



## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE VIAJE

El contrato de viaje se celebra con una persona jurídica regida por la ley indonesia y, en consecuencia, la relación resultante entre las partes se regirá, en todo lo que no esté expresamente regulado por este acuerdo, por las normas sustantivas y procesales de la ley indonesia.

### 1 - RESERVA

La solicitud de reserva deberá redactarse en un formulario contractual específico enviado por el organizador, en su caso electrónico y en línea, cumplimentado en su totalidad y firmado por el cliente, que recibirá una copia. La aceptación de las reservas se considera completa, con la consiguiente celebración del contrato en INDONESIA, cuando se dan las dos condiciones siguientes:

Recepción, por el organizador, también por sistema electrónico, del documento contractual firmado en todas sus partes;

Recepción, por parte del organizador, de PRUEBA ADECUADA DEL PAGO DEL DEPÓSITO por parte del viajero o de cualquiera que facilite la reserva (Agencias, Marketplace, Operadores de Viajes, Facilitadores o consolidadores de pago, etc. )

### 2 - CLÁUSULA DE PAGO, TIPO DE CAMBIO Y TERMINACIÓN EXPRESA

En el momento de la reserva se deberá abonar un anticipo del 40% de la cuota de participación. El saldo equivalente al 60% del resto del precio debe pagarse sin excepción 45 días antes de la salida. Cualquier otra prórroga diferente deberá ser acordada directamente con el organizador quien deberá aceptarla y confirmar por escrito.

Para reservas de viajes con salida dentro de los 45 días siguientes, se deberá abonar la totalidad del importe, salvo pacto en contrario de las partes, en una única solución, en el momento de la reserva.

Lo dispuesto en este artículo se considerará esencial para el normal cumplimiento de la relación contractual y, por tanto, se considerará incumplimiento el hecho de que el organizador no perciba las sumas antes indicadas en la forma y en el cumplimiento de las fechas establecidas por el viajero y esto puede determinar la facultad del organizador de activar la resolución de la misma de acuerdo con la ley civil indonesia vigente, sin perjuicio de la compensación por daños adicionales sufridos por el organizador.

El tipo de cambio aplicado para determinar el precio final del viaje es de €/IDR 1:15.000. Si en el momento del saldo el tipo de cambio hubiera descendido por encima de este umbral, se concede expresamente al organizador el derecho a solicitar un ajuste sobre el importe total de los servicios contratados al tipo de cambio €/IDR vigente.

### 3 - PRECIO

El precio del Paquete Turístico está indicado en el contrato, y no puede ser modificado unilateralmente por el organizador bajo ninguna circunstancia, salvo las siguientes excepciones dictadas por cambios en:

a. Costos de transporte, incluido el costo del combustible,

[www.rajatoursindonesia.com](http://www.rajatoursindonesia.com)

Jl. Potronanggan 2 No.80. Tamanan.

Banguntapan. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55191, Indonesia

IND (+274) 2871827 - ITA (+39) 328 597 8845

b. Cargos, impuestos o derechos en relación con servicios tales como impuestos de aterrizaje o derechos para desembarcar o embarcar en puertos y aeropuertos, o

C. Tipos de cambio que aplican al paquete Turístico en cuestión.

En todo caso, las excepciones antes señaladas en los puntos a) b) y c) autorizan cambios de precio únicamente hasta el 20º día antes de la salida. Cualquier variación más allá de este término representa una violación de las condiciones generales y autoriza al viajero a rescindir el contrato.

#### **4 - CAMBIOS EXIGIDOS POR EL VIAJERO**

Una vez confirmados los servicios turísticos, los gastos de modificación y/o cancelación solicitados por el turista serán a su cargo además de un gasto de 50,00 euros por modificación/práctica a pagar a la agencia. Los vuelos y hoteles serán reconfirmados después del pago, en caso de que los servicios ofrecidos ya no estén disponibles, procederemos con la reserva de servicios equivalentes.

#### **5 - CANCELACIÓN POR PARTE DEL VIAJERO**

a) Cancelación sin penalización:

El viajero tiene derecho a desistir del contrato, sin pagar penalizaciones, en los siguientes casos:

- Aumento de precio a que se refiere el art anterior. 3 en exceso del 8%
- Modificación, propuesta por el organizador y no aceptada por el viajero después de la celebración del contrato, pero antes de la salida, de uno o más elementos del contrato que puedan ser considerados objetivamente como fundamentales para el uso de los servicios turísticos considerados en su conjunto

En los casos anteriores, el viajero tiene alternativamente el derecho:

Utilizar servicios turísticos alternativos equivalentes, sin costo adicional;

Al reembolso de la única parte del precio ya pagado. Esta devolución deberá realizarse en el plazo de siete días hábiles desde el momento de la recepción de la solicitud de devolución.

