

## **Términos y condiciones de viajes combinados**

La utilización de los servicios proporcionados por Pigi Shipping & Consulting, SRL, empresa italiana con sede en via del Don 3 - 20123 Milan., Italia y CIF 01330450998 inscrita en el Registro Mercantil de Milán y con Licencia agencia viajes 0221083 (contacto: 902 123 999) (en adelante "Pigi") a través de este sitio web comporta la aceptación por parte del Consumidor de las Condiciones Generales expuestas a continuación, de las condiciones generales de utilización del sitio web y las condiciones generales de la naviera del crucero que has reservado. Ten en cuenta que Pigi actúa en calidad de Intermediario entre el consumidor y la Naviera u Organizador ("Compañía"). Por esta razón, las condiciones generales que se aplican al crucero que has reservado pueden variar dependiendo de la Compañía. Puedes consultar las condiciones generales de las navieras aquí. Las condiciones contractuales de la Compañía se aplican conjuntamente a las presentes condiciones.

### **1. Legislación aplicable**

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes, por estas condiciones generales, así como por lo dispuesto en la normativa italiana y/o, en su caso, por la normativa del lugar de residencia del consumidor y/o por el derecho que sea aplicable al mismo de conformidad con las normas de derecho internacional privado.

### **2. Contratación del viaje combinado**

2.1 Solicitud de reserva El consumidor que desea contratar un viaje combinado realiza una "solicitud de reserva" a Pigi a través de la página web. Tras esa solicitud, Pigi se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con la compañía naviera con arreglo al número de plazas disponibles y al período para el que se ha solicitado. En el momento de la solicitud de la reserva la Pigi podrá requerir los datos de la tarjeta de crédito/débito del cliente para, una vez confirmados los servicios solicitados con nuestros proveedores, proceder al cargo del importe de la reserva aceptada en los términos establecidos en la misma. La solicitud de reserva implica la autorización por parte del cliente a Pigi para el cargo automático en la tarjeta de crédito/débito que suministra del importe que corresponda según los términos indicados en la reserva. No obstante lo anterior, en el caso de que el cliente no desee utilizar esta forma de pago, puede contactar con nuestro servicio de atención al cliente que le informará de cómo abonar el precio correspondiente a su reserva. El contratante principal que realice una reserva para varios pasajeros beneficiarios, detallados en la propia reserva, declara expresamente que actúa en representación de los mismos y acepta en nombre de todos ellos las condiciones de la reserva. 2.2 Confirmación de la reserva La conclusión del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva por parte de la naviera. Una vez confirmada el pasajero deberá abonar el porcentaje del precio que corresponda o, en su caso, el precio total completo de su reserva según lo establecido en las condiciones de la misma. El consumidor deberá facilitar de forma correcta todos los datos requeridos y necesarios para la contratación y el pago de su reserva. 2.3 Pago del precio En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar la cuota de inscripción, cuando esté prevista, y un adelanto a cuenta del precio del viaje combinado según lo establecido en su solicitud de reserva. El contratante principal deberá abonar el importe restante, hasta la totalidad del precio, con una antelación mínima de 30 días antes de la fecha de la salida prevista. Para los contratos estipulados en fecha sucesiva a la citada, la totalidad del importe deberá ser abonada en el momento de la estipulación, con pago único. Los títulos de transporte, bonos de viaje o cualquier otro documento indispensable para la correcta ejecución de las prestaciones que forman el viaje combinado, serán entregados al pasajero en el momento de pago del saldo total del precio. Una vez confirmada la reserva, Pigi procederá al cargo en la tarjeta de crédito/débito suministrada por el consumidor en el momento de solicitud de la reserva,

