

Términos y Condiciones Generales (TCG) de Ventura TRAVEL GmbH para viajes de la marca "Galapatours"

Condiciones Generales

Las siguientes Condiciones Generales de Contratación (CGC) formarán parte, en caso de ser válidamente acordadas, del contrato de viaje combinado celebrado entre el cliente (=viajero) y el operador turístico (organizador) Ventura TRAVEL GmbH (en lo sucesivo, Ventura) para los viajes de la marca "Galapatours". Las CGC complementan y completan las disposiciones legales de los §§ 651a ss. BGB (Código Civil alemán) y los artículos 250 y 252 del EGBGB (Ley de introducción al Código Civil). En la reserva de un viaje combinado, la parte contractual del organizador es el viajero - no importa si el viajero utiliza el viaje combinado por sí mismo o celebra el contrato para otro participante del viaje.

Estas Condiciones Generales no se aplican expresamente si el viajero no reserva un viaje combinado, tal como se define en los artículos 651a y siguientes del Código Civil alemán (BGB), sino sólo servicios de viaje individuales (por ejemplo, sólo hotel, coche de alquiler) de Ventura o si Ventura actúa expresamente como agente de viajes para un viaje combinado de otro operador turístico o servicios de viaje individuales (por ejemplo, sólo vuelo) o servicios de viaje asociados de acuerdo con el artículo 651w del Código Civil alemán (BGB) e informa por separado y sin ambigüedades al viajero de ello antes de reservar. En estos casos, se aplicarán las Condiciones Generales de Viaje / Condiciones del operador turístico intermediario o del proveedor de servicios, siempre que éstas hayan sido efectivamente incluidas.

1. Celebración del contrato de viaje combinado

1.1 Lo siguiente se aplica a todos los canales de reserva:

- a) La base de esta oferta es la descripción del viaje por parte de Ventura en el catálogo o folleto válido para el momento del viaje, en su sitio web, en la publicidad o en los sitios web de terceros, en una oferta individual u otro medio de Ventura, junto con la información complementaria de Ventura para el viaje respectivo, en la medida en que esté disponible para el viajero en el momento de la reserva.
- b) El viajero es responsable de todas las obligaciones contractuales de los compañeros de viaje para los que realiza la reserva, como de las suyas propias, en la medida en que haya aceptado esta obligación mediante declaración expresa y por separado.
- c) Si el contenido de la confirmación de viaje difiere del de la inscripción de viaje, esta confirmación de viaje se considerará una nueva oferta a la que Ventura está vinculado

durante un período de diez días. El contrato se celebra sobre la base de esta nueva oferta, siempre que Ventura haya señalado el cambio y haya cumplido con sus obligaciones de información precontractual al respecto y el viajero declare expresa o concluyentemente su aceptación a Ventura dentro del plazo de vinculación mediante el pago (a cuenta) del precio del viaje.

1.2 En el caso de una reserva que no se realice mediante comercio electrónico (es decir, por ejemplo, por teléfono):

- a) Mediante el registro del viaje (reserva) el viajero ofrece a Ventura la celebración del contrato de viaje combinado de forma vinculante para las personas indicadas.
- b) El contrato se concluye al recibir la confirmación del viaje (declaración de aceptación) de Ventura. En el momento de la celebración del contrato o inmediatamente después, Ventura enviará al viajero una confirmación de viaje en un soporte duradero. Si el contrato se celebra con presencia física simultánea, el viajero tiene derecho a una confirmación de viaje en papel; lo mismo se aplica a un contrato celebrado fuera de los locales comerciales.

1.3. Lo siguiente se aplica a una reserva realizada en transacciones comerciales electrónicas (por ejemplo, en Internet):

- a) El procedimiento de reserva en línea se explica al viajero en el sitio web correspondiente.
- b) Los viajeros tienen la posibilidad de corregir sus entradas, borrar o restablecer todo el formulario de reserva en línea, cuyo uso se explica.
- c) Se indican los idiomas del contrato que se ofrecen para la reserva en línea.
- d) Si el texto del contrato es almacenado por Ventura, el viajero será informado de ello y de la posibilidad de recuperar el texto del contrato posteriormente.
- e) Al pulsar el botón "reservar ahora", el operador turístico ofrece la celebración del contrato de viaje de forma vinculante.
- f) El viajero recibirá inmediatamente una confirmación electrónica de la recepción de su reserva (registro de viaje) con el acuse de recibo.
- g) La transmisión de la reserva (registro de viaje) pulsando el botón "reservar ahora" no da derecho al viajero a la celebración de un contrato de viaje combinado con Ventura de acuerdo con su reserva (registro de viaje). El contrato de viaje combinado sólo se celebra cuando el viajero recibe la

confirmación de viaje de Ventura, que se realiza en un soporte duradero.

h) Si la confirmación de la reserva se realiza inmediatamente después de pulsar el botón "reservar ahora" mostrando la confirmación de la reserva directamente en la pantalla, el contrato de viaje combinado se concluye con la presentación de esta confirmación de la reserva, sin necesidad de una notificación intermedia de la recepción de la reserva de acuerdo con el lit. f). En este caso, se ofrece al viajero la posibilidad de guardar los datos en un soporte duradero e imprimir la confirmación del viaje. Sin embargo, el carácter vinculante del contrato de viaje combinado no depende de que el viajero utilice efectivamente estas opciones de almacenamiento o impresión.