Aprovechar al mejor precio del mercado los cambios OBLIGATORIOS que sean necesarios en caso de que no exista la posibilidad de sustituir los servicios modificados por otros al menos equivalentes.

El viajero deberá dar aviso por escrito de su decisión (aceptar el paquete de servicios alternativos o desistir) a más tardar dos días hábiles desde el momento en que recibió el aviso de cambio. A falta de comunicación expresa en el plazo señalado, se entiende aceptada la propuesta de novación del organizador.

#### **b) Cancelación con penalización:**

Al consumidor que desista del contrato antes de la salida fuera de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, se le cobrará la tarifa por el desistimiento según los siguientes plazos y medidas:

Hasta 46 días antes de la salida los gastos no reembolsables y los gastos de apertura del expediente

De 45 a 30 días desde la salida 35% del precio por persona.

De 30 a 15 días desde la salida 65% del precio por persona

No será posible ningún reembolso para el viajero que cancele su viaje fuera de los plazos indicados en el punto b) anterior o que no se presente a la salida o decida interrumpir el viaje ya realizado.

Queda entendido entre las partes que las referidas cantidades también deberán ser abonadas por quienes no puedan viajar por falta o irregularidad de los documentos exigidos para la expatriación o por falta o irregularidad de los certificados individuales de vacunación, en su caso.

## **6 - MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL PAQUETE TURÍSTICO ANTES DE LA SALIDA**

En caso de que, antes de la salida, el organizador comunique por escrito su imposibilidad de prestar uno o varios de los servicios objeto del contrato de viaje proponiendo una solución alternativa, el viajero podrá ejercer alternativamente el derecho a recuperar la suma ya abonada o a disfrutar de la oferta de un servicio turístico de sustitución propuesto por el operador de conformidad con el art. 4 let. A) b) y c), siempre que la cancelación no dependa de que el propio viajero sea responsable.

El viajero podrá ejercer los anteriores derechos incluso cuando la cancelación dependa de la no consecución del número mínimo de participantes previsto en el programa, o de casos de fuerza mayor y caso fortuito, relacionados con los servicios adquiridos.

## **7 - CAMBIOS DESPUÉS DE LA SALIDA**

Si, después de la salida, el organizador no puede proporcionar una parte esencial de los servicios contemplados en el contrato, deberá preparar soluciones alternativas de viaje para presentarlas al viajero.

Si no es posible una solución alternativa, o la solución propuesta por el organizador es rechazada por el viajero por motivos graves y justificados, el organizador facilitará, sin coste adicional, cualquier medio de transporte para el regreso al lugar de partida o al otro lugar eventualmente convenido sin el reembolso de la diferencia entre el costo de los servicios prestados y el de los servicios realizados hasta el momento del regreso anticipado al punto de partida.

## **8 - OBLIGACIÓN DE PRESTAR SERVICIOS ALTERNATIVOS**

Se entiende que tanto en el caso de cambios antes de la salida (artículo 6) como en el caso de cambios después de la salida (artículo 7) queda expresamente excluida la obligación del organizador de prestar servicios alternativos a cargo del organizador en estas reglas, cuando la imposibilidad de prestar todos o una parte esencial de los servicios contemplados en el contrato se deba a:

En el propio punto del viajero

A eventos naturales y/o desastres tales como terremotos, deslizamientos, inundaciones o eventos similares

A convulsiones o desórdenes sociopolíticos, tales como huelgas, motines, manifestaciones o similares.

A hechos que en todo caso estén fuera del control del organizador y contra los que éste no hubiera podido hacer nada ni siquiera con la máxima diligencia profesional.

## **9 - OBLIGACIONES DEL VIAJERO**

Los participantes en el viaje deberán contar con pasaporte individual u otro documento válido para todos los países que abarca el itinerario, visados de residencia y tránsito así como certificados de salud y vacunas que puedan ser exigidos por el país/países visitados. Queda entendido entre las partes que

es obligación e interés exclusivo de los viajeros llevar información actualizada sobre el momento de contratación y/o administración de cualquier profilaxis/vacunación/tratamiento médico que pudiera ser recomendado y/u obligatorio para el viaje en sí mismo, sin que esto pueda suponer una carga para el organizador del viaje.

