Condiciones Generales de Venta

CV Voyages CAGEP SARL
La compra de viajes combinados constituye un acuerdo contractual e implica su aceptación de las condiciones de venta que se describen a continuación. Por favor, asegúrese de leer atentamente y comprender estas condiciones antes de realizar su reserva.

La venta de viajes y estancias está regulada por las disposiciones del Código de Turismo, así como por las condiciones generales de venta que se detallan a continuación.

Artículo R211-3
Salvo las exclusiones previstas en el tercer y cuarto párrafos del artículo L.211-7, toda oferta y toda venta de servicios de viajes o estancias deben ir acompañadas de los documentos apropiados que cumplan las normas definidas por la presente sección. En el caso de venta de billetes de transporte aéreo o de transporte en línea regular no acompañados de servicios relacionados, el vendedor entregará al comprador uno o varios billetes para la totalidad del viaje, emitidos por el transportista o bajo su responsabilidad. En el caso de transporte a la demanda, deberán mencionarse el nombre y la dirección del transportista en cuyo nombre se emiten los billetes. La facturación separada de los diferentes elementos de un mismo paquete turístico no exime al vendedor de las obligaciones impuestas por las disposiciones reglamentarias de esta sección.

Artículo R211-3-1
El intercambio de información precontractual o la puesta a disposición de las condiciones contractuales debe efectuarse por escrito. Puede realizarse por vía electrónica en las condiciones de validez y ejercicio previstas en los artículos 1369-1 a 1369-11 del Código Civil. Se deberá mencionar el nombre o razón social y la dirección del vendedor, así como su inscripción en el registro previsto en el apartado a) del artículo L.141-3 o, en su caso, el nombre, la dirección y la inscripción de la federación o unión mencionadas en el segundo párrafo del artículo R.211-2.

Artículo R211-4
Antes de la celebración del contrato, el vendedor deberá comunicar al consumidor información relativa a precios, fechas y demás elementos constitutivos de los servicios prestados en el viaje o estancia, tales como:

1. El destino, los medios, características y categorías de transporte utilizados;
2. El tipo de alojamiento, su ubicación, nivel de confort y principales características, su homologación y clasificación turística conforme a la normativa o costumbres del país de destino;
3. Los servicios de restauración ofrecidos;
4. La descripción del itinerario cuando se trate de un circuito;
5. Los trámites administrativos y sanitarios exigidos para los nacionales o ciudadanos de otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, en especial en caso de cruce de fronteras, así como los plazos para su realización;
6. Las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el paquete o disponibles con un suplemento;
7. El número mínimo (6 personas) o máximo (35 personas) de participantes requerido para la realización del viaje o estancia y, si procede, el plazo límite de información al consumidor en caso de cancelación por insuficiencia de participantes, que no podrá ser inferior a veintiún días antes de la salida (no aplicable a viajes en autocar);
8. El importe o porcentaje del precio que debe abonarse como anticipo en el momento de celebrar el contrato, así como el calendario de pago del saldo;
9. Las condiciones de revisión de precios previstas en el contrato conforme al artículo R. 211-8;
10. Las condiciones contractuales de anulación;
11. Las condiciones de anulación previstas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 y R. 211-11;
12. La información sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra las consecuencias de determinados casos de anulación o de un contrato de asistencia que cubra determinados riesgos, incluidos los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;
13. Si el contrato incluye servicios de transporte aéreo, la información correspondiente a cada tramo del vuelo prevista en los artículos R. 211-15 a R. 211-18.

Artículo R211-5
La información previa facilitada al consumidor compromete al vendedor, salvo que el vendedor se haya reservado

expresamente el derecho de modificar ciertos elementos. En ese caso, el vendedor deberá indicar claramente en qué medida dicha modificación puede producirse y sobre qué elementos. En todo caso, las modificaciones efectuadas a la información previa deberán ser comunicadas al consumidor antes de la celebración del contrato.