1.4 Ventura señala que las reservas de viajes combinados en la venta a distancia (por ejemplo, por teléfono o por correo electrónico) no pueden revocarse de conformidad con los artículos 312, apartado 7, y 312g, apartado 2, del Código Civil. 7, 312g párrafo 2 frase 1 n° 9 BGB. Sin embargo, existe un derecho de revocación si el contrato del paquete entre Ventura y el viajero que es un consumidor se ha celebrado fuera de los locales comerciales, a menos que las actuaciones orales en las que se basa la celebración del contrato se hayan realizado por orden previa del consumidor.

2. Pago

2.1 Tras la celebración del contrato, se deberá abonar un anticipo del 20% del precio del viaje, siempre que se haya enviado al viajero la nota de seguridad en forma de texto de acuerdo con el art. 651r Párr. 4 frase 1 BGB, Art. 252 EGBGB (Ley de introducción al Código Civil alemán). Ventura se reserva el derecho de cobrar un anticipo más elevado si los vuelos o los servicios de alojamiento incluidos en la respectiva oferta deben ser pagados inmediatamente por los proveedores de servicios de Ventura o si el billete de avión debe ser emitido inmediatamente después de la confirmación de la reserva. Ventura informará al viajero de esto antes de la reserva en la forma prescrita por el Art. 250 § 3 EGBGB y en la confirmación del viaje en la forma prescrita por el Art. 250 § 6 EGBGB.

2.2 Si el viaje ya no puede ser cancelado por los motivos indicados en la cláusula 7.1 y la nota de seguridad ha sido enviada en forma de texto, el saldo deberá ser pagado 65 días antes del inicio del viaje. Si un viaje todavía puede ser cancelado por las razones indicadas en la cláusula 7.1, el saldo de este viaje sólo será pagadero en el momento en que

el viaje ya no pueda ser cancelado por Ventura.

2.3 En el caso de reservas a corto plazo, es decir, reservas realizadas con tan poco tiempo de antelación al inicio del viaje que ya se debe pagar la totalidad del precio del viaje o que Ventura ya no puede cancelar el viaje por no alcanzar el número de participantes, se deberá pagar la totalidad del precio del viaje inmediatamente después de la transmisión de la nota de seguridad en forma de texto.

2.4 Las primas de los seguros y otros gastos, como las tasas de anulación y de cambio de reserva, deberán abonarse en su totalidad en el momento de la facturación.

2.5 El viajero puede pagar el precio del viaje mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

2.6 Si el viajero no realiza el pago inicial o el pago final en la fecha de vencimiento respectiva a pesar de haber recibido una nota de seguridad, Ventura tiene derecho a rescindir el contrato tras enviar un recordatorio con una fecha límite y a cobrar al viajero los costes de cancelación regulados en la sección 4.1 y siguientes. Esto solo no se aplica si el viajero tiene un derecho de retención legal o contractual, o si Ventura no quiere y no puede prestar adecuadamente los servicios contractuales o no ha cumplido sus obligaciones legales de proporcionar información.

3. Servicio, cambio de servicio y cambio de precio tras la celebración del contrato

3.1 Servicio

a) La obligación de Ventura de prestar servicios resulta exclusivamente del contenido de la confirmación de la reserva en relación con el catálogo o el folleto vigente en el momento del viaje, el sitio web de Ventura, una oferta individual o cualquier otro medio de Ventura sujeto a toda la información, avisos y explicaciones contenidas en ellos y la información precontractual relevante para el paquete reservado de acuerdo con el Art. 250 § 3 EGBGB.

b) Los empleados de los proveedores de servicios (por ejemplo, aerolíneas, hoteles) y las agencias de viajes no están autorizados por Ventura a dar garantías o información, ni a realizar acuerdos que vayan más allá de la descripción del viaje, la confirmación de la reserva o la información precontractual de conformidad con el Art. 250 § 3 EGBGB de Ventura, contradecirlos o modificar el contenido confirmado del contrato de viaje combinado.

c) Ventura ofrece dos tarifas de viaje: CLASSIC y FLEXI. Cada una de estas tarifas tiene condiciones específicas de reserva, cambio de reserva y cancelación. En caso de que un viaje

esté disponible en una sola tarifa, las condiciones anexadas a esta tarifa serán las de CLASSIC.

d) Solo se puede reservar y realizar un tour privado si todos los participantes del tour han reservado el tour privado con la misma tarifa; Ventura se reserva el derecho de rechazar solicitudes de reserva para tours privados si los participantes del tour realizan una o más reservas con una tarifa diferente.

e) Todos los viajeros en la misma reserva deben tener la misma tarifa; Ventura siempre procesará las solicitudes de reserva por separado si uno o más viajeros en una reserva desean seleccionar tarifas diferentes.

f) La reserva de vuelos individuales en otras clases hacia y/o desde el destino final (es decir, vuelos que no forman parte de la clase económica estándar de un viaje para los viajes de ida y vuelta) excluye automáticamente la posibilidad de procesar una reserva en la tarifa FLEXI. En estos casos, el viajero sólo podrá reservar en la tarifa CLÁSICA.