del importe que corresponda y en los términos establecidos en la propia reserva. Si la tarjeta de crédito/débito fuese rechazada o denegada para el cobro por cualquier causa, o el simple error en la introducción de su número de tarjeta, Pigi podrá cancelar la reserva sin previo aviso. No obstante lo anterior, en el caso de que el consumidor no hubiera facilitado un número de tarjeta, podrá abonar el precio correspondiente a través de ingreso o transferencia bancaria en el número de cuenta bancaria de Pigi comunicada a través de correo electrónico. El impago total o parcial del precio en las fechas establecidas, constituye incumplimiento determinante del contrato y determina la resolución legal del mismo, aplicándose las penalizaciones previstas por cancelación. La falta de pago de las cantidades anteriormente indicadas en el plazo establecido facultará a Pigi a "cargar la penalización en la tarjeta". El contratante principal que realice una reserva para varios pasajeros beneficiarios, detallados en la propia reserva, asume en su propio nombre y derecho las obligaciones de pago derivadas del contrato, asumiendo en nombre de los beneficiarios todas las obligaciones contractuales aplicables.

### **3. Precio**

3.1 El precio del viaje combinado incluye: El transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el programa contratado, en el tipo de transporte, características y categoría ofertados y según la documentación remitida al Consumidor. Las tasas de aeropuerto cuando corresponda El alojamiento, cuando este servicio esté incluido en el programa ofertado, en el establecimiento y régimen alimenticio que figura en la reserva y según la documentación enviada al Consumidor. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa contratado. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa ofertado o que expresamente se haga constar en el contrato de viaje combinado. 3.2 El precio del viaje combinado no incluye: Visados, tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, "extras" tales como bebidas, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa-, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del viaje combinado incluye" o no conste específicamente detallado en la reserva o en la documentación enviada al consumidor. En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de viaje combinado. Su publicación en el folleto tiene mero carácter informativo y el precio está expresado con el indicativo de "estimado". Por ello, en el momento de contratarse en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costes, que alteren el precio estimado. Por otra parte, dichas excursiones serán ofrecidas al consumidor con sus condiciones específicas y precio definitivo de forma independiente, no garantizándose hasta el momento de su contratación la posible realización de las mismas.

Propinas: dentro del precio del viaje combinado no están incluidas las propinas. Asimismo en el caso de los cruceros, en el precio del viaje no está incluida una aportación complementaria que usualmente, aunque de forma errónea, suele denominarse propina, cuyo importe está en función de la duración del viaje y que tiene como único destinatario al personal de servicio, respecto de la cual al inicio del viaje se advierte al cliente que debe asumir el compromiso de entregar a la finalización del viaje. 3.3 Revisión de precios El precio del viaje combinado ha sido calculado en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables en la fecha de reserva del viaje. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor, por escrito o por cualquier medio que permita tener constancia de la comunicación efectuada. En ningún caso, se revisará al alza en los veinte días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas.

#### **4. Modificaciones del viaje**

En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, lo pondrá en conocimiento del consumidor. En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a Pigi dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación significativa de su viaje. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato, salvo que efectivamente realice el viaje con las modificaciones introducidas, lo que se considerará una aceptación tácita del contrato modificado. En el caso de que después del inicio del viaje el Organizador no pueda suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, excepto que se tratase de un hecho imputable al Consumidor, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el consumidor, y, en su caso, abonará a este último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si las soluciones adoptadas por el Organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, aquél deberá facilitar a éste, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente, según la disponibilidad de transporte y plazas, al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido reembolsándole el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.

#### **5. Modificación y cesión de la reserva**

La solicitud de cualquier modificación de datos o de cesión de la reserva deberá comunicarse por escrito a Pigi que comprobará con sus proveedores la posibilidad de efectuar la modificación requerida e informará del coste de la gestión aplicable que, en todo caso, serán los gastos de tramitación de Pigi (50€ por pasajero) más el gasto de gestión que, en su caso, aplique la naviera. Puedes consultar las condiciones generales de las navieras que contienen las condiciones de modificación de la reserva aquí. Dado que es una decisión que depende del proveedor, Pigi no será responsable de la aceptación o no de la modificación por parte de los proveedores. En el caso de que no sea aceptada Pigi lo comunicará al consumidor antes de la salida. Asimismo, tenga en cuenta que los gastos de gestión por modificación o cesión de reservas solicitados por el consumidor no son reembolsables. En el caso de cesión de la reserva, el cesionario tendrá que cumplir los mismos requisitos del cedente, exigidos con carácter general para el viaje combinado, y ambos responderán solidariamente ante Pigi

y/o el Organizador del pago del precio del viaje y de cualesquiera otros costes adicionales originados por la cesión, tales como los costes de las aerolíneas con vuelos regulares, gastos de tramitación, etc.