Artículo R211-6

El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador deberá formalizarse por escrito, en duplicado, uno de los cuales se entregará al comprador, y firmado por ambas partes. Cuando el contrato se celebre por vía electrónica, se aplicarán los artículos 1369-1 a 1369-11 del Código Civil. El contrato deberá incluir las siguientes cláusulas:

1. El nombre y la dirección del vendedor, de su garante y de su aseguradora, así como el nombre y la dirección del organizador;
2. El destino o destinos del viaje y, en caso de estancia fraccionada, las diferentes etapas y sus fechas;
3. Los medios, características y categorías de los transportes utilizados, así como las fechas y lugares de salida y regreso;
4. El tipo de alojamiento, su ubicación, nivel de confort, características principales y su clasificación turística según la normativa o costumbres del país de destino;
5. Los servicios de restauración ofrecidos;
6. El itinerario cuando se trate de un circuito;
7. Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total del viaje o la estancia;
8. El precio total de los servicios facturados, así como una indicación de cualquier posible revisión de dicho precio conforme a lo dispuesto en el artículo R. 211-8;
9. La indicación, en su caso, de los derechos o tasas correspondientes a ciertos servicios como tasas de aterrizaje, embarque o desembarque en aeropuertos o puertos, tasas de estancia si no están incluidas en el precio de los servicios prestados;
10. El calendario y modalidades de pago del precio; el último pago realizado por el comprador no podrá ser inferior al 30 % del precio del viaje o estancia y deberá efectuarse al entregarse los documentos que permitan realizar el viaje o estancia;
11. Las condiciones particulares solicitadas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
12. Las modalidades por las cuales el comprador podrá presentar una reclamación por el incumplimiento o mala ejecución del contrato, reclamación que deberá ser remitida lo antes posible, por cualquier medio que permita obtener acuse de recibo, al vendedor, y, en su caso, notificada por escrito al organizador del viaje y al proveedor de servicios correspondiente;
13. La fecha límite de información al comprador en caso de anulación del viaje o estancia por parte del vendedor cuando la realización del viaje o estancia esté supeditada a un número mínimo de participantes, conforme a lo dispuesto en el punto 7 del artículo R. 211-4;
14. Las condiciones de anulación de carácter contractual;
15. Las condiciones de anulación previstas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 y R. 211-11;
16. Las especificaciones sobre los riesgos cubiertos y el importe de las garantías del contrato de seguro que cubra las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;
17. La información relativa al contrato de seguro que cubra las consecuencias de ciertos casos de anulación suscrito por el comprador (número de póliza y nombre de la aseguradora) así como la información relativa al contrato de asistencia que cubra ciertos riesgos particulares, incluidos los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en este caso, el vendedor deberá entregar al comprador un documento que especifique al menos los riesgos cubiertos y los excluidos;
18. La fecha límite en la que el comprador debe informar al vendedor en caso de cesión del contrato;
19. El compromiso de proporcionar al comprador, al menos diez días antes de la fecha prevista de salida, la siguiente información:
20. a) El nombre, dirección y número de teléfono de la representación local del vendedor o, en su defecto, el nombre, dirección y número de teléfono de los organismos locales que puedan asistir al consumidor en caso de dificultad o, en su defecto, un número de contacto urgente que permita contactar con el vendedor;
21. b) Para los viajes y estancias de menores al extranjero, un número de teléfono y una dirección que permitan contactar directamente con el niño o el responsable del viaje in situ;
22. La cláusula de resolución y reembolso sin penalización de las sumas abonadas por el comprador en caso de incumplimiento de la obligación de información prevista en el punto 13 del artículo R. 211-4;
23. 21° El compromiso de proporcionar al comprador, con la debida antelación antes del inicio del viaje o estancia, los horarios de salida y de llegada.

