

# INFORMACIÓN IMPORTANTE

## 1.- SI TIENE DUDAS, CONSULTE

A pesar de esforzarnos cada año en especificar las complejidades de cada viaje, es posible que alguna información no esté lo suficientemente clara para el consumidor. Por ello le rogamos, que si tiene alguna duda sobre el viaje que usted vaya a realizar, solicite que le enviemos por escrito toda la información necesaria que no esté reflejada en el folleto u oferta.

Le invitamos a leer detenidamente todos los programas, para tener claro cuales son los servicios que contrata y cuales no. Esto le ayudará a evitar cualquier posible inconveniente que pudiera tener con los proveedores.

## 2.- ANEXO A CONTRATO DE VIAJES

Todas las reservas se confirmarán por escrito mediante el documento llamado ANEXO A CONTRATO DE VIAJE COMBINADO, del cual su agencia DEBE ENTREGARLE UNA COPIA. Rogamos revise todos los datos que aparecen en dicho documento, tales como fechas del viaje, vuelos, alojamientos, programación, precios, nombres de los participantes, etc. Si detecta alguna discrepancia entre lo contratado y lo confirmado adviértaselo a su minorista para subsanar el error lo antes posible.

## 3.- SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE (VER PÁG. 198)

Pese a especificarlo en cada programa, le recordamos que nuestros precios no incluyen seguro de asistencia en viaje que cubra conceptos como gastos médicos, equipajes etc.

**Le recomendamos que viaje asegurado.** Para evitar que salgan sin él, por un descuido, nuestra empresa añadirá automáticamente al importe de su reserva el importe de un seguro elaborado especialmente para nuestros clientes. En caso de que no lo desee, rogamos lo informe al efectuar su reserva.

**MUY IMPORTANTE: El seguro de viaje contratado con nuestra empresa, una vez imputado al precio de la reserva no puede ser cancelado. Si la reserva se cancela, el importe del seguro deberá ser abonado íntegramente.**

**Sólo cubre gastos de anulación (por causa fuerza mayor) si es contratado al efectuar la reserva.**

## 4.- SERVICIOS EN DIFERENTES CATEGORÍAS Y PROGRAMAS

- a) Los circuitos tienen opción de varias categorías y los clientes de todas ellas pueden ir en el mismo medio de transporte. La categoría se refiere al alojamiento, por lo que todos los clientes de diferentes categorías tendrán los mismos servicios en cuanto a restaurantes en ruta, almuerzos en hoteles, transportes, visitas, etc. En los circuitos y excursiones puede haber participantes de otras mayoristas.
- b) En los programas en pensión completa (excepto estancias), normalmente la cena será en hotel y los almuerzos en ruta, en restaurantes independientes o, en algunos casos, en restaurantes

de hoteles.

- c) Media pensión: Cena en los hoteles.
- d) Los almuerzos o cenas serán menús fijos o buffet, según decisión de cada establecimiento y ocupación hotelera, por lo que no se puede garantizar que tipo de servicio ofrecen.