3.2 Cambio de servicios

a) Los cambios o desviaciones de los servicios individuales de viaje del contenido acordado del contrato de viaje combinado, que sean necesarios después de la celebración del contrato y que no hayan sido provocados por Ventura de buena fe, sólo están permitidos si los cambios o desviaciones no son significativos y no perjudican el diseño general del paquete reservado. Además, estos cambios deben explicarse antes de la salida. Ventura informará al Pasajero del cambio de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

b) En el caso de un cambio sustancial en una característica esencial de un servicio de viaje según el Art. 250 § 3 No. 1 EGBGB o una desviación de una estipulación especial del viajero que se convirtió en el contenido del contrato de viaje combinado, el viajero tendrá derecho, dentro de un plazo razonable fijado por Ventura aceptar el cambio notificado en el servicio de viaje o la desviación de la estipulación especial, o a rescindir el contrato sin gastos de anulación, o declarar su participación en un paquete de sustitución ofrecido por Ventura, si procede.

Si el viajero no reacciona ante Ventura o no lo hace dentro del plazo razonable establecido, el cambio o la desviación se considerarán aceptados. El viajero será informado por Ventura inmediatamente después de tener conocimiento del motivo del cambio, junto con la notificación de los derechos del viajero y el plazo para la declaración en un soporte duradero de forma clara, comprensible y destacada.

c) Los posibles derechos de garantía no se verán afectados, en la medida en que los servicios modificados presenten defectos. Si el

paquete de sustitución o el paquete modificado no tiene una calidad al menos equivalente a la del paquete originalmente adeudado, el precio del viaje se reducirá de acuerdo con el artículo 651m párrafo 1 del Código Civil. 1 BGB; si Ventura incurre en costes inferiores con una calidad equivalente, se reembolsará al viajero la diferencia de acuerdo con el artículo 651m, párrafo 2 BGB.

3.3 Modificación del precio

a) Ventura se reserva el derecho a realizar cambios en el precio anunciado y confirmado con la reserva si el aumento del precio del viaje se debe directamente a un aumento de los costes de transporte debido a un aumento del coste del combustible u otras fuentes de energía o a un aumento de las tasas como los impuestos portuarios y aeroportuarios, las tasas de entrada o los costes de seguridad aérea, así como a aumentos de los impuestos sobre los servicios reservados, las tasas turísticas o las tasas de los parques nacionales estatales.

(aa) Si los costes de transporte existentes en el momento de la celebración del contrato de viaje aumentan, en particular los costes de combustible, Ventura podrá aumentar el precio del viaje de acuerdo con el siguiente cálculo:

en el caso de un aumento relacionado con el asiento, Ventura podrá exigir al pasajero el importe del aumento.

en los demás casos, los costes de transporte adicionales exigidos por el transportista por medio de transporte se dividen por el número de plazas del medio de transporte acordado. Ventura puede exigir al viajero el importe de incremento resultante por cada plaza.

(bb) Si se incrementan las tasas o impuestos (en particular las tasas turísticas, las tasas portuarias o aeroportuarias, las tasas de los parques nacionales estatales) existentes en el momento de la celebración del contrato de viaje con Ventura, el precio del viaje podrá incrementarse en la cantidad prorrateada correspondiente.

cc) Si el precio del viaje se incrementa debido a un cambio en el tipo de cambio, Ventura revelará al viajero qué tipo de cambio utilizó originalmente como base para el anuncio del viaje y en qué momento, siendo el punto clave para el cambio del tipo de cambio posterior a la fecha de celebración del contrato.

b) El aumento del precio del viaje sólo es admisible si las circunstancias que lo motivan no se han producido antes de la celebración del contrato. Un cambio de precio por parte de Ventura sólo es admisible si Ventura informa al viajero de forma clara y comprensible sobre el aumento de precio y los motivos del mismo en un soporte de datos permanente, así como informando al viajero sobre el cálculo del aumento de precio y esto se hace como máximo 21 días antes del inicio del viaje; Ventura sólo puede aumentar el precio hasta un 8%.

c) El viajero tiene derecho a solicitar una reducción de precio de Ventura de hasta un 8 por ciento por las mismas razones que le darían derecho a Ventura a un aumento de precio y los cambios resultan en menores costos para Ventura. Si el viajero ha pagado más de la cantidad adeudada en lo sucesivo, el exceso deberá ser reembolsado por Ventura. Ventura podrá deducir los gastos administrativos efectivamente incurridos por Ventura del monto adicional a reembolsar. Previa solicitud, Ventura deberá proporcionar evidencia al viajero del monto de los gastos administrativos incurridos.

d) Si el incremento del precio supera el 8 por ciento del precio del viaje, Ventura no podrá llevarlo a cabo unilateralmente. En este caso, el viajero tendrá derecho, dentro de un plazo razonable fijado por Ventura

a aceptar el aumento de precio notificado, o

a rescindir el contrato sin gastos de anulación, o

a declarar su participación en un paquete sustitutivo ofrecido por Ventura, si procede.