Artículo R211-7
El comprador podrá ceder su contrato a un cesionario que cumpla las mismas condiciones que él para realizar el viaje o la estancia, siempre que dicho contrato no haya producido ningún efecto. Salvo estipulación más favorable para el cedente, este deberá informar al vendedor de su decisión por cualquier medio que permita obtener acuse de recibo, como muy tarde siete días antes del inicio del viaje. En el caso de un crucero, este plazo se amplía a quince días. Esta cesión no estará sujeta, en ningún caso, a una autorización previa del vendedor.
Artículo R211-8
Cuando el contrato prevea expresamente la posibilidad de revisión del precio, dentro de los límites establecidos en el artículo L. 211-12, deberá indicar las modalidades precisas de cálculo, tanto al alza como a la baja, de las variaciones de precios, y en particular el importe de los gastos de transporte y las tasas correspondientes, la(s) divisa(s) que puedan influir en el precio del viaje o estancia, la parte del precio a la que se aplica la variación, y el tipo de cambio de la(s) divisa(s) utilizado como referencia en el momento de establecer el precio indicado en el contrato.
Artículo R211-9
Cuando, antes de la salida del comprador, el vendedor se vea obligado a modificar uno de los elementos esenciales del contrato, como un aumento significativo del precio, o cuando incumpla la obligación de información mencionada en el apartado 13° del artículo R. 211-4, el comprador podrá, sin perjuicio de cualquier recurso por daños y perjuicios que pudiera corresponderle, y tras ser informado por el vendedor por cualquier medio que permita obtener acuse de recibo:
Condiciones particulares de venta vigentes
1. Descripción
CV Voyages CAGEP SARL ha realizado todos los esfuerzos necesarios para garantizar que la información contenida en este sitio sea precisa a la fecha de hoy. Por múltiples razones ajenas al control de CV Voyages CAGEP SARL, pueden efectuarse modificaciones durante la temporada. Estas modificaciones se incorporarán y se actualizarán de forma continua en este sitio. Es responsabilidad del consumidor verificar si se han realizado cambios en los servicios reservados, ya sea consultando regularmente este sitio o contactándonos directamente.
2. Precios indicados
Salvo indicación contraria en el presente documento, todos los precios están en euros (€) por persona e incluyen impuestos (IVA incluido).
Los precios son válidos a la fecha de hoy y pueden cambiar sin previo aviso. Antes de la firma de la hoja de inscripción por parte de los clientes, CV Voyages CAGEP SARL se reserva el derecho de aumentar o reducir las tarifas publicadas debido a varios factores que pueden influir en los precios, incluidos, entre otros, cambios en impuestos gubernamentales, tasas de transporte y precio del combustible aéreo. Estos gastos pueden estar incluidos en el precio del viaje o ser cobrados como suplemento según el destino.
3. Reserva
Estas condiciones generales deben ser aceptadas y el primer pago del anticipo, equivalente al 50% del paquete de viaje, debe realizarse en el momento de la reserva para que esta se considere confirmada. La reserva confirmada es irrevocable y también sirve como garantía.
Es obligatorio que el cliente proporcione una fotocopia del pasaporte con una validez mínima de seis meses después de la fecha de regreso en el momento de la reserva.
4. Pago
El pago puede realizarse mediante cheque, tarjeta bancaria o transferencia bancaria.
Las tarjetas bancarias aceptadas son:

- Carte Bleue
- Visa
- Eurocard/Mastercard

Las condiciones de pago varían según el tipo de servicio:

- Para billetes de avión (sin paquete): pago íntegro en el momento del pedido.
- Para viajes combinados y cruceros:
- Primer pago: anticipo del 50% del paquete al realizar la reserva.
- Pago del saldo: 60 días antes de la fecha de salida.
- Para reservas de hoteles en caso de prolongación de la estancia: pago íntegro en el momento del pedido.

Los viajes con condiciones especiales pueden requerir un anticipo superior o adicional:

- Cuando la aerolínea impone la emisión inmediata del billete o a más de 60 días de la salida.
- Cuando el proveedor terrestre exige el pago total o parcial al realizar el pedido o un saldo superior a 60 días antes de la salida. Esto se aplica, especialmente, a ofertas especiales, cruceros, celebraciones de fin de año y eventos de gran afluencia.

En estos casos, el pago íntegro podría efectuarse el mismo día de la confirmación del viaje. Usted será informado de esta condición adicional en la descripción del viaje.
La reserva no incluye ningún seguro. CV Voyages CAGEP SARL recomienda encarecidamente a sus clientes contratar un seguro de viaje.
En caso de rechazo del pago por parte de su banco, se aplicará un cargo adicional de 30€ si aún sigue siendo elegible para el viaje.
5. Modificaciones
Si algunos bienes o servicios reservados no estuvieran disponibles antes de la salida o tras la llegada a destino, CV Voyages CAGEP SARL se reserva el derecho de reemplazarlos por bienes o servicios comparables o, en su defecto, de cancelarlos. En el caso de que los bienes o servicios de sustitución sean de calidad inferior, la responsabilidad de

CV Voyages CAGEP SARL se limitará a la diferencia de precio entre dichos bienes o servicios.
Si los bienes o servicios de sustitución fueran de calidad superior, el cliente deberá abonar la diferencia correspondiente. El cliente tendrá la posibilidad de rechazar estos bienes o servicios sustituidos. En tal caso, y en caso de cancelación, la responsabilidad de CV Voyages CAGEP SARL se limitará al reembolso de las cantidades abonadas por el cliente correspondientes a dichos bienes y servicios.
Cualquier otra modificación que no sea responsabilidad de CV Voyages CAGEP SARL generará gastos de gestión por un importe mínimo de 50€ por persona.
Estos gastos no eximen de los cargos adicionales generados por la modificación en términos de servicios aéreos y terrestres. Los vuelos sueltos y los viajes con condiciones especiales no podrán ser modificados.

6. Entrega de documentos

Para garantizar su viaje, es responsabilidad del cliente proporcionarnos documentos o información correctos y completos; CV Voyages CAGEP SARL no se hace responsable en caso contrario.
Todos los nombres que figuren en el pasaporte son indispensables, y es responsabilidad del cliente y del agente de viajes verificar que los datos indicados en los billetes de avión, bonos de intercambio y demás documentos de viaje sean correctos y coincidan con la reserva.
Para los servicios terrestres, deberá proporcionarse una copia de los billetes de avión internacionales antes de la salida del viaje. CV Voyages CAGEP SARL no se hace responsable de gastos adicionales que puedan derivarse de la ausencia de dicha copia.
Los documentos de viaje se entregarán al cliente a más tardar 15 días antes de la fecha de salida para un viaje combinado.

7. Cancelación y reembolso

1. Toda cancelación deberá ser comunicada por escrito a CV Voyages CAGEP SARL. A falta de garantía de cancelación, se aplicarán retenciones según lo indicado en el contrato de venta. Conforme al artículo L121-16-1 del Código de Consumo, el derecho de desistimiento no se aplica a los paquetes turísticos.
2. Excepcionalmente, ciertos servicios o paquetes podrán estar sujetos a condiciones especiales de cancelación que se aplicarán en derogación de las disposiciones generales mencionadas anteriormente. En estos casos, si la cancelación se realiza con más de 60 días de antelación, el anticipo o el paquete pagado no será reembolsable. A partir de los 60 días antes de la salida, no se realizará ningún reembolso por parte de CAGEP por servicios cancelados por el cliente o no utilizados antes o después de la salida. Solo podrá recurrirse al seguro contratado.
3. En caso de número insuficiente de participantes (menos de 15 personas para China; menos de 15 personas para otros destinos), CAGEP informará a los clientes de la cancelación del grupo con al menos 1 mes de antelación a la fecha de salida. En este caso, los clientes podrán optar por pagar el suplemento correspondiente y mantener el viaje, cambiar de salida o viaje conservando el importe abonado, o cancelar el viaje recuperando el importe pagado.
4. Cancelación por parte del cliente:
5. a) Más de 60 días antes de la salida: sin gastos, excepto el primer anticipo del 50%.
6. b) Entre 60 y 30 días antes de la salida: se retendrá el 25% del saldo restante.
7. c) Entre 29 y 15 días antes de la salida: se retendrá el 50% del saldo restante.
8. d) Menos de 14 días antes de la salida: se retendrá el 100% del saldo restante.

Atención: no se aceptará ninguna solicitud de cancelación el mismo día de la salida. El cliente será considerado ausente en el embarque y perderá la totalidad del importe del viaje.

8. Garantía de cancelación

Para proteger al máximo los intereses de nuestros clientes, hemos establecido un seguro de cancelación “por cualquier causa”, válido para todas las causas justificadas, imprevisibles en el momento de la reserva e independientes de su voluntad. Esta garantía no está incluida en nuestros precios. Es opcional pero altamente recomendable. En caso de cancelación, debe:

- informarnos de inmediato por escrito;
- notificar a su aseguradora inmediatamente por escrito.
- La garantía cubre los gastos de cancelación estipulados en nuestras condiciones de venta (excepto gastos de gestión y seguros).
- La garantía entra en vigor en el momento de la suscripción del seguro.
- Para obtener más detalles sobre las coberturas, consulte el folleto informativo que se le entregará al momento de su inscripción o descárguelo desde ahora en las Condiciones Generales del seguro.

9. Transporte aéreo

Los clientes reconocen y aceptan lo siguiente:

Modificaciones

Todos los vuelos y tarifas están sujetos a la aprobación de las autoridades gubernamentales competentes. Las normas que rigen a las compañías aéreas chárter son diferentes de las que se aplican a las compañías regulares, por lo que pueden producirse cambios o consolidaciones en horarios, tipos de aviones, días de operación, aerolínea operadora o itinerarios, incluso sin previo aviso.

La acumulación de millas en los vuelos está sujeta a condiciones variables. CV Voyages CAGEP SARL no se hace responsable por billetes que no permitan acumular millas.

Verificación y reconfirmación

Los horarios de vuelo se proporcionan solo a título informativo. El cliente que haya adquirido un vuelo con CV Voyages CAGEP SARL debe verificar los horarios dentro de las 24 horas anteriores a la salida y al regreso, contactando a la aerolínea o al representante de CV Voyages CAGEP SARL. También debe reconfirmar su vuelo de regreso entre 24 y 72 horas antes de la salida prevista.

Registro en el aeropuerto

El cliente debe presentarse en el mostrador de facturación del aeropuerto tres horas antes de la salida. Si no lo hace, puede perder su reserva y su lugar puede ser asignado a otro pasajero sin compensación.

Asignación y selección de asientos

La asignación de asientos se realiza directamente en el mostrador de la compañía aérea el día de la salida.

Otras condiciones

El transporte aéreo está sujeto al Convenio de Varsovia, a las condiciones estipuladas en el billete de transporte y a toda reglamentación gubernamental aplicable. El cliente que reserve por su cuenta un vuelo de conexión debe prever tiempo suficiente para dicha conexión. CV Voyages CAGEP SARL no se hace responsable por retrasos, cambios o cancelaciones que puedan provocar pérdidas económicas debido a la falta de previsión de conexiones por parte del cliente.

10. Cruceros

En caso de fuerza mayor, CV Voyages CAGEP SARL no podrá ser considerada responsable. Se entiende por fuerza mayor cualquier evento externo, imprevisible e inevitable que impida a los viajeros, a la agencia o a los proveedores cumplir con sus obligaciones contractuales.

No asumiremos ninguna responsabilidad si los servicios comprometidos no pueden ser prestados o no se realizan en las condiciones previstas por causas ajenas a nuestro control.