Durante el viaje deberán observar las normas de prudencia y diligencia normales, con toda la información que les facilite el organizador, así como las normas y disposiciones administrativas o legislativas vigentes en el país de destino. Los participantes serán llamados a responder de todos los daños y perjuicios que deba sufrir el organizador por el incumplimiento de las citadas obligaciones.

El viajero también comunicará por escrito al organizador, en el momento de la reserva, su nacionalidad y todas aquellas necesidades particulares que, en caso de poder satisfacer, deberán ser objeto de acuerdos específicos adicionales a este acuerdo.

En cualquier caso, en el momento de la reserva, el Turista debe informar a Raja Tours & Travel Indonesia de las condiciones particulares específicas (por ejemplo, embarazo, intolerancias alimentarias, discapacidades, etc.) que pueden hacer que la entrega sea más difícil, peligrosa o imposible. De los servicios estimados, en caso contrario el organizador tiene el derecho expreso de eliminar del programa de viaje los servicios considerados peligrosos sin darnos derecho al reembolso de los costes relacionados que puedan ser retenidos si se consideran no repetibles.

## **SEGURO**

Cada viajero está obligado a contratar de forma independiente una póliza de seguro médico/de equipaje para garantizar cualquier accidente. Los detalles de esta política, y posiblemente una copia de la misma, deben comunicarse al organizador en el momento de la confirmación del viaje. En caso de falta de comunicación PT Raja Pariwisata Indonesia se reserva el derecho de NO prestar total o parcialmente los servicios contratados.

## **11 - RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD**

1. El organizador responde de los daños y perjuicios causados al viajero por el incumplimiento total o parcial de los servicios contractualmente debidos tanto cuando estos servicios sean realizados directamente por el propio organizador como cuando estos sean realizados por subcontratistas designados por éste.

2. El organizador no responde cuando el daño al viajero se deba a circunstancias ajenas a la prestación de los servicios previstos en el contrato, por caso fortuito, fuerza mayor, revueltas populares, huelgas, manifestaciones, catástrofes naturales (terremotos, inundaciones, tsunamis, tornados, tifones) o por circunstancias que el propio organizador no haya podido razonablemente prever o solucionar, conforme a la diligencia profesional, o cuando el propio viajero haya determinado su propio daño por inexperiencia, imprudencia o negligencia.

## **12 - LÍMITES DE LA COMPENSACIÓN**

La indemnización debida por el organizador por daños personales no puede en ningún caso exceder de la indemnización prevista por los convenios internacionales con referencia a los servicios cuyo

incumplimiento ha determinado la responsabilidad: y precisamente el Convenio de Varsovia de 1929 sobre transporte aéreo internacional en el texto modificado en La Haya en 1955; el Convenio de Berna (CIV) sobre transporte ferroviario; Convenio de París de 1962 sobre la responsabilidad de los hoteleros, el Convenio de Bruselas de 1970 (CCV) sobre el contrato de viaje para cualquier hipótesis de responsabilidad del organizador. Sin perjuicio de las referencias anteriores, se entiende entre las partes que, en todo caso, el límite de la indemnización no podrá en ningún caso exceder de la cantidad de "2.000 francos oro germinal por daños materiales" y "5.000 francos oro germinal por cualquier otro daño".

### **13 - OBLIGACIÓN DE ASISTENCIA**

El organizador está obligado a prestar la asistencia al viajero impuesta por el criterio de diligencia profesional exclusivamente con referencia a las obligaciones derivadas de la ley o del contrato y, en todo caso, no más allá de una proporción razonable con el valor del contrato firmado. El organizador y el vendedor quedan exonerados de sus respectivas responsabilidades cuando el daño sufrido por el viajero sea consecuencia directa del hecho cometido y/o imputable al mismo o haya dependido del hecho de un tercero de carácter imprevisible o inevitable, o por casualidad o fuerza mayor.

### **14 - QUEJAS Y RECLAMOS**

1. Responsabilidad contractual. A los efectos de una disputa válida relacionada con cualquier incumplimiento de contrato, el viajero está obligado a presentar una queja mediante el envío de una carta certificada con acuse de recibo al domicilio social del organizador. Esta carta certificada deberá llegar al organizador dentro del término perentorio y decadenal de cinco (5) días contados a partir de la fecha de regreso al lugar de salida del tour. Transcurrido este plazo perentorio y de caducidad, se tendrá por perdido y/o renunciado el derecho que pretenda activar/restaurar con el registrado en el mismo.

2. Responsabilidad Civil. Los mismos medios - envío de carta certificada con acuse de recibo al domicilio social del organizador - y los mismos plazos perentorios y de caducidad - cinco (5) días en total desde el día de la devolución al punto de partida de los servicios contratados - deberán ser respetados por el viajero de cualquier queja y/o denuncia que el mismo pretenda dirigir al organizador con el fin de activar y/o hacer efectiva la responsabilidad civil de éste por los daños causados, y efectivamente sufridos por el viajero, con motivo de la ejecución directa del contrato servicios contractuales acordados.

### **15 - INDEMNIZACIÓN**

Al firmar este contrato, el viajero declara haber evaluado cuidadosamente sus condiciones físicas y de salud y haberlas considerado totalmente adecuadas para cualquier actividad prevista en los servicios contratados.

Asimismo, el viajero reconoce su obligación de cumplir con cualquier disposición, recomendación o sugerencia relativa a la seguridad que le sea dada antes, después o durante la realización de las actividades propias, tanto por los responsables del PT Raja Pariwisata Indonesia que por guías,

empleados, escoltas o personal empleado de cualquier manera y forma por los corresponsales elegidos por PT Raja Pariwisata Indonesia para la administración material de servicios, actividades y experiencias de viaje.

En consecuencia, al firmar este contrato, el viajero también indemniza a PT Raja Pariwisata Indonesia de daños y/o lesiones físicas posiblemente sufridas debido al esfuerzo físico para el que los turistas no estén preparados y del mismo tipo de daño si es causado por:

- consumo de alcohol, drogas o medicamentos por parte del turista
- eventos naturales o atmosféricos
- retrasos debido al tráfico y las condiciones de la carretera
- comida o agua donde sea que se consuma
- altitud
- falla del equipo que no es de su propiedad
- animales salvajes o callejeros
- pérdida, robo o daño por parte de terceros a bienes propiedad del turista
- enfermedad u otras condiciones médicas.

Es posible que los servicios o instalaciones médicas no sean de fácil y rápido acceso durante el Tour. Los participantes serán los únicos responsables de obtener y pagar cualquier medicamento y asistencia médica.

SI RESERVA UN VIAJE TAMBIÉN PARA OTRAS PERSONAS, ASEGÚRESE DE QUE TODAS TIENEN UNA COPIA DE ESTE FORMULARIO Y CONOCEN LAS CONDICIONES QUE EXIGIMOS. EN CASO DE DIFICULTAD O CANCELACIÓN POR PARTE DE OTROS, SU GARANTÍA SE DISTRIBUIRÁ A TODAS LAS CONDICIONES DE VIAJE Y RESERVA.

AUTORIZO A RAJA TOURS INDONESIA A UTILIZAR LOS MATERIALES DE VIDEO FOTOGRÁFICO PROPORCIONADOS POR MÍ Y LAS RESEÑAS PRODUCIDAS POR MÍ EN SU PROPIO SITIO WEB.

### **Aceptación de las condiciones contractuales**

Declaro que he leído y entendido las cláusulas de viaje anteriores y que he recibido durante mis contactos con PT Raja Pariwisata Indonesia toda la información indicada en las condiciones generales del contrato de viaje. También declaro que soy el único responsable de verificar la regularidad y validez de los documentos de viaje y los certificados de salud y vacunación necesarios para el uso regular de los servicios contratados por mí y mis compañeros de viaje.

También declaro que he leído y acepto sin ninguna vacilación o limitación las condiciones a que se refiere el art. 1-2-3-5-7-9-11-12-14-15

### **CONDICIONES DE PAGO**

40% anticipo (+ 100% de vuelos internos, trenes y barcos)

# RAJATOURS INDONESIA

Último pago 45 días antes de la salida.

Para reservas solicitadas con 45 días o menos de fecha de salida, se requiere el pago del Precio Total en el momento del acto de la Reserva

## **CONDICIONES DE CANCELACIÓN**

Todas las cancelaciones deben enviarse a través de un correo electrónico enviado a la agencia local.

El importe de los gastos de cancelación varía de la siguiente manera:

En el plazo de 46 días, tarifa igual a los servicios pagados y no reembolsables y los gastos de apertura del expediente igual a 90 euros al persona.

- De 45 a 30 días antes de la salida, 35% de la cuota de participación individual.
- De 30 a 16 días antes de la salida, 65% de la cuota de participación individual.
- A partir de los 15 días de la salida 100% de la cuota de participación individual
- Los boletos de avión, barco y tren nunca se pueden reembolsar una vez emitidos.

[www.rajatoursindonesia.com](http://www.rajatoursindonesia.com)

Jl. Potronanggan 2 No.80. Tamanan.

Banguntapan. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55191, Indonesia

IND (+274) 2871827 - ITA (+39) 328 597 8845