Si el viajero no reacciona ante Ventura o no lo hace dentro del plazo razonable establecido, el aumento de precio se considerará aceptado. El viajero será informado por Ventura del motivo del aumento de precio inmediatamente después de tener conocimiento del motivo del aumento de precio junto con la notificación de los derechos del viajero junto con un plazo de declaración en un soporte duradero de forma clara, comprensible y resaltada. La oferta de aumento de precio debe hacerse al viajero al menos 21 días antes del inicio del viaje; una solicitud posterior de aumento de precio no es posible para Ventura.

e) Si el paquete sustitutivo realizado no es de una calidad al menos equivalente al paquete originalmente adeudado, el precio del viaje se reducirá de acuerdo con el artículo 651m párr. 1 BGB; si Ventura incurre en menores costos por una calidad equivalente, la diferencia, de acuerdo con el § 651m párrafo 2 BGB, debe ser reembolsada al viajero.

4. Anulación por parte del viajero antes de la salida, cesión del contrato (persona sustituta)

4.1 El viajero puede rescindir el contrato de viaje combinado en cualquier momento antes del inicio del viaje. El desistimiento debe declararse a Ventura en los datos de contacto indicados al final de estas Condiciones Generales. Si el viaje se ha reservado a través de una agencia de viajes, la cancelación también puede declararse a la agencia. Se recomienda al viajero que declare la cancelación en un soporte duradero.

4.2 Si el viajero se retira antes del inicio del viaje o no lo inicia, Ventura pierde el derecho al precio del viaje. En su lugar, Ventura

podrá reclamar al viajero una indemnización razonable. Esto no se aplicará si Ventura es responsable del desistimiento o si se producen circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en sus intermediaciones que dificulten significativamente la realización del viaje combinado o el transporte de pasajeros al lugar de destino; las circunstancias son inevitables y extraordinarias si no están bajo el control de la parte que las invoca y sus consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las precauciones razonables.

4.3 Ventura ha concretado este derecho de indemnización en los siguientes gastos de anulación. El cálculo se realiza teniendo en cuenta el momento de la cancelación declarada por el viajero hasta el inicio del viaje combinado acordado contractualmente, el ahorro de gastos previsto y la adquisición prevista por otro uso de los servicios de viaje. La indemnización se calculará de la siguiente manera a partir de la fecha de recepción por parte de Ventura o de la agencia de viajes de la notificación de cancelación

a) Gastos generales de cancelación (en porcentaje del precio del viaje)

Para reservas en tarifa CLASSIC:

- hasta 65 días antes de la salida 20%
- desde el día 64 hasta el día de salida y en caso de no presentarse 95%

Para reservas en tarifa FLEXI:

- hasta 65 días antes de la salida, el equivalente a la tarifa FLEXI
- después de 64 días antes de la salida, los gastos de cancelación son idénticos a los de la tarifa CLASSIC

b) Tasa de cancelación especial:

Las ofertas especiales, los paquetes elaborados individualmente, así como los viajes en grupo, pueden estar sujetos a condiciones de cancelación especiales, a las que se hace referencia expresa en la respectiva descripción del servicio y/o en la descripción/oferta del viaje y en la confirmación del viaje, de acuerdo con el Art. 250 §§ 3, 6 EGBGB.

4.4 En cualquier caso, el viajero podrá demostrar a Ventura que sólo puede reclamar una indemnización sustancialmente menor mediante la rescisión del contrato.

4.5 Ventura se reserva el derecho a exigir una indemnización mayor, calculada específicamente, en lugar de los gastos de anulación mencionados, siempre que Ventura pueda demostrar que se han producido gastos considerablemente mayores que los respectivos

gastos de anulación aplicables. En este caso, Ventura estará obligada a proporcionar una cifra específica para la compensación reclamada, teniendo en cuenta los gastos ahorrados y menos lo que adquiera utilizando los servicios de viaje en otro lugar, y a exponer los motivos de dicha compensación a petición del viajero.

4.6 Ventura recomienda expresamente la contratación de un seguro de anulación de viaje que incluya la cobertura de pandemia. El seguro de anulación de viaje no forma parte del contrato de viaje combinado y, por lo general, no se puede reembolsar en caso de anulación del contrato de viaje; lo mismo ocurre con la parte del seguro de anulación de viaje incluida en un paquete de seguros.

4.7 Si Ventura se ve obligada a reembolsar el precio del viaje como consecuencia de una cancelación, el reembolso deberá efectuarse inmediatamente, pero en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la cancelación.