## 5.- TRASLADOS, ASISTENCIA Y TRANSPORTE

- a) La mayoría de nuestros viajes están diseñados para que el cliente tenga a su alcance la mayor posibilidad de fechas de salida. Por tanto, en algunos casos, el viaje se puede realizar únicamente con 1 ó 2 participantes, lo que conlleva que viajen solos. También puede que haya servicios compartidos con otras mayoristas de viajes, tales como guías, visitas, circuitos, etc.
- b) En ninguno de nuestros circuitos incluimos guía acompañante desde España, ni guías en transporte aéreo. Durante los circuitos, los guías locales durante las visitas pueden o no alojarse en los mismos hoteles u en otros diferentes. Y según su lugar de residencia pueden alojarse en su vivienda habitual.
- c) Durante todos los trayectos, denominados "traslados", es posible que sólo vayan acompañados por el chófer y que este no hable castellano.
- d) Los traslados son colectivos. Según las fechas de viaje y número de personas, un autobús puede recoger y repartir a clientes desde/á varios hoteles o ciudades, por lo que no procede reclamación por pérdidas de tiempo. Si lo desea, puede solicitar traslados privados (consultar suplementos).
- e) Todos los traslados serán realizados en transporte local y, según el número de participantes, será en taxi, minibús, autobús o 4x4. En algunas ocasiones es posible que realice los traslados con pasajeros de otras nacionalidades.
- f) Los itinerarios previstos en vehículos 4x4 podrán ser por carretera o por pista, sin que ello se mencione en el itinerario. En algunas ocasiones, los chóferes podrán tomar caminos alternativos a los previstos, pero siempre respetando las visitas a realizar.
- g) Los autobuses y minibuses en los diferentes países no son exactamente equivalentes a los utilizados en España, así como tampoco lo son las carreteras o el tipo de conducción. Todos ellos disponen de aire acondicionado, pero debido a las altas temperaturas exteriores, por encima de 40 grados, y con una ocupación del vehículo cercana al cien por cien, el confort en los meses de Verano no es absoluto. Le recomendamos utilice prendas cómodas y frescas. **Asimismo advertimos que los 4x4 no es transporte cómodo y en general tienen espacios reducidos.**

- h) En Egipto, lea atentamente Condiciones Especiales Egipto.

## 6.- ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS, MOTONAVES Y HABITACIONES

El tipo de habitaciones utilizadas para toda nuestra programación es el de nominado "estándar" y son asignadas por los

establecimientos, según disponibilidad, a su llegada. Dentro de esta modalidad o tipo de contrato puede ocurrir que el alojamiento disponga de habitaciones o cabinas con decoración diferente, de mayor o menor superficie, situadas en uno u otro bloque, en piso alto o bajo, y con orientación o vistas a lugares diversos. NO es posible garantizar ninguna habitación en concreto en los precios publicados, basados en habitación estándar. En las motonaves, en Egipto, existen varios niveles, siendo todos ellos de la misma categoría y exteriores. En cualquier hotel o motonave existen habitaciones superiores, o suites, y también según el destino o ciudad, habitaciones con vistas al mar, pirámides, piso superior en motonaves, etc., las cuales llevan un suplemento.

**Si usted está interesado en contratar o garantizar cualquier tipo de habitación, le rogamos nos lo comuniqué en el momento de formalizar su reserva y le informaremos del suplemento correspondiente.**

**SERVICIOS EXTRAS EN HOTELES: excepto que se especifique lo contrario, los precios no incluyen bebidas en ningún caso, ni servicios extras como sauna, masajes, jacuzzi, tratamientos de belleza, hamacas en piscinas o playas, entradas a discoteca, pistas para deporte, elementos para deportes acuáticos, etc. Los precios de dichos servicios se encontrarán disponibles en la recepción de los hoteles y han de ser abonados en los mismos.**

**HABITACIONES TRIPLES:** son siempre habitaciones dobles que pueden tener 2 camas y 1 adicional, o bien una cama grande y 1 adicional. La cama adicional o supletoria es, en la mayoría de los casos, plegable o un sofá cama.

**SERVICIOS:** En caso de que algún establecimiento careciera de algún servicio, el defecto debe ser comunicado a la dirección del mismo para que pueda ser subsanado en el momento por el propio establecimiento.

**LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y LAS MOTONAVES NO ADMITEN RECLAMACIONES QUE NO HAYAN SIDO COMUNICADAS DURANTE LA ESTANCIA POR ESCRITO EN CASO QUE ESTAS SEAN SUSCEPTIBLES DE SER SOLVENTADAS ALLI.**

**LIBRO / HOJA DE RECLAMACIONES: en la mayoría de países de nuestra programación, no existen libros u hojas de reclamaciones, por tanto le recomendamos que cualquier reclamación se haga en un escrito que sea firmado y sellado por el propio establecimiento.**