Entre estos eventos se incluyen: guerras o amenazas de guerra, actos de terrorismo o amenazas de estos, disturbios, huelgas, desastres naturales o nucleares, incendios, malas condiciones climáticas, riesgos de epidemias, problemas mecánicos imprevistos, entre otros.

11. Alojamiento - Asignación de habitaciones

La asignación de habitaciones depende exclusivamente del hotel. El cliente puede solicitar cambios de categoría una vez en destino, asumiendo los costes según disponibilidad y condiciones del establecimiento.

Las peticiones especiales (ubicación, equipamiento) se transmitirán al hotel pero no constituyen garantía alguna.

El cliente reconoce que internacionalmente es práctica común ocupar las habitaciones entre las 12:00 y las 15:00 a la llegada y liberarlas a las 12:00 el día de la salida o el día anterior en caso de vuelos nocturnos.

Para estudios o apartamentos, el ingreso suele ser a partir de las 15:00 o 17:00 y la salida a más tardar a las 10:00 o 11:00 según el establecimiento.

12. Niños

Los niños de 2 a menos de 12 años podrán beneficiarse de la tarifa infantil siempre que estén acompañados por un adulto que haya pagado la tarifa completa. Puede solicitarse en cualquier momento una prueba de edad.

13. Equipaje

Cada aerolínea tiene normas específicas sobre cantidad, peso y dimensiones del equipaje. Generalmente se aceptan 20 kg por persona como equipaje facturado, con recargos por exceso de peso.

El equipaje de mano suele estar limitado a 12 kg y dimensiones de 55 x 25 x 35 cm.

La responsabilidad por pérdida o daños durante el transporte aéreo está regulada por el Convenio de Varsovia. Fuera de esos casos, el equipaje es responsabilidad exclusiva del cliente. Se recomienda contratar un seguro de viaje.

14. Documentación de viaje

El cliente es responsable de obtener a su cargo toda la documentación requerida (pasaportes, visados, autorizaciones para menores, etc.).

Los documentos perdidos o robados no son reembolsables ni reemplazables. CV Voyages CAGEP SARL no se responsabiliza por rechazos de embarque o entrada debido a documentación incompleta o inválida.

15. Fuerza mayor

CV Voyages CAGEP SARL no será responsable por pérdidas, accidentes, retrasos, daños o perjuicios derivados de hechos ajenos a su control, como huelgas, disturbios, guerras, restricciones gubernamentales, desastres naturales, problemas mecánicos, malas condiciones climáticas, cierre de rutas o cualquier otra causa imprevista.

16. Reclamaciones

En destino, el cliente debe notificar de inmediato al representante de CV Voyages CAGEP SARL cualquier problema para intentar resolverlo. Las reclamaciones posteriores deben enviarse por escrito dentro de los 30 días siguientes al regreso. Pasado este plazo, no serán consideradas.

17. Seguros

Recomendamos encarecidamente contratar seguros de viaje para garantizar su seguridad y tranquilidad. CV Voyages CAGEP SARL ofrece seguros a través de Mutuaide Assistance.

Las condiciones generales están disponibles en nuestro sitio web y en nuestra agencia.

18. Recomendaciones sanitarias

Le recomendamos consultar regularmente el sitio oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores francés (www.diplomatie.gouv.fr) para informarse sobre riesgos sanitarios y recomendaciones específicas para su destino.

19. Legislación aplicable

CV Voyages CAGEP SARL es una sociedad de derecho francés. La legislación aplicable es la francesa.

Una prestación se considera un “viaje con condiciones particulares” cuando:

- La compañía aérea exige la emisión inmediata del billete.
- El proveedor terrestre exige el pago total o parcial con más de 60 días de antelación.
- Esto aplica especialmente a ofertas especiales, cruceros y eventos con gran afluencia.

Cagep Voyages Sarl, All Right Reserved