4.8 El derecho legal del viajero a declarar una transferencia del contrato a otro viajero (puesta a disposición de un participante sustituto) en un soporte de datos duradero de acuerdo con el § 651e BGB (Código Civil alemán) no se ve afectado por las disposiciones anteriores, siempre que esta notificación sea recibida por Ventura a más tardar siete días antes del inicio del viaje. En todos los demás aspectos, el participante sustituto y el viajero son responsables ante Ventura como deudores solidarios del precio del viaje y de los costes adicionales razonables y reales en los que haya incurrido el participante sustituto.

5. Cambio de reserva por parte del viajero antes de la salida

5.1 El viajero no tiene derecho a modificar la fecha, el destino, el lugar de salida, el alojamiento o el medio de transporte (cambio de reserva). Esto no se aplica, por supuesto, si una nueva reserva es necesaria debido a una información precontractual incompleta o incorrecta de acuerdo con el Art. 250 § 3 EGBGB; tal cambio de reserva se llevará a cabo de forma gratuita para el viajero.

5.2 Si Ventura realiza una nueva reserva de acuerdo con la cláusula 5.1, frase 1, a petición del viajero, se deberá abonar cargos de cambio antes del 30º día anterior al inicio del viaje, que deberán ser pagados por el viajero además de cualquier nuevo precio de viaje por el servicio de nueva reserva; el viajero será informado de cualquier nuevo precio de viaje resultante de la nueva reserva antes de la misma.

5.3 Las tarifas de cambio de reserva de acuerdo con la Sección 5.2 se pagan de la siguiente manera:

a) Para reservas en tarifa CLASSIC

- 75 EUR por persona hasta 65 días antes de la salida.
- 95% del precio de la reserva por persona después del día 65 antes de la salida.
- Las tarifas de cambio de reserva de las aerolíneas (en caso de que los vuelos estén incluidos como parte de la reserva, y dependiendo de la tarifa de vuelo seleccionada) y todos los demás costos cobrados a Ventura por sus proveedores de servicios siempre serán cobrados adicionalmente al cliente.
- Cualquier cambio de reserva en la tarifa CLASSIC será siempre a otra fecha o destino en la tarifa CLASSIC; no se permite cambiar la reserva a otra tarifa.

b) Para reservas en tarifa FLEXI

- 50 EUR por persona hasta 65 días antes de la salida, o el 50% del precio de la reserva por persona desde 64 hasta 31 días antes de la salida.
- 95% del precio de la reserva por persona después del día 30 antes de la salida.
- Un cargo adicional de 100 EUR por persona como parte de una nueva reserva que requiere cambios en los vuelos necesarios de 44 a 30 días antes de la salida.
- Cualquier cambio de reserva adicional hasta 30 días antes de la salida estará sujeto a los mismos términos y condiciones de un cambio de reserva en la tarifa CLASSIC.
- El cambio de reserva único en la tarifa FLEXI siempre anulará el derecho de cancelación según los términos y condiciones de la tarifa FLEXI; cualquier cancelación posterior a este cambio de reserva único estará sujeta a los términos y condiciones de la tarifa CLASSIC.
- Cualquier cambio de reserva en tarifa FLEXI será siempre a otra fecha o destino en tarifa FLEXI; No se permite cambiar la reserva a otra tarifa.

5.4 Los viajeros que deseen modificar su reserva 64 días o más antes del inicio de su viaje combinado podrán, si es posible, anular únicamente el contrato de viaje de acuerdo con la cláusula 4.3 en las condiciones allí aplicables y volver a inscribirse simultáneamente. Esto no se aplica a las solicitudes de nueva reserva que solo conllevan gastos menores.

6. Servicios no utilizados

Si el viajero no hace uso de los servicios de viaje individuales que Ventura ha ofrecido debidamente por razones de las que es responsable, el viajero no tiene derecho a un reembolso proporcional del precio del viaje. Lo mismo ocurre si no se puede utilizar un servicio porque el viajero no cumple determinados requisitos (por ejemplo, de salud), aunque Ventura haya cumplido

sus obligaciones de información precontractual al respecto. Ventura se esforzará por obtener el reembolso de los gastos ahorrados por parte de los proveedores de servicios. Esta obligación no se aplica si los servicios son completamente insignificantes o si el reembolso se opone a la normativa legal u oficial. Ventura le recomienda que contrate un seguro de anulación de viaje.

7. Cancelación por parte de Ventura por no alcanzar el número mínimo de participantes

7.1 Ventura solo puede rescindir el contrato de viaje combinado por no alcanzar el número mínimo de participantes si Ventura

a) especifica el número mínimo de participantes en la información precontractual relativa al viaje combinado reservado y la fecha en la que el viajero debe haber recibido la declaración antes del inicio del viaje combinado acordado contractualmente, a más tardar, y

b) especifica el número mínimo de participantes y el plazo de cancelación más tardío en la confirmación del viaje.

El retiro debe ser declarado al viajero a más tardar 32 días antes del inicio de la salida. Si en un momento anterior se pone de manifiesto que no se puede alcanzar el número mínimo de participantes, Ventura deberá ejercer inmediatamente su derecho de desistimiento.

