por correo electrónico al cliente la información definitiva del tour o programa de viaje, la cual el cliente debe confirmar reenviándola aceptada o firmándola in situ. La Reserva del viaje se tramitara y será valida en el momento en que Venivé confirme el adelanto o ingreso del 25% del importe total del viaje en sus cuentas, en concepto de reservación del viaje. El importe restante deberá abonarse al menos 30 días antes de la fecha de la salida programada. Extraordinariamente, en el caso de contratarse el viaje con menos de 29 para la salida, se abonara el total del viaje en el mismo momento de la contratación del mismo, en efectivo o en la forma de pago que establezca directamente Venivé con el cliente o consumidor, no aceptándose de otro modo la tramitación de la reserva. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

5. Desistimiento, alteraciones y cesiones del cliente o consumidor: En todo momento el cliente o consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, notificándolo por escrito; enviando un mensaje a venivetours@venivenicaragua.com a través del mismo correo electrónico desde donde se efectuó la reserva o entregándola directamente en nuestras oficinas. El consumidor tendrá derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a Venivé por los conceptos que a continuación se indican, siempre respecto al precio o importe total del viaje y como referencia a la fecha prevista de comienzo del viaje:

Penalización del 5% sobre el total si el desistimiento se produce con más de 42 días de antelación.

Penalización del 10% si el desistimiento se produce con menos de 41 días y más de 30.

Penalización del 50% si el desistimiento se produce con menos de 29 días y más de 7.

Penalización del 80% si el desistimiento se produce con menos de 7 días.

Si el/la viajero/a no se presenta a la hora prevista para la salida del viaje, la penalización será del 100% del total del viaje.

Debido a que a algunas compañías aéreas y a otros se les debe pagar la totalidad del coste en el momento en que se efectúa la reserva, la penalización de desistimiento podría ser superior a las anteriormente mencionadas. Venivé deberá informar al cliente en el momento de la reserva, si su viaje combinado incluye un vuelo de este tipo.

Toda cesión y alteración será tratada como desistimiento.

6. Alteraciones, limitaciones y cancelaciones por parte de Venivé: Venivé se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados y contenidos en el programa del viaje detallado y enviado por correo electrónico en el momento de su suscripción y que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas.

6.1. Alteraciones: Venivé se reserva el derecho, por razones técnicas u operativas, de alterar total o parcialmente el ordenamiento diario y/o servicios que componen el tour o paquete de viaje, antes o durante la ejecución del mismo. Salvo condiciones expresas en contrario los hoteles podrán ser cambiados por otros de igual o mayor categoría dentro del mismo núcleo urbano sin cargo alguno para los viajeros/as, respecto de estas variaciones, el pasajero/a no tendrá derecho a indemnización alguna.

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, Venivé se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor a través del mismo correo electrónico o medio desde donde se efectuó la reserva. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar:

a) entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte (vía directa o correo electrónico) a Venivé dentro de los dos días siguientes a la notificación de la modificación. b) En el supuesto de que el consumidor opte por resolver el contrato o de que el organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho al reembolso de todas las cantidades pagadas, sin otro tipo de indemnización reclamable o bien a la realización de otro viaje combinado que pueda ofrecerle Venivé y pagándose las diferencias.

6.2. Limitaciones al derecho de permanencia en un grupo: Venivé se reserva el derecho de hacer que abandone el viaje en cualquier punto del mismo todo viajero/a cuya conducta, modo de obrar, estado de salud, u otras razones graves que a juicio de la empresa provoque peligro o cause molestias a los restantes viajeros/as y/o población local o pueda malograr el éxito de la excursión o el normal desarrollo del viaje.

6.3. Cancelaciones: a) En el caso de que el viaje combinado no alcanzase el mínimo de participantes (el viaje se anula si solamente hay un participante) o el mínimo establecido y detallado en cada programa, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas de no haberlo cancelado por completo, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización. Venivé deberá informar notificándolo por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.

b) Se cancelará el viaje por motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias anormales e imprevisibles ajenas a quien las invoca, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida. Como catástrofes naturales, incendios y otros.

7. Obligación del cliente o consumidor de comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato: El consumidor o cliente está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato- preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible, a Venivé, al prestador del servicio de que se trate o al guía acompañante si lo hubiese. En el caso de que las soluciones arbitradas por la agencia no sean satisfactorias para el cliente, éste dispondrá del plazo de un mes para reclamar ante el organizador venivetours@venivenicaragua.com. El organizador dispondrá de un mes para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor, plazo que comenzará a contarse a partir del día siguiente a la presentación de la reclamación.

8. Prescripción de acciones: No obstante lo dispuesto en el apartado precedente, el plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley reguladora de los Viajes Combinados será de dos años.

9. Responsabilidad:

9.1. General El organizador manifiesta que asume las funciones de organización e intermediación para con los servicios incluidos en el viaje. Los organizadores de viajes combinados responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor o cliente.
- Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable.
- Que los defectos aludidos se deban a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias anormales e imprevisibles ajenas a quien las invoca, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida.
- Que los defectos se deban a un acontecimiento que la agencia local o en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podría prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números b,c,d los organizadores que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades

9.2 Límites de compensación por daños En cuanto al límite del resarcimiento por los daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, se estará a lo dispuesto en los Convenios Internacionales. Respecto a los daños que no sean corporales, deberán ser acreditados por el cliente. La operadora no se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transporte y otros que se originen por causas de fuerza mayor.

9.3 Responsabilidad del consumidor

El consumidor, comprando un viaje combinado a Venivé, declara estar en buenas condiciones de salud y sin precedentes y/o complicaciones físicas y/o psíquicas que podrían dificultar y/o poner en riesgo el desarrollo del viaje o el del resto del grupo. Con menores de edad siempre deberá viajar un adulto responsable legal acreditado de los mismos.

10. Alojamiento: Generalmente, Venivé utiliza hoteles de clase turista o superior, algunos de gestión familiar. Toda la información referente a los alojamientos se puede consultar desde la página web de Venivé o en la documentación-viaje que le será entregada.

11. Pasaportes, visados, documentación y equipaje: Venivé Tours SA no se responsabiliza si por la falta de documentación no se brindaran los servicios contratados, ni efectuará devoluciones de valores pagados por la misma causa. Todos los usuarios, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte con vigencia de más de 6 meses desde la fecha de salida del viaje) según las leyes del país que se visita. La obtención de visados pasaportes, certificados de vacunación, etc. será por cuenta del viajero/a. En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, cualquier gasto que se origine será por cuenta del consumidor, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios. Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse, incluidos tránsitos.

12. Información que el organizador debe facilitar al consumidor: Se informa al consumidor que en el momento de la formalización del contrato deberá leer en la web del organizador la información pertinente sobre la documentación específica necesaria para el viaje elegido, así como dar asesoramiento sobre la suscripción voluntaria de un seguro que le cubra de los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos de repatriación en caso de accidente, enfermedad y fallecimiento e información de los riesgos probables implícitos al destino y viaje contratado, en cumplimiento de la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios.

13. Vigencia: El catálogo electrónico y catálogos impresos son válidos durante el periodo que se especifica en cada uno.

14. Seguro de viaje: Una vez adquirido un viaje Venivé, el usuario esta cubierto por los seguros de viaje obligatorios en Nicaragua para operadores de viajes (responsabilidad civil, etc.). Además Venivé recomienda la suscripción de un seguro de cancelación, equipajes, robo, etc , servicios que nuestros seguros no cubrirán.

En lo relativo a los transportes aéreos y fluviales, el seguro es responsabilidad de la compañía o empresa emisora del billete en cuestión.