## 7.- ENSERES PERSONALES

**Los establecimientos hoteleros o empresas de seguros NO se hacen responsables de los objetos personales de valor ni dinero que no haya sido depositado en la caja fuerte. Les recomendamos que no dejen dinero ni objetos**

**de valor en las habitaciones, ya que si se lo substraen, nadie se hará cargo.**

**PERDIDA DE OBJETOS DURANTE SU VIAJE: Royal Vacaciones declina toda responsabilidad sobre olvidos, pérdidas, robos de objetos o equipajes en medios de transportes, alojamientos o cualquier otro lugar durante el desarrollo del viaje. LOS ENSERES PERSONALES SON RESPONSABILIDAD ÚNICA DEL CLIENTE.**

## 8.- CAMBIOS DE SERVICIO EN DESTINO

Cualquier cambio voluntario de servicios, una vez el cliente se encuentre en su destino, únicamente podrá realizarse previo acuerdo con el agente local prestatario de los servicios.

El mismo informará al cliente sobre la disponibilidad para realizar el cambio y el posible suplemento y/o penalización por cancelación del servicio anterior que éste habrá de pagar. En cualquier caso, los suplementos no tienen por qué coincidir con el precio de catálogo (puesto que éste es válido únicamente en España). Dichas modificaciones serán responsabilidad única del cliente y no se atenderán reclamaciones respecto a los precios.

## 9.- TRANSPORTES

### A) VUELOS ESPECIALES CHARTER (1)

#### CONDICIONES ESPECIALES DE CONTRATACIÓN

La mayoría de nuestros viajes están programados en base a VUELOS ESPECIALES (CHARTER). Todos ellos están sujetos a posibles cancelaciones si no se alcanza un mínimo de ocupación (aproximadamente un 80% de la capacidad del avión). En caso de cancelación del vuelo especial, siempre se le ofrecerá la alternativa de otras compañías aéreas o la salida desde otras ciudades con el mínimo suplemento posible (mínimo 10 días antes de la salida). Si la cancelación se produce entre 9 días y el día de salida no se le cobrará suplemento alguno. Así mismo, es posible, que se le dé una alternativa de otros vuelos charter con diferente horario y sin suplemento.

**En este caso, si cancela el viaje, se aplicarán gastos de cancelación.**

Todos los vuelos están sujetos a modificación de horarios. Dicha modificación puede ser informada sólo unos días antes del vuelo e incluso en destino.

Los vuelos especiales están sujetos a condiciones especiales de contratación y anulación (fletes de avión), por tanto los gastos de anulación por desistimiento serán los siguientes: entre 20 y 11 días antes de la salida, el 50% del importe por plaza de avión; entre 10 días y la fecha del viaje, el 100% del importe de la plaza de avión.

**Precios por plaza de avión por país, independientemente del aeropuerto de llegada:**

- Madrid - Marruecos 180 €
- Barcelona - Turquía 250 €
- Barcelona - Egipto 370 €
- Barcelona - Jordania 390 €
- Barcelona - Trípoli 350 €

PRECIO DE LA PLAZA DE AVIÓN DESDE OTRAS CIUDADES: AL PRECIO BASE HAY QUE SUMAR EL SUPLEMENTO DE SALIDA DESDE OTROS AEROPUERTOS Y EL SUPLEMENTO DE TEMPORADA PUBLICADOS EN EL FOLLETO.

## B) HORARIOS DE VUELOS, PRIMERA Y ÚLTIMA NOCHE

Los vuelos y horarios previstos le serán comunicados al efectuar la reserva, ya que existen varias posibilidades y vuelos alternativos para cada destino. Los horarios y vuelos, incluso una vez confirmados, están sujetos a modificación. En caso de cambios, será informado lo antes posible a través de su agencia de viaje. Por ello, rogamos, reconfirmen siempre los horarios con su agente unos días antes de la salida. Así mismo, si por horarios de vuelo cree que no le compensa pagar la primera o última noche, ha de solicitar su cancelación al efectuar la reserva o antes de iniciar el viaje.