Si el viaje no se lleva a cabo por este motivo, Ventura deberá reembolsar inmediatamente, pero en cualquier caso dentro de los 14 días siguientes a la cancelación declarada, los pagos realizados por el viajero.

7.2 Ventura puede rescindir el contrato de viaje combinado sin previo aviso si, el viajero perturba persistentemente la realización del viaje a pesar de una advertencia de Ventura o si el viajero incumple el contrato hasta tal punto que se justifica la rescisión inmediata del mismo; esto no se aplica si el incumplimiento del contrato se debe a una violación de las obligaciones de información precontractual. Si el viajero debe cumplir requisitos especiales para un viaje combinado según la descripción del viaje (por ejemplo, requisitos de salud), el incumplimiento de estos requisitos constituye un incumplimiento del contrato. Si Ventura cancela el contrato, Ventura conserva el derecho al precio del viaje, pero debe tener en cuenta el valor de los gastos ahorrados, así como las ventajas que Ventura obtiene al utilizar los servicios no utilizados para otros fines, incluidas las cantidades acreditadas a Ventura por sus proveedores de servicios.

8. Deberes de colaboración del viajero

8.1 Documentos de viaje

El viajero debe informar a Ventura o a su agencia de viajes

con la que ha reservado el viaje combinado si no recibe los documentos de viaje requeridos (por ejemplo, recibos de billetes electrónicos, vales de hotel) en el plazo notificado por Ventura a pesar del pago completo del precio del viaje.

8.2 Notificación de defectos

Ventura está obligada a proporcionar al viajero el viaje combinado libre de defectos. En caso contrario, el viajero está obligado a notificar inmediatamente a Ventura cualquier falta de conformidad. A tal efecto, el viajero deberá notificar inmediatamente al representante local de Ventura cualquier defecto. Si un representante de Ventura no está presente en el lugar y no está obligado por contrato, el viajero deberá notificar directamente a Ventura cualquier falta de conformidad que se haya producido. Los datos de contacto de un representante local de Ventura, junto con su disponibilidad, y los datos de contacto de Ventura para la notificación de defectos en el viaje se encuentran en la confirmación del viaje. Además, el viajero tiene la opción de notificar cualquier falta de conformidad a la agencia de viajes con la que ha reservado el viaje combinado.

El representante de Ventura se encarga de remediar la situación si es posible. Sin embargo, no está autorizado a reconocer reclamaciones. Si Ventura no pudo remediar la situación debido a una omisión culpable de la notificación de defectos, el viajero no podrá hacer valer reclamaciones de reducción del precio según el artículo 651m del Código Civil o reclamaciones de daños y perjuicios según el artículo 651n del Código Civil.

8.3 Fijación de un plazo razonable antes de la rescisión

Si un viajero desea rescindir el contrato de viaje combinado debido a una falta de conformidad considerable del tipo descrito en el artículo 651i del Código Civil, según el artículo 651l del Código Civil, el viajero debe fijar a Ventura un plazo razonable de antemano para remediar la situación. Esto no se aplica sólo si el remedio es rechazado por Ventura o es necesario un remedio inmediato.

8.4 Retraso y daños en el equipaje

a) De acuerdo con las disposiciones de la ley de aviación, los pasajeros que viajen en avión deben notificar inmediatamente a la compañía aérea responsable cualquier daño en su equipaje o cualquier pérdida o retraso del mismo en el lugar de los hechos mediante un informe de daños (P.I.R. o informe de irregularidad de la propiedad) y, por razones de prueba, obtener una confirmación en forma de texto. Tanto las compañías aéreas como Ventura -si el vuelo se reservó a través de Ventura- suelen negarse a reembolsar la reclamación si no se ha rellenado el formulario de reclamación. La reclamación debe hacerse en un plazo de 7 días en el caso de equipaje dañado y de 21 días en el caso de equipaje retrasado.

b) Además, se debe notificar inmediatamente a Ventura el daño, la pérdida o el retraso del equipaje de acuerdo con las disposiciones del apartado 8.2 si el vuelo forma parte del paquete reservado con Ventura. La notificación a Ventura no exime al pasajero de la obligación de notificar los daños a la compañía aérea responsable a su debido tiempo según el lit. a).

9. Limitación de responsabilidad

9.1 La responsabilidad contractual de Ventura por los daños que no se deriven de una lesión a la vida, al cuerpo o a la salud está limitada al triple del precio del viaje, a menos que hayan sido causados de forma culpable. Si a un servicio de viaje se le aplican acuerdos internacionales o disposiciones legales basadas en dichos acuerdos, según los cuales surge una reclamación por daños y perjuicios contra el proveedor de servicios o sólo puede hacerse valer bajo ciertas condiciones o restricciones o está excluida bajo ciertas condiciones, Ventura también puede invocarla contra el viajero. Si surgen otras reclamaciones de acuerdos internacionales o disposiciones legales basadas en ellos, éstas no se verán afectadas por la limitación de responsabilidad.

