



## CONTRATO DE VIAJE COMBINADO CON CONDICIONES ESPECIALES

---

### CONTRATO DE VIAJE COMBINADO CON CONDICIONES ESPECIALES

**DE UNA PARTE**, como detallista, la agencia de viajes VIAJES MALABI SL - Bidtravel, con CIF número B33800426, tiene su domicilio social en Calle Menéndez Pelayo, 28 - 33202 Gijón (Asturias).

**DE OTRA PARTE**, usted como consumidor y usuario, de la web (tienda online) [www.bidtravel.es](http://www.bidtravel.es)

Que en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 21/1.995 de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados, y de la legislación concordante y complementaria **se hace constar por escrito que VIAJES MALABI SL (BIDtravel Viajes) ha entregado al consumidor-usuario el presupuesto confirmado con el programa o folleto informativo conteniendo toda la oferta que comprende el viaje combinado objeto del presente contrato, o han sido visualizados en la página web [www.BIDtravel.es](http://www.BIDtravel.es) o sus afiliadas**. Así como comprometiéndose a entregar en tiempo y forma la documentación necesaria para efectuar el viaje contratado, rigiéndose tal relación contractual por las siguientes cláusulas, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4º de la citada ley.

- INFORMACION PROPORCIONADA VINCULANTE -

I.- DESTINO O DESTINOS DEL VIAJE. *(Se habrá especificado cual es el destino o destinos del viaje contratado, fechas, lugares, días, etc.).*

II.- MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS Y SUS CARACTERÍSTICAS. *(Se habrá detallado que medios de transporte se utilizaran y a ser posible, la compañía a la que pertenecen).*

III.- FECHAS, HORAS Y LUGARES DE SALIDA Y REGRESO. *(Se habrán especificado las fechas que comprende el viaje, así como la hora y lugar de salida y el de regreso).*

IV.- ALOJAMIENTO. *(Se habrá especificado su situación, categoría turística y sus principales características, así como su homologación y clasificación turística, en aquellos países en los que exista clasificación oficial, y el número de comidas que se sirvan).*

V.- ITINERARIO. *(Se habrá detallado el itinerario con fechas y lugares por orden cronológico - sujeto a cambios por fuerza mayor -).*

VI.- EXCURSIONES INCLUIDAS. *(En su caso, de existir alguna excursión incluida en el paquete o pagada por el usuario, se habrán detallado sus características).*

VII.- OTROS SERVICIOS. *(de existir otros servicios no habituales u opcionales, es decir, de incluirse alguna cena de gala, evento artístico o deportivo, visados, remontes y cursillos de ski, propinas, maletas facturadas, reserva de asiento, seguro opcional de anulación, registro temprano (early check in) o salida tarde (late check out), gestión de emisión y envío de tarjetas de embarque, etc.etc., deberán detallarse igualmente).*



VIII.- PRECIO DEL VIAJE COMBINADO (*se habrá consignado el importe del precio, IVA incluido, debiendo especificar, de haberlos, los servicios de pago obligatorio en destino, tales como tasas locales o entradas, etc.*).

IX.- REVISIÓN DEL PRECIO. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7º de la Ley de Viajes Combinados y salvo que se indique lo contrario, el precio establecido en la cláusula anterior podrá ser revisado en el caso de que se produjeran variaciones en el precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicables al viaje organizado (esta última posibilidad de revisión no deberá citarse si el viaje es nacional o a zona euro).

X.- MODALIDAD DE PAGO. Salvo que se indique lo contrario, el viaje se formalizará abonando un depósito en el plazo indicado, y completando el resto del pago al menos 35 días antes de la salida, pudiendo abonar el viaje por transferencia o ingreso en cuenta, en efectivo en nuestras oficinas de Gijón o bien por tarjeta de débito o crédito (excepto American Express), teniendo en cuenta que se deben de respetar los plazos para mantener la reserva activa.

XI.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO. Cualquier variación significativa del viaje se deberá comunicar de inmediato al consumidor, debiéndose precisar por escrito las variaciones introducidas y su repercusión en el precio.

XII.- INCIDENCIAS DURANTE EL VIAJE. El consumidor deberá comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato. Recomendamos que los viajeros notifiquen los eventuales problemas en el momento, para que, en lo posible las dificultades sean resueltas durante el viaje. El no hacerlo puede resultar en un rechazo posterior del trámite por parte de los proveedores.

XIII.- PLAZO DE PRESCRIPCIÓN PARA COMUNICAR INCIDENCIAS AL REGRESO DEL VIAJE. Recomendamos no demorar más de 5 días la comunicación de las incidencias una vez finalizado el viaje. Una vez acusado recibo de la comunicación, el equipo de BIDtravel se compromete a responder en un plazo no superior a 20 días laborables.