En ningún caso se reembolsarán noches una vez iniciado el viaje o al regreso del mismo.

Tenga en cuenta que en cada ciudad desde la llegada hasta el hotel hay mínimo una hora de desplazamientos.

## C) CONTRATO DE PASAJERO / BILLETES Y EQUIPAJES

La base de tarifas aplicadas están sujetas a condiciones especiales. Según fechas de salida, la emisión de billetes es obligatoria mínimo 15 días antes de la salida.

Una vez emitidos conllevan 100% gastos de cancelación o condiciones publicadas en cada caso. Una vez iniciado el viaje no permiten ningún cambio.

Las compañías pueden solicitar la emisión de billetes en plazo máximo de 24 horas y, de no emitir, pueden cancelar automáticamente las plazas. Será responsabilidad del cliente y agencia efectuar el pago del importe de los billetes en el momento que éste le sea requerido.

Todos los vuelos están sujetos a unas condiciones de contrato especificadas en los billetes. No obstante les reproducimos las más importantes:

### a) Horarios y rutas de los vuelos

El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipajes con diligencia razonable. Las horas indicadas en los horarios o en cualquier otra parte no se garantizan ni forman parte del contrato. En caso de necesidad, y sin previo aviso, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas, utilizar otros aviones y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Los horarios están

sujetos a modificaciones sin previo aviso. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar enlaces con otras compañías aéreas o con otros medios de transporte.

“Cuando la Cía. Aérea cancele un vuelo o incurra en un gran retraso será la responsable de prestar la debida asistencia y atención a los pasajeros, afectados, debiendo asumir los gastos de comidas, llamadas, transportes y pernoctación si procede, en virtud de lo establecido en el Reglamento CEE 261/04, por el que se establecen las reglas comunes sobre compensación y asistencia de los pasajeros aéreos en casos de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos\*”.

\* IMPORTANTE: En los retrasos aéreos, el derecho es de asistencia. No tiene derecho a compensación.

### b) Reconfirmación horarios y plazas de avión.

Aunque todos los vuelos están confirmados, es obligatorio reconfirmar su plaza 48 horas antes de cada salida. En España y en destino, el personal de Royal Vacaciones se encargará de hacerlo. En el caso de que usted contrate sólo vuelo u hotel sin traslados, o quede algunos días por su cuenta, reconfirme horarios y vuelos usted mismo. En caso de no hacerlo, Royal Vacaciones declina cualquier responsabilidad por cancelación de su pasaje por parte de la compañía aérea. Los Vuelos Especiales Charter no necesitan reconfirmación de asiento, pero sí de horarios.

### c) Presentación

La presentación en los aeropuertos debe ser como mínimo 90 minutos antes de la salida del vuelo (tres horas en Terminal 4 de Madrid). Algunas compañías aéreas limitan el tiempo de presentación en puerta de embarque a 45 minutos (una hora en Terminal 4 de Madrid).

### d) Billetes y facturación

Todas las condiciones de transporte se encuentran descritas en cada billete. Léalas atentamente. Una vez efectuada la facturación, el pasajero es responsabilidad del transportista y ha de dirigirse al mismo en caso de demoras. El personal de las mayoristas no tiene acceso a los recintos de embarque. Al recoger su billete revise atentamente: nombre, apellidos, vuelos, fechas y horarios. En caso de discrepancia avise al personal del aeropuerto de Royal Vacaciones y/o de la compañía aérea antes de realizar su facturación. Una vez realizada ésta, compruebe inmediatamente que le es devuelto su pasaporte o D.N.I. y que a su billete se le ha arrancado el cupón de vuelo correcto. De no ser así, le rogamos contacte con la persona que le ha atendido en el mostrador de facturación inmediatamente.

### e) Equipajes

Identifique su equipaje lo más claramente posible. Al facturar, asegúrese que le entregan un talón de equipaje por cada bulto facturado. En caso de pérdida o deterioro de equipaje, la reclamación ha de ser presentada a la compañía aérea o representante de la misma en el aeropuerto, antes de la salida de desembarque y sin excepción. De no ser presentada

en su momento, las compañías aéreas no se harán responsables. En todos los aeropuertos existe un departamento de reclamación de equipajes. Le informamos que algunas compañías no ofrecen indemnización por demora de equipaje, únicamente por pérdida total. La pérdida o deterioro de equipaje, a bordo de medios de transporte terrestres o marítimos, en hoteles o motonaves no es responsabilidad de los organizadores. En caso de pérdida o deterioro solicite del transportista o manipulador del equipaje justificante de dicho incidente. Sin él no podrá reclamar a su seguro.

**FACTURACIÓN:** asegúrese de no facturar objetos de valor o dinero, ni cámaras de fotos o videos. En caso de pérdida o robo de equipaje le será difícil poder demostrar que su equipaje contenía dicho efectos. Así mismo, no facture medicamentos que se puedan deteriorar con altas temperaturas o pueda necesitar con urgencia.

### f) Pérdida de billete

Cuide su documentación de viaje y ponga especial atención a sus billetes. En caso de pérdida de los mismos, póngase en contacto lo antes posible con nuestros representantes o nuestras oficinas. Es posible que la reemisión de billetes requiera abono suplementario tanto en charter como en regular. Dicho importe le será informado en cada caso.

**NOTA: Los contratos de pasaje aéreo siempre están descritos en sus billetes. No obstante, si desea leer uno antes de la contratación del viaje no dude en solicitarlo y le haremos llegar una copia.**

## 10.- DOCUMENTACIÓN Y ASISTENCIA

En caso de vuelo especial o regular con emisión billete físico, la documentación de viaje le será entregada, la mayoría de las veces, en nuestro mostrador de ROYAL VACACIONES en el aeropuerto.

**En caso de vuelo de línea regular con billete electrónico se le hará llegar a través de su agencia de viajes (vía Email), para evitar tiempo en el aeropuerto y la presentación será directamente en el mostrador de la compañía aérea.**

Además de sus billetes y bono/s de servicios se le entregará lo siguiente:

- Relación de teléfonos de contacto de nuestras oficinas locales en cada país y teléfonos de urgencias 24 horas, para ser utilizados en caso de emergencias.
- Teléfonos de contacto y cobertura de la póliza de seguros (sólo si la ha contratado).
- La entrega de documentación en el aeropuerto es efectuada por empresas externas y sólo están presentes cuando hay vuelos y para dicho servicio. Así mismo, al no tratarse de oficinas de Royal Vacaciones, en dichos mostradores no existen hojas de reclamaciones. No obstante, siempre estarán dispuestos a ayudarles con cualquier gestión o intermediación con nuestra empresa en cualquier problema que surja con su documentación.

## ABREVIATURAS

### GENERALES

AD: Adulto  
 BB: Bebé  
 CAT/CATG: Categoría  
 DBL: Doble  
 EST: Estado  
 HD/AD: Alojamiento y desayuno  
 LE/WL: Lista de espera  
 MP: Media Pensión  
 NN: Niño  
 OK: Confirmado  
 PAX: Pasajeros  
 PC: Pension completa  
 PTE: Pendiente  
 REG: Régimen  
 SF/SP: Según folleto/programa  
 SUP: Suplemento  
 TPL: Triple (DBL + cama adicional)

### AEROPUERTOS

ABS: Abu Simbel  
 AGA: Agadir  
 AMN: Amman  
 ANK: Ankara  
 AQJ: Aqaba  
 ASW: Aswan  
 CAI: El Cairo  
 CMN: Casablanca  
 DAM: Damasco  
 ESU: Essaouira  
 FEZ: Fez  
 HRG: Hurgada  
 IST: Estambul  
 LXR: Luxor  
 NAV: Nevsehir  
 RAK: Marrakech  
 SAW: Estambul  
 SSH: Sharm El Sheikh  
 TIP: Trípoli  
 TNG: Tánger