9.2 Ventura no es responsable de ninguna interrupción de los servicios, de los daños personales o de los daños materiales en relación con los servicios que se organizan simplemente como servicios de terceros (por ejemplo, excursiones, eventos deportivos) si estos servicios se identifican expresamente como servicios de terceros en el folleto de viaje y en la confirmación de la reserva, indicando la identidad y la dirección del socio contractual organizado, de tal manera que el viajero pueda ver que no forman parte del viaje combinado de Ventura. Sin embargo, Ventura es responsable de estos servicios si, y en la medida en que, el daño sufrido por el viajero haya sido causado por el incumplimiento por parte de Ventura de sus deberes de información, explicación u organización.

9.3 Ventura no es responsable de los servicios que el viajero utilice dentro del ámbito del paquete y que no sean dispuestos u organizados por Ventura o sus representantes locales, sino por el hotel u otras personas o empresas bajo su propia responsabilidad.

9.4 En caso de que el vuelo hubiera sido reservado a través de Ventura, ésta emitirá los billetes de avión de conformidad con la información y los nombres suministrados por el/la viajero/a en el momento de la reserva con independencia del canal de reserva (por ejemplo, Internet o telefónicamente). Ventura dará por hecho que toda la información y todos los nombres facilitados en el momento de la reserva son correctos y coinciden con el nombre del/de la

viajero/a tal y como aparece en su pasaporte.

a) El/La viajero/a será responsable en todo momento de proporcionar de forma precisa los nombres legales que constan en el pasaporte, comprobando y verificando en el momento de la confirmación de la reserva que toda la información y todos los nombres coinciden exactamente con los nombres legales del pasaporte, e informando a Ventura a la mayor brevedad posible de cualesquiera discrepancias entre los nombres legales del pasaporte y los nombres que constan en el billete de avión emitido.

b) Al realizar una reserva en nombre de otros viajeros en la misma reserva, el/la viajero/a que realice dicha reserva será responsable de garantizar que todos los viajeros de la reserva cumplen con el apartado anterior 9.4.a.

c) Ventura no será responsable de ningún contratiempo (por ejemplo, denegación de embarque) ni de costes adicionales (por ejemplo, costes de reemisión de billete) derivados del incumplimiento de los apartados 9.4.a y 9.4.b anteriores por parte del/de la viajero/a. En dichos casos, todos los costes adicionales se facturarán a nombre del/de la viajero/a e irán por cuenta del/de la mismo/a.

10. Presentación de reclamaciones, resolución de conflictos de los consumidores

10.1 Reclamaciones según §§ 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB deben ser hechas valer por el viajero contra Ventura. El viajero también puede hacer valer esta reclamación a través de la agencia de viajes con la que ha reservado el viaje combinado. Se recomienda hacer valer las reclamaciones en un soporte de datos permanente.

10.2 Las reclamaciones del viajero en virtud del contrato de viaje están sujetas a un plazo de prescripción de dos años; el plazo de prescripción comienza el día en que debería finalizar el viaje combinado según el contrato.

10.3 De acuerdo con el artículo 36 de la VSBG (Ley de resolución de litigios en materia de consumo), Ventura señala que no participa en procedimientos de resolución de litigios ante una junta de arbitraje en materia de consumo y que no está obligada legalmente a hacerlo. En caso de que surja una obligación legal de participar en dicho procedimiento de resolución de conflictos después de la impresión o si Ventura participa voluntariamente en dicho procedimiento, Ventura informará a los viajeros de ello en un soporte de datos duradero. En el caso de los contratos celebrados en el tráfico jurídico electrónico, se hace referencia a la plataforma europea de resolución de litigios en línea, de conformidad con el artículo 14 (1) del Reglamento RLL, en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11. Normativa sobre pasaportes, visados y salud

11.1 Ventura informará a los viajeros de los requisitos generales de pasaporte y visado del país de destino, incluidos los plazos aproximados para la obtención de cualquier visado necesario, así como de las formalidades de la póliza de salud antes de la celebración del contrato y de cualquier cambio al respecto antes del inicio del viaje.

11.2 El viajero es responsable de obtener y llevar los documentos de viaje exigidos por las autoridades, las vacunas necesarias y el cumplimiento de las normas aduaneras y de cambio de divisas. Los inconvenientes derivados del incumplimiento de estas normas, por ejemplo, el pago de los gastos de anulación, correrán a su cargo. Esto no se aplica si Ventura no ha proporcionado información suficiente o incorrecta.

11.3 Ventura no será responsable de la emisión y recepción a tiempo de los visados necesarios por parte de la respectiva representación diplomática si el viajero ha encargado a Ventura la obtención, a menos que Ventura haya incumplido de forma culpable sus propias obligaciones.