XIV.- CESION DE LA RESERVA Y CAMBIOS DE NOMBRE. En los casos que sea posible, se podrá ceder la reserva a otra persona, haciéndose cargo de los gastos derivados de dicha cesión. La cesión deberá ser solicitada por escrito.

XV.- INFORMACIÓN PREVIA. El consumidor-usuario ha sido informado con anterioridad a la celebración del presente contrato de su contenido, bien mediante los enlaces (links) en la página de [www.BIDtravel.es](http://www.BIDtravel.es) relacionados con el contrato o bien mediante los enlaces en las firmas de los emails mantenidos para la contratación.

XVI.- INFORMACIÓN PRE-CONTRACTUAL. - Así mismo, el consumidor-usuario ha visualizado en la página [www.BIDtravel.es](http://www.BIDtravel.es) o bien ha recibido el correspondiente programa expedido por el organizador del viaje conteniendo por escrito la correspondiente oferta del viaje. Igualmente ha comprobado la parte relativa al régimen de indemnizaciones en caso de resolución del contrato que se menciona en el presente (XX.)

XVII.- DETALLISTA, ORGANIZADOR Y ASEGURADOR. El detallista es la Agencia de Viajes



VIAJES MALABI (BIDtravel viajes) tiene su domicilio social en GIJÓN, calle MENÉNDEZ PELAYO 28. El organizador-mayorista es la mercantil VIAJES MALABI SL (BIDtravel viajes) con domicilio en GIJON, calle MENENDEZ PELAYO, 28 C.P. 33202 C.I.F. B-33800426 Licencia AS80AV.

El consumidor-detallista ha sido informado de la posibilidad de contratar un seguro de anulación de reserva y de un seguro de asistencia en viajes y de haber sido contratado, tendrá a su disposición la póliza y sus condiciones.

XVIII.- CONFIRMACIÓN DE RESERVAS. El consumidor-usuario tiene derecho a que se le confirme la reserva en un plazo prudencial a partir de la fecha en que se curse la correspondiente petición al organizador-mayorista.

XIX.- VIAJES QUE REQUIERAN PARA SU REALIZACIÓN UN NUMERO MINIMO DE PERSONAS (*esta cláusula solo aplicará cuando se trate de un viaje en el que sea condición esencial su contratación por un número mínimo de personas, en tal caso, se consignará en esta cláusula tales circunstancias y la fecha límite para informar al consumidor sobre su cancelación por no concurrir tal número mínimo, información que deberá realizarse con un mínimo de 10 días a la fecha prevista para la iniciación del viaje*).

XX.- ANULACIÓN O RESOLUCIÓN DEL CONTRATO A INSTANCIA DE LAS PARTES. En el supuesto de que el organizador cancele el viaje antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el organizador o el detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

El organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por 100 del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por 100 si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por 100 en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las cuarenta y ocho horas anteriores.

No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la cancelación se deba a que el número de personas inscritas para el viaje combinado sea inferior al exigido y así se comunique por escrito al consumidor antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato.
- b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.



**Desistimiento del consumidor:** en todo momento el usuario o consumidor podrá anular o desistir de los servicios solicitados o contratados, comunicándolo por escrito a [viajes+cx@BIDtravel.es](mailto:viajes+cx@BIDtravel.es) y teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá hacerse cargo de las penalizaciones y gastos derivados de su anulación, dado que rigen condiciones especiales de contratación:

- a. El importe de los gastos de gestión más los gastos de anulación que los proveedores apliquen a BIDtravel (Viajes Malabi SL.). En todo caso y dadas las tarifas aéreas económicas en las que basamos nuestros viajes, el importe de los servicios aéreos es no reembolsable, sea cual fuere la causa de la anulación. En relación a los servicios terrestres, se debe tener en cuenta que hay proveedores que aplican gastos incluso desde el momento de la reserva (tarifas no reembolsables), o tarifas con gastos hasta con 45 días de antelación al inicio del viaje.
- b. Adicionalmente, de no presentarse a la salida, el consumidor o usuario está obligado al pago del importe total del viaje, abonado, en su caso, las cantidades pendientes.

Se recomienda encarecidamente la contratación del seguro de anulación, que estará disponible para la cobertura de los gastos en relación con la cancelación por fuerza mayor (imprevistos acorde a las condiciones de la póliza). Dicho seguro se deberá contratar a más tardar **72 horas** tras la reserva del viaje.

XXI.- CLAUSULAS COMUNES A TODOS LOS VIAJES. BIDtravel (Viajes Malabi SL) pondrá la mayor de las diligencias en ayudar y asistir al consumidor tanto antes como durante y después del viaje, atendiendo a todas las necesidades que surjan, pero el viajero deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. **Preparativos del viaje:** previamente al viaje y en función de su destino, el cliente puede acceder al registro de viajeros, obtener la tarjeta sanitaria europea (si procede) y muchos otros trámites recomendados en la [página del Ministerio de Asuntos Exteriores](#)
- b. **Servicios extras y necesidades especiales:** A menos que se indique lo contrario, no se incluye seguro médico de asistencia / repatriación en destino, equipaje facturado ni reserva previa de asiento. Estamos a disposición del viajero para contratar estos servicios de requerirlos. De igual manera, alergias, dificultades para caminar, equipo médico y cualquier circunstancia que afecte al pasajero en su viaje, deberá ser comunicada en el momento de la reserva o a más tardar antes de iniciar el viaje si todavía es posible tomar las acciones oportunas.
- c. **Conexiones y enlaces:** cuando el consumidor necesite de acercamientos, desde su localidad hasta el aeropuerto de salida y viceversa, deberá tener en cuenta que, en caso de retrasos, al no ser servicios emitidos en conexión, ninguna de las partes podrá responsabilizarse, excepto en los casos que si contemple el seguro modular (como por ejemplo avería en autopista del vehículo propio de camino al aeropuerto).
- d. **Vuelos de ida y vuelta:** en los vuelos emitidos como de ida y vuelta, se debe de volar siempre la ida para poder usar la vuelta. De no presentarse en el vuelo de ida (no show), la vuelta no podrá usarse al ser anulada por la aerolínea.
- e. **Puntualidad y requisitos:** es responsabilidad del viajero facilitar todos los datos personales correctamente, el presentarse a tiempo para iniciar el viaje, así como de disponer las vacunas obligatorias y la documentación necesaria para poder realizarlo,



vigente acorde a la normativa de cada país y en buen estado.

[http://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/guia\\_viajero/antes/documentacion.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/guia_viajero/antes/documentacion.aspx)

- f. **Facturación de vuelos:** cuando la aerolínea obligue a llevar la tarjeta de embarque al aeropuerto (facturación previa obligatoria), BIDtravel como cortesía, informará y se responsabilizará de hacerla llegar al cliente, excepto en los casos que se pueda obtener gratuitamente en el aeropuerto o no sea obligatorio el *check in online*.
- g. **Objetos personales:** Es responsabilidad del cliente mantener sus pertenencias y documentación a buen recaudo, no debiendo dejar objetos de valor en el equipaje facturado, en la habitación o en los transportes. Recomendamos siempre que esté disponible hacer uso de la caja fuerte en los alojamientos.
- h. **Incidencias aéreas:** en caso de denegación de embarque o gran retraso, y acorde a la normativa europea 261, el consumidor deberá de solicitar en el mostrador de la aerolínea o en la puerta de embarque el documento en el que se establecen [sus derechos](#), sobre todo aquellos con respecto a las compensaciones y la asistencia, así como cualquier documento que certifique los hechos para posteriores reclamaciones.  
La no presentación en el aeropuerto a la hora prevista del traslado conllevará la pérdida del servicio, debiendo de contactar con la correspondiente aerolínea o con BIDtravel para contratar un nuevo traslado con su correspondiente coste.
- i. **Incidencias equipajes:** las reclamaciones relacionadas con los equipajes (daños, pérdidas o demoras) deberán siempre de ir acompañadas del parte de irregularidad conseguido inmediatamente en los mostradores de la aerolínea en el aeropuerto (PIR). Si no se consigue el PIR en el aeropuerto, la reclamación no podrá prosperar ni con la aerolínea ni con la aseguradora. Recordamos conservar los recibos de compra en caso de adquirir artículos de primera necesidad por demora de equipaje en vuelo de ida. La política de responsabilidad en cuanto a demoras y daños en ruedas, asas y abolladuras, manchas o rasguños varía según la aerolínea.  
[http://www.seguridadaerea.gob.es/lang\\_castellano/particulares/guia\\_viajero/antes/equipaje/mas\\_info\\_equipaje.aspx](http://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/guia_viajero/antes/equipaje/mas_info_equipaje.aspx)
- j. **Alojamientos:** la clasificación hotelera en estrellas no se puede equiparar al criterio nacional, en términos de inclusiones, generalidades, características de las habitaciones, mantenimiento, calidades, tamaño, etc. Asimismo, y si no se indica o solicita expresamente lo contrario, las habitaciones serán siempre de categoría **estándar (base)**, pudiendo contar con vistas o no, y su ubicación podrá ser en planta alta o baja, al igual que las cabinas de motonaves y/o cruceros asignándose de manera aleatoria en cualquier parte del barco o acorde a la disponibilidad o categoría contratada. De igual manera y excepto se indique o solicite expresamente lo contrario, una **habitación individual** podrá ser una habitación más pequeña que una doble, con una cama para una sola persona; una **habitación triple** será una habitación doble con cama supletoria (plegable de tamaño inferior a las demás), o bien sofá cama o bien tres camas individuales y una **cuádruple** podrán ser dos camas de matrimonio o bien una doble y un sofá cama. El consumidor deberá siempre informar sus preferencias, aunque la disponibilidad final dependerá del hotel y de su ocupación, al igual que la elección de contar con habitaciones de camas separadas o juntas (matrimoniales). De la misma manera, el cliente deberá contratar explícitamente el “early check in” (registro temprano) o “late check out” (salida tardía) cuando desee entrar a su habitación antes de las 14-15 hrs, o dejarla antes de las 11-12 hrs. (los horarios varían según el establecimiento y el



país). En Egipto excepcionalmente, el check out de la motonave del Nilo se realiza a las 8 de la mañana. Recordamos igualmente que en determinados países y ciudades existen tasas o “ecotasas” locales de pago directo que no podemos incluir en el precio (ej: Nueva York, Paris, Roma, Barcelona, Roma, Bariloche, etc.) debiendo ser abonadas por el cliente in situ; dependiendo su coste de la categoría hotelera y la población.

- k. **Incidencias en destino:** se deberá tratar de manera inmediata y en primer lugar con nuestro personal local y en caso de no resolución, contactando a continuación con BIDtravel, siendo imprescindible, y conservando toda la documentación relacionada con la incidencia (tiquetes, recibos, tarjetas de embarque, etc.).
- l. **Alteraciones del itinerario:** en casos excepcionales el itinerario se podrá ver afectado por acontecimientos de fuerza mayor o imprevisibles; en estos casos BIDtravel no podrá ser considerado responsable, pero se compromete a poner todo su esfuerzo en mantener el mismo contenido. En cuanto al orden del itinerario, podrá alterarse e incluso invertirse, pero siempre se respetarán los servicios incluidos.
- m. **Diligencias:** BIDtravel (Viajes Malabi SL) no se hace responsable de cualquier acto negligente o intencional del cliente, ni tampoco de cualquier daño, pérdida, robo, hurto, muerte, inconvenientes, retrasos o daños a la propiedad personal en relación con la prestación de los bienes o servicios que resulten de acontecimientos de fuerza mayor, enfermedad, actos de guerra, disturbios civiles, insurrecciones o revueltas, animales, climatológicos, huelgas u otras actividades laborales, penales o actividades terroristas de cualquier tipo, overbooking o degradación de los servicios, intoxicación alimentaria, fallos mecánicos o de otro tipo de aeronaves u otros medios de transporte o por el fallo de cualquier mecanismo de transporte para llegar y salir a tiempo. Es responsabilidad del viajero estar informado de las recomendaciones haciendo referencia al sitio web de viajes del [MAEC](#). En el caso de una advertencia activa de no viajar a la ubicación (s) destino específico del viaje, si el viajero todavía optar por viajar, a pesar de la advertencia, el viajero asume todas las consecuencias que puedan surgir.
- n. **Ofertas posteriores:** en los extremadamente excepcionales casos en los que, tras la contratación, se publica una mejor oferta, BIDtravel pondrá el mayor de los empeños en aplicársela al consumidor, teniendo en cuenta que dependerá de las condiciones del proveedor o corresponsalía el que esto sea posible.
- o. **Persona de contacto:** de acuerdo con el reglamento UE9962010 del Parlamento Europeo, el pasajero deberá facilitar un teléfono de contacto de un familiar o allegado, a quien poder informar con rapidez sobre cualquier emergencia que le afecte.

XXII.- El consumidor usuario manifiesta que ha recibido la información prevista en el artículo 6º de la Ley de Viajes Combinados (horarios, escalas, enlaces, información para contactar con el representante del organizador o el detallista, de haber menores, información para establecer contacto directo con éstos o los responsables del viaje in situ, así como la información sobre la posibilidad de suscribir un seguro que cubra los gastos de cancelación y/o los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento).

Y en prueba de su conformidad, aceptan las partes celebrando la contratación del viaje.

---



© Bidtravel. Todos los derechos reservados.  
C/ Menéndez Pelayo, 28. 33202 Gijón. Asturias