#### **6. Cancelación del contrato por parte del consumidor**

6.1 El Consumidor puede rescindir el contrato, sin pagar ninguna penalización, únicamente cuando se produzca la modificación de uno o varios elementos esenciales del contrato, que puedan configurarse objetivamente como fundamentales a los fines del disfrute del paquete turístico. En estos casos el consumidor tendrá derecho, alternativamente, a disfrutar de otro viaje combinado, o bien al reembolso de la parte del precio ya pagada en el momento de la resolución. En el caso de que opte por disfrutar de otro viaje combinado este será de valor equivalente o superior al previsto originalmente. En el caso de que el Organizador no pueda ofrecer un viaje combinado en estas condiciones y el viaje combinado alternativo sea de calidad inferior, el consumidor tendrá derecho al reembolso de la diferencia. 6.2 En todo momento el consumidor y usuario podrá dejar sin efecto los

servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiese abonado, pero deberá indemnizar al organizador y/o a Pigi en las cuantías que a continuación se indican, salvo que tal resolución tenga lugar por causa de fuerza mayor: Los gastos de gestión. Pigi cobrará por este concepto 50 € por pasajero. Los gastos de anulación. El consumidor ha de tener en cuenta que si su reserva incluye los vuelos de conexión ofrecidos por Pigi, los gastos de cancelación que se corresponden al importe de los vuelos podrán ser del 100% de los mismos. Los cruceros ofertados están sujetos a condiciones especiales de contratación por lo que serán de aplicación los gastos de anulación establecidos por las distintas compañías navieras. Puedes consultar las condiciones generales de las navieras que contienen las condiciones de cancelación aquí. De no presentarse a la hora prevista para la salida, el consumidor no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada. En los casos en los que el consumidor hubiera contratado un seguro de viaje opcional, el importe de la prima será pagado por el consumidor en todo caso, aunque cancele su reserva antes de la salida dado que las coberturas incluidas en la póliza comprenden riesgos anteriores al inicio del viaje.

## **7. Cancelación del contrato por parte del organizador**

La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho al reembolso de las cantidades pagadas o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior al previsto, siempre que el Organizador pueda proponérselo. En el caso de que el Organizador no pueda ofrecer un viaje combinado en estas condiciones y el viaje combinado alternativo sea de calidad inferior, el consumidor tendrá derecho al reembolso de la diferencia. En el anterior supuesto, el Organizador será responsable del pago al pasajero de la indemnización prevista por ley que variará en función del precio del viaje y de la fecha prevista del inicio del viaje. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos: Cuando la cancelación se debe a que el número de personas inscritas es inferior al exigido en el folleto o en el contrato para el viaje combinado y la agencia lo comunique antes de la fecha límite fijada en el folleto o contrato. Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas al organizador y/o la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

## **8. Obligaciones de los consumidores**

Todos los pasajeros, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I., según las leyes del país o países que se visitan.

Será por cuenta de los mismos cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, la Organizadora y la Agencia declinan toda responsabilidad por hechos de esta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine. Se recuerda igualmente a todos los usuarios que deben asegurarse, antes de iniciar el viaje, de cumplir todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Los menores de 18 años deben llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad. La Organizadora puede imponer restricciones a que menores de edad viajen solos en un camarote sin estar acompañados de su padre, su madre o su tutor legal. Además, los pasajeros deberán cumplir las normas de prudencia y diligencia exigibles, las disposiciones indicadas por la Organizadora, y las normas y disposiciones administrativas

y legales relativas al viaje; respondiendo frente a la Organizadora de los daños y perjuicios derivados de su incumplimiento, y de aquellos que origine al barco, sus instalaciones, mobiliario, enseres, etc. Igualmente el pasajero responderá de los daños y perjuicios que ocasione a otros pasajeros o a terceros. Queda prohibido al pasajero subir a bordo del buque mercancías, animales, armas, municiones, explosivos, materiales inflamables, sustancias tóxicas o peligrosas y en general todo aquello que pueda alterar la seguridad del buque o sus pasajeros. En todo caso el pasajero está obligado a adoptar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato, o para evitar que se agraven. Los daños que resulten de no haber adoptado dichas medidas serán por cuenta del pasajero. El consumidor está obligado a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato - preferentemente "in situ" o, en otro caso, a la mayor brevedad posible- por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, a la Organizadora o a la Agencia y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

### **9. Facultades del capitán**

Conforme a las disposiciones legales y los Tratados Internacionales, el Capitán del barco tiene plenas facultades para asistir y remolcar a otros barcos; desviarse de la ruta prevista; hacer escalas en cualquier puerto; transbordar a otro barco pasajeros y equipajes; rechazar el embarque de quien a su juicio no reúna las condiciones de salud necesarias para realizar el crucero; desembarcar durante el crucero a quien a su juicio se encuentre en condiciones de salud que no le permitan la continuación del crucero, o, en general, pueda representar un peligro para la seguridad del barco o la de los pasajeros; Todos los pasajeros se someterán a la autoridad del Capitán, y especialmente en todo lo relativo a la seguridad del barco o la navegación.

### **10. Alojamiento a bordo**

La asignación de cabinas o camarotes a bordo es discrecional por parte del Organizador. El Organizador tiene la facultad de asignar al pasajero un camarote distinto al previsto siempre y cuando sea de características similares o superiores. En el caso de que esté previsto en el paquete el alojamiento en hotel, en ausencia de clasificación reconocida por las Autoridades Públicas competentes de los países miembros de la UE referentes a dicho servicio, dicha clasificación será establecida por el Organizador en base a criterios razonables de valuación y estándares de calidad.

### **11. Responsabilidad**

El Organizador y la Agencia responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento del contrato de viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado. El Organizador y la Agencia responden frente al consumidor tanto si ejecutan ellas mismas las prestaciones comprendidas en el viaje combinado como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios. El Organizador, por ser quien planifica el viaje combinado, responde de los daños causados al consumidor por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje combinado así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. La Agencia, por ser la que vende u ofrece en venta el viaje combinado propuesto por el Organizador, responde de los daños causados al consumidor por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje combinado, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable. No obstante la citada responsabilidad cesará cuando

concurra alguna de las siguientes circunstancias: Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor. Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable. Que los defectos aludidos se deban 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. Que los defectos se deban a un acontecimiento que la Organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar. No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3 y 4, el organizador y el detallista que sean partes en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades. El Organizador y Pigi no responden en ningún caso por la errónea o incompleta inserción que el consumidor haga de los datos personales de los pasajeros durante el proceso de compra o reserva o que por error comunique a un operador de Pigi. Por lo tanto, el consumidor es el único responsable de las consecuencias que se deriven de la introducción o comunicación de datos erróneos o incompletos o de la comunicación errónea o incompleta de los mismos.

## **12. Límites de resarcimiento de daños**

El resarcimiento de los daños, que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en el viaje combinado, quedará limitado con arreglo a lo previsto a las normas nacionales y en los convenios internacionales reguladores de dichas prestaciones por lo que no puede, en ningún caso, superar las indemnizaciones por resarcimiento previstas en las convenciones internacionales sobre la materia, en particular la Convención de Atenas de 13 de diciembre de 1.974, modificada por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1.976, cuando sea aplicable, y por los demás protocolos que se encuentren sucesivamente en vigor. En caso de que el texto original de las susodichas convenciones sufriera modificaciones, u otras convenciones internacionales relativas a las prestaciones objeto del viaje combinado entrasen en vigor, se aplicarán los límites de resarcimiento previstos en las fuentes de derecho vigentes en el momento en el que tenga lugar el evento que hubiera causado el daño.

## **13. Prescripción de acciones**

El plazo de prescripción de las acciones para formular reclamaciones derivadas del presente contrato será el de dos años, de conformidad con lo establecido en el artículo 164 del RDL 1/2007 de 16 de noviembre.

## **14. Obligación de asistencia**

El Organizador está obligado a prestar las medidas de asistencia al consumidor impuestas por el criterio de diligencia profesional exclusivamente en referencia a las obligaciones a su cargo por disposición legal o contractual. Sin perjuicio de los casos de responsabilidad objetiva, previstos en las normas especiales, el Organizador y el Vendedor quedan exonerados de sus responsabilidades cuando la falta de ejecución o ejecución inexacta del contrato es imputable al Consumidor o ha dependido del hecho de un tercero con carácter imprevisible o inevitable, o bien ha sido debida al caso fortuito o fuerza mayor.

15. Reclamaciones y denuncias En caso de incumplimientos o defectos en la ejecución de los servicios contratados, el consumidor se obliga a notificarlo por escrito al prestador de servicios que se trate, a Pigi y al Organizador a la mayor brevedad posible (“in situ” o durante los días siguientes a la finalización del viaje). Las reclamaciones se examinarán lo antes posible y se hará todo lo posible para conseguir una resolución rápida y de forma amistosa.

16. Seguro El cliente tiene la posibilidad de

suscribir una póliza de seguro que cubra los riesgos de gastos de anulación y/o pérdida de equipaje y/o asistencia, para la cobertura de los gastos sanitarios, de repatriación y otros en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento, que quedarán sometidas a las condiciones previstas por la compañía de seguros y que pueden consultarse en el Sitio Web. 17. Ley y jurisdicción aplicables En el caso de profesionales y empresas Los presentes Términos y Condiciones se rigen, en la medida admitida por la normativa aplicable, por la ley italiana. Asimismo, en la medida admitida por la normativa aplicable y los acuerdos internacionales, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales de Milán, para cualquier cuestión relativa a la interpretación, cumplimiento o ejecución de los presentes Términos y Condiciones, renunciando expresamente a cualquier fuero propio que pudiera corresponderles, siempre y cuando la normativa aplicable no establezca un fuero específico obligatorio. En el caso de consumidores Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la ley española o, en el caso de que residas en otro país que no sea España, por la ley del país de tu domicilio. Serán competentes para conocer de cualquier litigio que se derive de los presentes Términos y Condiciones los tribunales del domicilio del consumidor. En los supuestos en los que la ley no prevea forzosamente el domicilio del consumidor para resolver conflictos con respecto de las presentes condiciones, será competente, a elección del consumidor, el tribunal de su domicilio o el tribunal de la Sociedad, esto es, los Tribunales de Madrid. Te informamos de que puedes utilizar la plataforma de resolución de litigios online para servicios proporcionados por empresas de la Unión Europea (la « Plataforma ODR »), que la Comisión Europea pone a disposición de todos sus ciudadanos en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Por tanto, los consumidores de la Unión Europea pueden remitir sus reclamaciones a Pigi a través de la Plataforma ODR utilizando la dirección del correo electrónico de la Sociedad [odr-contact@lastminutegroup.com](mailto:odr-contact@lastminutegroup.com). Te informamos de esta dirección de correo electrónico la puedes utilizar únicamente con la finalidad de remitirnos tu reclamación a través de la Plataforma ODR. Por tanto, cualquier correo electrónico que

envíes a [odr-contact@lastminutegroup.com](mailto:odr-contact@lastminutegroup.com) fuera del procedimiento establecido a través de la Plataforma ODR, podría no ser atendido.