12. Información sobre la identidad de las compañías aéreas operadoras

El reglamento de la UE sobre la información a los pasajeros de la identidad de la compañía aérea operadora obliga a Ventura a informar al viajero de la identidad de las compañías aéreas operadoras de todos los servicios de transporte aéreo que se vayan a prestar en el contexto del viaje reservado en el momento de la reserva. Si la aerolínea operadora aún no se ha determinado en el momento de la reserva, Ventura está obligada a informar al viajero de la(s) aerolínea(s) que probablemente operará(n) el(los) vuelo(s). Tan pronto como Ventura sepa qué aerolínea operará el vuelo, deberá informar al viajero. Si la aerolínea nombrada por el viajero como aerolínea operadora cambia, Ventura debe informar al viajero del cambio. Ventura adoptará inmediatamente todas las medidas razonables para garantizar que el viajero sea informado del cambio lo antes posible.

La lista de aerolíneas a las que se les prohíbe operar en la UE (la llamada "lista negra") puede consultarse en el siguiente sitio web: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_en

13. Consentimiento para el uso de fotografías y vídeos tomados durante el viaje.

Al aceptar el contrato de viaje, el viajero acepta que se tomen fotos o vídeos durante el viaje en los que se le pueda ver. Estas fotos o vídeos pueden ser tomados por otros viajeros, el operador turístico o

sus representantes. El viajero autoriza al operador turístico y a sus contratistas a reproducir las fotos y vídeos en cualquier medio con fines de marketing, sin más obligación ni compensación para el viajero. Ventura TRAVEL señala que este consentimiento es revocable.

14. Ley aplicable, lugar de jurisdicción

14.1 La relación contractual entre el viajero y Ventura se regirá por la legislación alemana.

14.2 El viajero podrá demandar a Ventura únicamente en su domicilio social. Cualquier acción legal iniciada por Ventura contra el viajero se regirá por el lugar de residencia del viajero. Para las acciones contra viajeros que sean comerciantes, personas jurídicas de derecho público o privado o personas físicas, se acuerda que el lugar de jurisdicción es el domicilio social de Ventura, siempre que estas CGC se apliquen a la empresa del viajero debido a la falta de un acuerdo marco para la tramitación de viajes de negocios. Lo mismo se aplica a los viajeros domiciliados o con residencia habitual en un tercer país o cuyo domicilio o residencia habitual se desconoce en el momento de presentar la demanda.

14.3 Las disposiciones anteriores no se aplicarán

a) si y en la medida en que las disposiciones de los acuerdos internacionales aplicables al contrato de viaje combinado entre el viajero y Ventura, que no sean contractualmente vinculantes, dispongan lo contrario a favor del viajero, o

b) si y en la medida en que las disposiciones aplicables al contrato de viaje combinado, que no sean obligatorias, sean más favorables para el viajero que las disposiciones anteriores o las disposiciones alemanas correspondientes en el Estado miembro de la UE al que pertenece el viajero.

Última actualización: DICIEMBRE 2023

Organizador:

Ventura TRAVEL GmbH

Lausitzer Straße 31

10999 Berlin

Teléfono: +493046722641

Email: info@venturatravel.org

DIRECTOR GENERAL: André Kiwitz

Protección de datos:

Los datos personales facilitados por los viajeros en el marco de la reserva del viaje combinado serán procesados electrónicamente y utilizados por Ventura TRAVEL GmbH y sus proveedores de servicios (transportistas, hoteles, agencias de receptivo, proveedores de bases de datos de entrada y regulaciones de policía sanitaria) y procesados

y almacenados en el sistema de reservas AMADEUS/SABRE (GDS) utilizado en todo el mundo, en la medida en que sean necesarios para la ejecución del contrato. En virtud de una ley federal estadounidense sobre investigaciones terroristas, las compañías aéreas están obligadas a notificar a la Administración de Seguridad en el Transporte (TSA) de EE.UU. los datos de vuelo y reserva de cada pasajero antes de entrar en el país. Sin esta transmisión de datos, no es posible la entrada en los EE.UU. - esto también se aplica a las escalas y a los vuelos de transferencia. Estos datos también deben transmitirse para los vuelos a otros países que solo afectan al espacio aéreo estadounidense.

Se aplican las disposiciones del GDPR (Reglamento General de Protección de Datos). La información detallada sobre la privacidad de los datos, incluyendo los derechos de los viajeros, se almacena en www.galapatours.com/es/privacy, se puede solicitar bajo los datos de contacto de Ventura TRAVEL GmbH o se pone a disposición en el momento de la recogida de datos (consulta de viaje / reserva de viaje).

Contratos a distancia:

Ventura TRAVEL GmbH señala que las reservas de paquetes en la venta a distancia (por ejemplo, por teléfono, por correo electrónico) no pueden ser revocadas de acuerdo con los §§ 312 para. 7, 312g párrafo 2 frase 1 n° 9 BGB. Sin embargo, existe un derecho de revocación si el contrato del paquete se celebró entre Ventura TRAVEL GmbH y el viajero, que es un consumidor, fuera de los locales comerciales, a menos que las negociaciones verbales en las que se basó el contrato se hayan realizado por orden previa del consumidor.

Seguro de viaje:

Ventura TRAVEL GmbH recomienda, por lo general, la contratación de un seguro de anulación de viaje y de un seguro de salud en el extranjero, que incluya la cobertura de los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad.