

## ALCANCE DE LAS CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales de Contratación constituyen el marco básico de regulación de las relaciones establecidas entre Huakai, cuya denominación social es **HUAKAI TRAVEL S.L** (de aquí en adelante **HUAKAI** o “la agencia” o “la empresa”), como organizador del viaje, con domicilio en C. Gaztambide, 3, 28015 Madrid CIF:B88507728, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid y con número de Licencia CICMA nº 4024 y el consumidor, en adelante, “el cliente”, “el consumidor” o “el viajero”, que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofrecidos a través del sitio web <https://www.huakai.es/>.

Cualquier contratación con **HUAKAI** está sometida a las presentes condiciones generales de venta que a continuación se publicitan libremente, con el fin de que cada cliente pueda conocer y verificar la compra y los términos específicos. El cliente declara que es mayor de edad y dispone de capacidad legal necesaria para contratar los servicios ofertados en el sitio web <https://www.huakai.es/>, de acuerdo con las presentes condiciones.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación se rigen por lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por el Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, de trasposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viajes vinculados, Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación y por lo dispuesto a continuación.

Las condiciones generales tienen por objeto regular los términos contractuales para la prestación de los servicios por parte de **HUAKAI**, y, en su caso, la contraprestación debida por el cliente a **HUAKAI**, por la utilización por aquél de determinados servicios. La prestación de los servicios se llevará a cabo a mediante la obtención, disposición, organización, empleo y gestión por parte de **HUAKAI** de los recursos técnicos, humanos y operativos necesarios al efecto y, siempre y en todo caso, como contraprestación a los precios vigentes en cada momento cuando los servicios sean de pago. La mera navegación por la web <https://www.huakai.es/> no tendrá la consideración de servicio.

**HUAKAI** vela y protege especialmente al viajero en los términos que se detallan en las presentes condiciones generales, así como en el AVISO LEGAL y POLÍTICA DE PRIVACIDAD por medio de:

### 1. DEFINICIONES

- A. Viaje combinado: es aquel en el que se combinan, al menos, dos servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, siempre que la combinación se formalice en un único contrato con independencia de que lo solicite o no el viajero. También se considera viaje combinado aquel que, a pesar de formalizarse en varios contratos,
- Se realice en uno de nuestros puntos de venta.
  - Se seleccione la combinación de servicios de viaje antes de que el viajero consienta pagar.

- Se ofrezca, se venda o se facture por el organizador, o en su caso el minorista, a un precio a tanto alzado o global.
- Se anuncie por el organizador, o en su caso el minorista, como "viaje combinado".
- Dichos contratos faculten al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

Por último, también son contratos de viaje combinado, aquellos contratos formalizados en <https://www.huakai.es/> (a través de un proceso de reserva en línea conectado), en el que el viajero celebra un único contrato con el empresario, pero varios con los prestadores de los servicios contratados por el viajero a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación de la última reserva.

También se considera viaje combinado aquel que combine un servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo) y adicionalmente, uno o más servicios de turísticos, siempre que:

- Los servicios turísticos representen una proporción igual o superior al 25% del valor de la combinación y se anuncien como una característica esencial de la combinación o;
- Si los servicios turísticos solo han sido contratados después de que se haya iniciado la ejecución de 1 servicio de viaje (transporte, alojamiento y alquiler de vehículo).

- B. Servicio de viaje: Son servicios de viaje, el transporte de pasajeros, el alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial, el alquiler de turismos (Real Decreto 750/2010, de 4 de junio) y, cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los citados anteriormente.
- C. Contrato de Viaje Combinado: es aquel que se formaliza en un solo contrato por el total del conjunto del viaje o, la formalización de varios contratos por cada uno de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado ofertado.
- D. Fecha de inicio del viaje combinado: es aquel día en el que comienza la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- E. Repatriación: el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.
- F. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un viaje combinado.
- G. Viajero: toda persona que tiene intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato.
- H. Empresario: aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje o como prestador de servicios de viajes.
- I. Organizador: se considera a aquel empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario.
- J. Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.
- K. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los

- servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.
- L. Menor: toda persona menor de dieciocho años.
- M. Circunstancias inevitables y extraordinarias: se considerarán aquellas situaciones que están fuera de control de la parte que alega la situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.
- N. Punto de venta: hace referencia a toda instalación de venta al por menor, tanto muebles como inmueble, o a un sitio web de venta al por menor o a un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.
- O. Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.
- P. Información precontractual: Se entiende por información precontractual, aquella que el organizador o, en su caso, el minorista está obligado a facilitar al viajero antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato u oferta.

## 2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La filosofía de **HUAKAI**, busca conseguir que el viaje se adapte al grupo y no el grupo al viaje consiguiendo una experiencia más flexible, cercana y de aventura que los paquetes turísticos de los clásicos tour operadores. Además, en **HUAKAI** queremos que el viajero sea parte activa del viaje, implicándose en el desarrollo del mismo e integrándose en el grupo y viviendo la experiencia en destino. El cliente, al contratar el viaje, debe comprender y aceptar la filosofía de estos viajes, ser flexible y estar abierto a la aventura.

Las distintas actividades no reflejadas en la página del viaje como incluidas y el transporte local, salvo que se mencione lo contrario en la página específica del viaje, no se reservan desde **HUAKAI** y es el grupo el que toma las decisiones durante el viaje para la consecución de la ruta propuesta desde **HUAKAI**.

El cliente conoce y acepta que la propia filosofía de **HUAKAI**, la naturaleza, configuración y desarrollo de sus viajes, precisan de cierta flexibilidad por lo que el cliente aceptará durante su preparación y/o ejecución las distintas propuestas siendo que el itinerario expuesto para cada viaje es meramente representativo del tipo de actividades sugeridas.

El cliente conoce que la naturaleza del viaje es de carácter de aventura y que puede entrañar determinado riesgo personal asumiendo y aceptando este riesgo.

El viajero conoce que, en ciertos destinos, pueden concurrir determinadas circunstancias políticas, culturales y geográficas que pueden entrañar ciertos riesgos y suponer retos físicos de naturaleza superior a los que se pueden presentar en su vida cotidiana.

El viajero conoce y declara que, al menos, ha considerado y sopesado los riesgos potenciales, peligro y retos, y expresamente asume aquellos inherentes al viaje que se propone realizar.

**HUAKAI** podrá vincular a dos grupos en el mismo destino y en las mismas fechas, en el caso de que existan dos grupos con franjas de edad diferentes y así se

requiriera para que ambos viajes pudieran realizarse.

## **2.1. Funcionamiento del viaje y del papel del coordinador**

**HUAKAI** selecciona un coordinador que acompaña al grupo durante la estancia en destino. Los coordinadores son personas con amplia experiencia en viajes de aventura, con conocimientos de inglés, resolutivos y con habilidades sociales y de gestión de grupos. El cometido del coordinador es apoyar al grupo en cuestiones logísticas para garantizar el buen funcionamiento del viaje. No obstante, el coordinador no es un guía profesional o titulado por lo que no dispone de conocimientos exhaustivos de la historia y los monumentos del lugar o cualquier otra habilidad limitada a guías profesionales.

Las tareas del coordinador en el viaje son las de coordinar y atender al grupo durante el servicio, con capacidad para tomar decisiones que afecten a la ruta, incluso para modificarla siempre y cuando las circunstancias así lo aconsejen, en base a su experiencia viajera y velando por la seguridad del grupo así como en base a la información disponible en el informe del viaje proporcionado por **HUAKAI**.

En relación con aquellos servicios de viaje no incluidos en el programa de viaje organizado por **HUAKAI** que se vayan a contratar en destino por los clientes, el coordinador se encargará de orientar y proponer diferentes opciones de servicios (transportes y actividades) debiendo ser reservados los mismos por los viajeros.

El coordinador gestionará y solucionará, en la medida de lo posible, las eventualidades que puedan surgir durante el viaje ajenas al control de **HUAKAI**, proporcionará apoyo al viajero de darse una eventual circunstancia inusual durante el viaje y mediará en caso de conflicto entre los miembros de un grupo.

El coordinador del viaje es la figura encargada de consensuar las opiniones del grupo teniendo la última palabra y poder de decisión en el caso de no alcanzarse consenso entre los distintos miembros del grupo y ello con la finalidad de garantizar la seguridad y la buena marcha del viaje. La realización de una reserva con **HUAKAI** implica que el viajero acepta someterse, de modo expreso, a la autoridad del coordinador de viaje y acatará sus indicaciones para un buen desarrollo del viaje.

Los cambios sustanciales en la ruta deberán ser acordados por unanimidad del grupo. Los itinerarios propuestos por **HUAKAI** podrán no ser seguidos fielmente debido a que sus viajes son, en esencia, flexibles, teniendo los miembros del grupo que los disfruta un amplio grado de decisión sobre la evolución de los mismos. Cualquier eventual coste adicional que se pudiera generar a los viajeros por un cambio sustancial en la ruta acordado por unanimidad deberá ser asumido por cada uno de los miembros del grupo.

El coordinador es el nexo de unión entre el cliente y **HUAKAI** durante el viaje.

En ningún caso el coordinador se ocupará de las labores habituales de acompañante profesional como acompañamientos individuales o atenciones particulares que excedan las responsabilidades explicitadas en las presentes condiciones generales.

El coordinador estará esperando al grupo en destino y despedirá al grupo la noche anterior a la finalización del viaje. No constituye obligación ni de **HUAKAI** ni del coordinador acompañar al viajero al inicio del viaje y / o su regreso, entendiéndose como tal la presencia física del coordinador en el vuelo de ida y / o en el de regreso.

El viajero deberá, en todo momento, cumplir estrictamente con las leyes, usos y costumbres, política exterior y regulación en materia de sustancias en el lugar de destino.

En caso de que el viajero cometa cualquier acto ilegal, cualquier acción y omisión que pueda causar peligro o incomodidad al resto de miembros del grupo, **HUAKAI**

podrá resolver la relación con el cliente sin que, por ello, se genere derecho de reclamación y devolución al cliente de importe alguno.

### **A) Excursiones o visitas facultativas**

Las excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen **no** forman parte del contrato.

Su publicación tiene mero carácter informativo y el precio aproximado está expresado con el indicativo de "Previsión de Gastos". De contratarse en el lugar de destino pueden producirse variaciones sobre sus costos.

### **B) Fondo común**

En términos de operativa, todos los viajeros deberán aportar, al inicio del viaje, una cantidad, en moneda local, que será gestionada por el coordinador en destino para la constitución de un fondo común.

El importe que deberán aportar los viajeros es la cantidad estimada que se destinará al abono de transportes internos, fondo común del coordinador, visitas y demás actividades no incluidas en el precio del itinerario / programa del viaje contratado.

Es una cantidad orientativa que **HUAKAI** indica al viajero para un cálculo estimado de los gastos en el viaje. El importe final dependerá del grupo y de las elecciones "in situ" que se tomen.

Si alguno de los miembros del grupo decide no participar en alguna de las visitas / excursiones opcionales no incluidas en el precio del itinerario, no deberá aportar al fondo común el importe equivalente al destinado para la realización de esta visita / actividad concreta.

En ningún caso el importe del fondo común se destinará al abono de comida / bebida de los miembros del grupo.

Las actividades no especificadas en la ruta de la página web de Huakai, como actividades opcionales que necesiten la presencia del coordinador y puedan suponer un incremento en el presupuesto inicial, el gasto extra del coordinador será cubierto por los viajeros.

En caso de que alguno de los viajeros decida no abonar la parte del fondo común correspondiente al coordinador, se entenderá como incumplimiento de uno de los términos acordados en el contrato de viaje.

### **C) Respetto de los vuelos internos**

La empresa se reserva el derecho de cambiar servicios o precios descritos en nuestro catálogo de viajes, en la página web o en cualquier otro medio antes de que la reserva sea realizada.

**HUAKAI** procurará que todos los viajeros inscritos en un mismo viaje disfruten del mismo vuelo para los traslados internos en el país de destino. No obstante lo anterior, **HUAKAI** solo podrá garantizar esta premisa a aquellos viajeros que estén inscritos en el momento de confirmación del viaje.

Todo viajero que se inscriba con posterioridad a la confirmación del viaje por **HUAKAI**, estará sujeto a la disponibilidad de las plazas aéreas en el momento en que realice el segundo pago.

### **D) Respetto a los vuelos internacionales**

Algunos viajes tienen la posibilidad de añadir como servicio extra el vuelo internacional desde Madrid. En caso de cancelación de tu viaje Huakai, las condiciones de cancelación aplicables a los vuelos internacionales, no dependerán de la contratación de ningún seguro, ni de las condiciones generales de cancelación.

Si no de las condiciones de cancelación propias de la aerolínea contratada por Huakai.

Esta información será comunicada al cliente en cuanto la aerolínea nos comunique las condiciones de sus vuelos y se procederá al reembolso del importe o penalización correspondiente.

## **2.2. Deberes del viajero HUAKAI**

**A) Proporción de la información correcta** tal y como aparece en la documentación oficial (nombre y apellidos completos, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte / DNI, datos de los mismos, formulario médico si procede) siendo el único responsable de la veracidad y exactitud de los datos trasladados a **HUAKAI** en el proceso de reserva.

De no ser proporcionados los datos pertinentes requeridos 30 días antes de la fecha de salida el viajero deberá abonar unos gastos de gestión adicionales de 50€. De no abonarse, **HUAKAI** podrá no continuar con el proceso de reserva / contratación.

El correo facilitado por el cliente deberá ser veraz y de utilización habitual por parte del cliente. El viajero es responsable de añadir la dirección de correo electrónico [hola@huakai.es](mailto:hola@huakai.es) dentro de sus contactos para asegurarse que los mensajes de Huakai no van a la carpeta de correos "no deseados".

Las personas con movilidad reducida y / o con necesidades especiales, antes de proceder a contratación, deberán poner su circunstancia en conocimiento de **HUAKAI** a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

### **B) Obligaciones relativas a la documentación**

El viajero deberá estar en posesión de un pasaporte válido para la entrada y salida del país o países de destino a lo largo del itinerario de viaje con 6 meses de validez a su vuelta del mismo, así como de los visados, permisos y certificados cualesquiera que fueran, incluidos los de vacunación, así como de los seguros de suscripción obligatoria.

Es exclusiva obligación del cliente la obtención de la mencionada documentación así como el mantenimiento de su vigencia e idoneidad durante todo el viaje, siendo de su responsabilidad cualquier perjuicio que por incumplimiento de lo referido en el presente párrafo pudiera producirse.

### **C) Obligaciones relativas al transporte público y a los coches de alquiler**

En relación con el transporte público: El grupo se desplazará en transporte público local. Estos desplazamientos no están integrados ni precontratados en la oferta de viaje de **HUAKAI**, salvo indicación en contrario, y será cada grupo el que decida el medio de transporte a utilizar en sus desplazamientos. **HUAKAI** no es responsable en la elección de los prestadores de servicios, de los estándares de calidad, medidas de seguridad, ni de las eventuales responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse de su uso indebido por parte del cliente o del conductor, si fuere un tercero.

En relación con los vehículos de alquiler: En los viajes que así se especifique, el coste de estos vehículos estará incluido en el precio del viaje. **HUAKAI** reservará los vehículos de alquiler facilitando su contratación.

**HUAKAI** seleccionará como conductor al coordinador del viaje y, si fuese necesario conductores adicionales que serán aquellos viajeros integrantes del viaje que se ofrezcan como voluntarios.

Cada miembro del grupo se convierte en responsable solidario a partes iguales del importe total de los sobrecostes (importe del combustible, multas o cargos adicionales) que pudieran darse durante el viaje.

Ciertos sobrecostes son reembolsados una vez devuelto el coche de alquiler en la tarjeta del conductor, finalizado el viaje. Debido a ello, **HUAKAI** podrá solicitar una fianza de 100€ a cada viajero para cubrir el abono de los eventuales costes extraordinarios.

Transcurridos 15 días desde la finalización del viaje, **HUAKAI** reembolsará la fianza abonada por cada viajero de forma íntegra en el caso en que no hubiera habido sobrecostes, o la diferencia correspondiente si los hubiera habido.

De no surgir conductores voluntarios y ser imprescindibles para la realización del viaje **HUAKAI** podrá cancelar el mismo reembolsando íntegramente el importe abonado por cada viajero.

De no haber suficiente número de conductores para todos los coches necesarios para la realización del viaje, tendrán preferencia para el disfrute del mismo aquellos viajeros que se hubieren ofrecido como conductores voluntarios y, a continuación, el resto por estricto orden de inscripción en el viaje.

Las empresas de alquiler de vehículos, en ocasiones, exigen que el conductor del vehículo aporte una tarjeta de crédito como fianza.

En relación con el transporte aéreo: En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida y, en todo caso, se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. Se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de vuelos.

### **Derecho de Admisión**

Se denegará la contratación y/o se procederá a la expulsión de la aventura a quienes:

1º.- Falten al respeto a los compañeros de viaje, acompañantes, coordinadores o conductores, y resto de prestatarios de viaje, como empleados de recepción de hoteles, camareros, entre otros así como a aquellos que no se sometan a la disciplina de grupo.

2º.- Actúen de forma violenta o agresiva y / o ofendan verbalmente y / o físicamente a terceros teniendo **HUAKAI** tolerancia cero con este tipo de actuaciones.

3º.- Falten reiteradamente a la puntualidad.

4º.- Incurran en el impago de gastos particulares o en la sustracción de objetos en hoteles y restaurantes, así como objetos de los compañeros de viaje, acompañantes, coordinadores o cualesquiera otros terceros.

5º.- Porten armas u objetos asimilables.

6º.- Porten y consuman sustancias prohibidas en el lugar de destino.

7º.- Ostenten ropas o símbolos que inciten a la violencia, racismo o xenofobia.

8º.- No acaten las instrucciones de los coordinadores poniendo en peligro su propia seguridad y la del grupo.

La infracción de estas normas dará pie a la expulsión del viajero de la actividad correspondiente, en el caso de que estuviera en curso, y a la denegación de la

contratación en futuras aventuras.

El coordinador en destino queda facultado a fin de recoger los testimonios correspondientes del resto de compañeros de viaje integrantes del grupo, acompañantes y cualesquiera otros terceros a fin de corroborar los comportamientos anteriormente descritos con los efectos de una posible expulsión del grupo, y / o reservar el derecho de admisión en futuras experiencias.

Dada la particularidad de las aventuras organizadas por **HUAKAI**, del mismo modo, aunque la aventura ya haya sido confirmada, se podrá proceder a la cancelación del viaje de aquellos inscritos que puedan llegar a perjudicar los intereses económicos, mercantiles, societarios y cualesquiera otros de naturaleza análoga de **HUAKAI** por ser propietarios y / o trabajadores de sociedades cuyo negocio y/o actividad económica sean semejantes y / o análogos a los de **HUAKAI**.

**HUAKAI** se reserva el derecho a solicitar a sus eventuales participantes que rellenen un formulario a fin de valorar la idoneidad de los mismos en la participación de la actividad concreta.

### **3. PRECIO Y FORMA DE PAGO**

**A)** En el apartado Precio de la página de cada viaje se especifican todas las prestaciones incluidas, por lo general **el precio del viaje combinado incluye:**

- La ruta diseñada por **HUAKAI** con los principales puntos de interés por la zona del país que transcurre el viaje.
- La asistencia durante todo el viaje por parte de un coordinador, perteneciente a **HUAKAI**, responsable de proveer o facilitar los elementos necesarios para la realización del viaje.
- La prestación de asistencia por parte de **HUAKAI** si el viajero se halla en dificultades, especialmente en supuestos de circunstancias extraordinarias e inevitables y las dispuestas en la normativa de aplicación.
- Todos los alojamientos y vuelos internos que figuren en el itinerario / programa y que hayan sido confirmados por **HUAKAI** con anterioridad al inicio del viaje.
- Seguro de viaje.
- Traslados y alquiler de vehículos, cuando estos servicios esté, expresamente, reflejados como incluido en el programa contratado.
- La posibilidad de solicitar asistencia cuando tenga dificultades para presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad del viajero durante el viaje.

#### **B) El precio del viaje no incluye:**

Cualquier otro servicio no especificado en el programa / itinerario así como tasas de entrada y salida, tasas / impuestos adicionales que pueden variar en función del establecimiento y destino, visados, certificados de vacunación, "extras" tales como propinas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa- servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "el precio del viaje incluye", o no conste específicamente detallado en el programa / itinerario, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo.

#### **C) Forma acordada de pago**

Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida si es al contado o



fraccionado si bien el importe íntegro deberá estar desembolsado antes de la fecha de salida. En caso, de no haberse recibido el precio, se entenderá que el viajero desiste unilateralmente del contrato con los gastos y penalizaciones establecidas en el RDL 1/2007.

Los pagos podrán ser efectuados por medio de tarjeta de débito o mediante la plataforma Scalapay, plataforma que permite al viajero financiar su viaje fraccionando el pago.

En general, si la contratación se produce con más de 45 días respecto de la fecha de salida el pago puede ser fraccionado:

- 30% del importe total del viaje en el momento de la contratación
- 70% del importe total del viaje entre los 45 y los 30 días anteriores a la fecha de salida

Si contratas el viaje con menos de 45 días de antelación respecto de la fecha de salida, se deberá abonar el importe total del viaje en el momento de la contratación.

Recibido el pago por parte de **HUAKAI**, la empresa dispondrá de 24-48 horas (días laborales) para confirmar al cliente mediante correo electrónico la recepción pago y procederá a la confirmación de la existencia de plaza disponible en el viaje seleccionado. Además, informará del número mínimo de viajeros necesario para la confirmación de la salida del viaje.

En caso de no ser abonados los importes pendientes, en tiempo y forma, cumpliéndose con el calendario de pagos **HUAKAI** entenderá que el viajero desiste del contrato de viaje combinado siéndole de aplicación las disposiciones del artículo 160.1. del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En caso de insuficiencia de inscripciones se atenderá a las disposiciones del punto "Resolución del contrato por parte de **HUAKAI**".

#### **D) Modificaciones en el precio:**

El precio del viaje combinado ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte y coste del carburante. Debido a la constante subida del petróleo o en otras fuentes de energía, en ocasiones, el precio del viaje podrá ser modificado posteriormente a la contratación y confirmación del viaje, por el organizador, o en su caso por el minorista, siempre que dicha facultad se disponga en el contrato formalizado.

Dependiendo del destino se impondrán al viajero, como parte integrante del precio total del viaje combinado, las tasas, impuestos y recargos turísticos de aterrizaje, embarque o desembarque en puertos o aeropuertos, tal y como se ha especificado en el apartado anterior. Dichos importes podrán ser modificados por aquellos terceros que no están involucrados directamente en la ejecución del viaje combinado y, como consecuencia de ello, podrán ser modificados por **HUAKAI**.

En relación con la Tasa Turística, es una tasa que aplican en determinados países los establecimientos hoteleros. El viajero debe consultar si existe dicha tasa según su destino.

Como consecuencia de cambios en el tipo de divisa aplicables al viaje combinado, **HUAKAI** podrá modificar el precio del viaje.

Toda modificación de precios que se produzca como consecuencia de cualquiera de las razones expresadas anteriormente, será notificada por **HUAKAI** al viajero con la justificación del incremento y su cálculo en soporte duradero, a más tardar veinte

días naturales antes de la fecha de inicio del viaje combinado.

Siempre que el contrato de viaje disponga la facultad de **HUAKAI**, de modificar el precio, como es el caso, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes mencionados en este apartado que se produzcan entre la fecha de confirmación de reserva de viaje combinado y fecha de inicio del mismo. En caso de reducción del precio **HUAKAI** tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero.

#### **E) Respeto de los pagos y reembolsos**

El viaje combinado debe estar totalmente pagado para que se le faciliten al viajero todas las prestaciones de su viaje. En el caso de que el cobro sea rechazado por cualquier causa, se procederá a la anulación de la reserva, previa comunicación informativa para intentar solventar el problema del pago.

En caso de no recibir el pago total del precio pactado en las condiciones, se asumirá que el viajero desiste del viaje siendo de aplicación lo contenido en el apartado "Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero".

En el caso de que el organizador resuelva el contrato de viaje combinado, deberá devolver o reembolsar al viajero las cantidades ya pagas por el mismo, en un plazo no superior a catorce días naturales a contar desde la fecha de finalización del viaje combinado.

El viajero que no se presente a la hora prevista de salida del viaje combinado contratado, no tendrá derecho a la devolución de cantidad alguna abonada, salvo que exista acuerdo diferente entre las partes.

#### **E) Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios:**

a) El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

b) El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

c) El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si **HUAKAI** o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

- i. imputable al viajero;
- ii. imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
- iii. debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

d) En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

e) Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en la ley de aplicación, no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

- i. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre

compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

- ii. El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- iii. El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- iv. El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- v. El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- vi. Los convenios internacionales.
- vii. Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a ley aplicable, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales.

La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de la ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales, se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

#### **4. MODIFICACIÓN DE OTROS CLAUSULADOS DEL CONTRATO**

a) El contrato de viaje combinado, con excepción de lo dispuesto en el apartado anterior, podrá modificarse de forma unilateral por parte del organizador o, en su caso minorista, antes del inicio de viaje combinado, siempre y cuando el cambio sea insignificante, se disponga dicha facultad en el contrato formalizado con el viajero y se informe al viajero en soporte duradero de dicha alteración en el precio.

b) Ahora bien, en aquellos supuestos en los que el organizador se vea obligado a modificar alguna de las características principales del viaje combinado contenidas en las condiciones precontractuales o contractuales o proponga al viajero aumentar el precio del viaje combinado en más de un ocho por cien (8%) del total del precio, siempre antes del inicio del viaje combinado, el viajero tendrá la posibilidad de aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin penalización.

c) En caso de que el viaje combinado sustitutivo al modificado, sea de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción en el precio.

d) Las modificaciones de clausulados del contrato deben ser comunicadas al viajero sin demora y haciendo alusión a: la repercusión de la modificación en el precio total del viaje combinado; el plazo en el que el viajero debe comunicar su decisión de resolver o aceptar las modificaciones y qué ocurre si no comunica nada el viajero, y en su caso, el viaje sustitutivo ofrecido y su precio.

\* En el supuesto de que el viajero solicite cambios voluntarios en su viaje combinado, los precios de los servicios turísticos podrán no corresponderse con los publicados en el folleto o condiciones precontractuales que dio lugar a la contratación.

#### **5. ASISTENCIA**

a) El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al

organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

b) El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

- i. el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
- ii. la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
- iii. la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

c) El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

d) Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches, siendo el coste del exceso de cuenta del viajero.

## **6. CESIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO**

Para que el viajero tenga la facultad de ceder el contrato de viaje combinado a otra persona, la destinataria deberá reunir todas las condiciones aplicables a dicho contrato, debiendo ser comunicado previamente al organizador o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.

Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente ante el pago de la cuantía pendiente de pago, así como de cualquier gasto adicional que haya causado la cesión. Para ello serán el organizador o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

En caso de que no puedas realizar el viaje y desees ceder tu reserva deberás solicitarlo vía correo electrónico en la dirección [customercare@huakai.es](mailto:customercare@huakai.es).

Los gastos de gestión de la cesión se establecen en 50€.

La cesión será considerada efectiva cuando **HUAKAI** comunique a cedente y cesionario la aceptación de la misma. El cesionario deberá cumplir con las características de edad y sexo que dicho viaje requiera.

Los servicios de viaje contratados a nombre personal e intransferible (vuelos o traslados internos, entre otros) deberán ser abonados en concepto de gasto extra para hacer efectiva la cesión.

## **7. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO POR EL VIAJERO**

En cualquier momento, pero siempre antes de la fecha de inicio del viaje combinado, el viajero podrá resolver el contrato debiendo abonar una penalización. Las denominadas "fuerza mayor de carácter personal" no otorgarán al viajero el derecho a un reembolso completo de cualquier pago realizado.

En el caso de que los servicios contratados y anulados, que forman parte del viaje combinado, estuvieran sujetos a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación por desistimiento, serán los establecidos por el proveedor de cada servicio.

El viajero que desee resolver su contrato deberá comunicarlo mediante correo electrónico a la dirección [customercare@huakai.es](mailto:customercare@huakai.es) o comunicación postal a la dirección que figura en el encabezamiento de las presentes condiciones generales. En el caso de ser cancelado el viaje mediante el envío de un correo electrónico fuera del horario de lunes a viernes de 9:30 a 19:00 se entenderá efectiva la cancelación el siguiente día hábil. En caso de ser cancelado vía comunicación postal se entenderá efectiva la cancelación tan pronto **HUAKAI** confirme recepción de la misma.

### Condiciones de Cancelación

Existen dos tipos de estados en los viajes **HUAKAI**, estados que se podrán visualizar en casi confirmado y confirmado o casi lleno.

“Viajes casi confirmados”: viajes en los que no está, en el momento, confirmado el número mínimo de viajeros para la realización de los mismos.

“Viajes confirmados”: viajes en los que está, en el momento, confirmado el número mínimo de viajeros para la realización de los mismos.

### SIN OPCIÓN DE CANCELACIÓN:

**HUAKAI** aplicará los siguientes gastos de cancelación en forma de penalización, si la cancelación se produce:

"CASI CONFIRMADO"	+ 60 días	59 – 31 días	30 – 15 días	Menos de 15 días respecto fecha de salida
	10% penalización *	20% penalización	-	
"CONFIRMADO"	30% penalización *	35% penalización	75% penalización	100% penalización

\* El importe correspondiente a la penalización se ofrecerá al cliente en forma de bono pudiendo ser el mismo utilizado en la reserva de otro viaje **HUAKAI** en el plazo de 3 meses a contar desde que fue efectiva la cancelación.

De no presentarse a la salida, el viajero está obligado al pago del importe total del viaje.

Con independencia de lo expuesto anteriormente, y en especial en lo que respecta a los billetes de avión, tren, nave o cualquier otro medio de transporte, la empresa no garantiza la devolución del importe de los mismos una vez emitidos, estando sujeto el viajero a las normas establecidas por cada compañía de transporte, (la mayoría de los billetes aéreos una vez emitidos no admiten cambios ni cancelaciones), siempre que el billete haya sido emitido y abonado en el momento de la cancelación del viaje.

En el caso de que se hubieran realizado pagos adelantados, ya sea por la agencia o por el coordinador del viaje, en concepto de alquiler de hoteles, actividades o alquileres de coches, y dichos pagos formen parte del presupuesto dado al viajero,

si el cliente cancelara el viaje dentro del último mes previo a la salida y siempre que su plaza no sea ocupada por otro viajero, deberá pagar su parte correspondiente de dichos gastos, con el fin de no penalizar con su baja al resto de compañeros del viaje.

En el momento de la reserva el viajero puede seleccionar la contratación de una "opción de cancelación" lo que le permite cancelar su viaje bajo las siguientes condiciones:

**CON OPCIÓN DE CANCELACIÓN:**

La "opción de cancelación" es un producto propio de **HUAKAI**, no un seguro de cancelación, que proporciona al viajero que la solicite unas condiciones de cancelación más flexibles que las estándares (SIN OPCIÓN DE CANCELACIÓN).

En el caso de reservarse un viaje para "un grupo de viajeros", la opción de cancelación aplica únicamente a aquellos que hubieren seleccionado la "opción de cancelación" en el momento de la contratación del producto **HUAKAI**.

**HUAKAI** aplicará los siguientes gastos de cancelación en forma de penalización, si la cancelación se produce:

**A) Para viajes nacionales:**

	+ 40 días	40 - 31 días	30 - 9 días	Menos de 8 días respecto fecha de salida
"CASI CONFIRMADO"	0% penalización	0% penalización	-	-
"CONFIRMADO"	0% penalización	30% penalización	60% penalización	100% penalización

A estos efectos, Marruecos se registrará por las pautas de cancelación de los viajes nacionales.

**B) Para viajes internacionales:**

	+ 60 días	59 - 31 días	30 - 9 días	Menos de 8 días respecto fecha de salida
"CASI CONFIRMADO"	0% penalización	0% penalización	-	-
"CONFIRMADO"	0% penalización	30% penalización	60% penalización	100% penalización

Cuando como consecuencia de modificaciones en las condiciones del contrato de viaje combinado, el viajero no acepte su sustitución por otro viaje, el organizador reembolsará al viajero las cantidades pagadas sin aplicar penalizaciones, en el plazo

máximo de catorce días naturales, a contar desde la fecha de resolución del contrato.

Tendrán derecho a resolver el contrato y derecho al reembolso total del precio del viaje combinado:

a) aquellos viajeros en cuyos viajes contratados concurren circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino, o en las inmediaciones, que afecten de forma significativa a la ejecución al viaje o al transporte de pasajeros al lugar de destino.

b) si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio.

c) en el supuesto de que el empresario responsable del viaje combinado, lo cancele antes del inicio del viaje, el viajero tendrá derecho además a recibir una compensación.

d) en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

e) cuando se den circunstancias excepcionales como por ejemplo, graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje, los viajeros tampoco tendrán que pagar ninguna penalización.

Los viajeros tendrán derecho a una reducción en el precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

Los viajes combinados carecen del derecho de desistimiento, si bien, aquellos viajeros que contraten un viaje combinado fuera del establecimiento, (no confundir con los contratos celebrados a distancia) dispondrán del plazo de catorce días para ejercer su derecho de desistimiento ante **HUAKAI**.

### **CON OPCIÓN DE CANCELACIÓN PLUS:**

La "opción de cancelación plus" es un producto propio de **HUAKAI**, no un seguro de cancelación, que proporciona al viajero que la solicite unas condiciones de cancelación más flexibles que las de la opción de cancelación estándar.

En el caso de reservarse un viaje para "un grupo de viajeros", la opción de cancelación aplica únicamente a aquellos que hubieren seleccionado la "opción de cancelación" en el momento de la contratación del producto **HUAKAI**.

**HUAKAI** aplicará los siguientes gastos de cancelación en forma de penalización, si la cancelación se produce:

#### **A) Para viajes nacionales:**

	+ 40 días	40 - 31 días	30 - 9 días	Menos de 8 días respecto fecha de salida
"CASI CONFIRMADO"	0% penalización	0% penalización	-	-
"CONFIRMADO"	0% penalización	15% penalización	30% penalización	100% penalización

A estos efectos, Marruecos se regirá por las pautas de cancelación de los viajes nacionales.

**B) Para viajes internacionales:**

	+ 60 días	59 - 31 días	30 - 9 días	Menos de 8 días respecto fecha de salida
"CASI CONFIRMADO"	0% penalización	0% penalización	-	-
"CONFIRMADO"	0% penalización	15% penalización	30% penalización	100% penalización

**8. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR PARTE DE HUAKAI**

**HUAKAI** podrá cancelar el contrato de viaje combinado, reembolsando al viajero la totalidad de los pagos que el mismo haya realizado, pero sin asumir responsabilidad por compensaciones, siempre que se cumplan las condiciones legales establecidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007.

**HUAKAI** podrá cancelar el contrato sin ser responsable de compensación adicional alguna si el número de personas inscritas para el viaje es inferior al número mínimo especificado para el mismo y **HUAKAI** notifica al viajero la cancelación a más tardar:

- 1.º veinte días naturales antes del inicio en el caso de los viajes de más de seis días de duración,
- 2.º siete días naturales antes del inicio en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,
- 3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

En caso de que la cancelación por parte de **HUAKAI** se derive de la falta de clientes para completar el grupo mínimo, daríamos, como deferencia comercial, la opción de cambio de viaje sin ningún coste, bono del 110% del importe abonado que puede ser utilizado en cualquiera de nuestros viajes Huakai en el plazo de un año o la devolución íntegra del importe pagado por el cliente.

Adicionalmente **HUAKAI** podrá cancelar el contrato sin ser responsable de compensación adicional alguna si se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.



## **9. GASTOS DE GESTIÓN**

Por proporción de los datos del viajero en un plazo inferior a 30 días: 50€

Por cambio de viaje: 50€

Por cesión de viaje: 50€

Por cambio en los datos de la reserva: 50€

Todos los cambios de viaje (así como la solicitud de cesión) tienen que ser comunicados vía correo electrónico a la dirección [customercare@huakai.es](mailto:customercare@huakai.es). En el caso de que la solicitud sea mediante el envío de un correo electrónico fuera del horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 se entenderá efectiva la comunicación el siguiente día hábil.

En caso de cambio de viaje (cambio de fechas y / o cambio de destino), algunas cláusulas del contrato de viaje podrán verse modificadas mediante correo electrónico y se enviarán previamente las nuevas condiciones que deberán ser aceptadas por el cliente para que el cambio se haga efectivo. Las solicitudes de cambios de viaje estarán sujetos a la previa aceptación por parte de **HUAKAI**.

## **10. RESPONSABILIDAD POR ERRORES EN LA RESERVA**

**HUAKAI** será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando **HUAKAI** haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.

**HUAKAI** no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero\* o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

\* Al realizar la reserva el viajero introducirá su nombre y apellidos completos tal y como aparecen en su documentación oficial. **HUAKAI** no será responsable de consecuencias derivadas de la inexactitud de los datos.

## **11. CLASIFICACIÓN DE HOTEL**

La clasificación oficial de las instalaciones hoteleras se proporciona en el Catálogo o en otro material informativo sobre el viaje combinado tomando como base las indicaciones expresas y formales de las autoridades competentes del país en el que se presta el servicio. En ausencia de clasificaciones oficiales reconocidas por las Autoridades públicas competentes de los Estados miembros de la Unión Europea, **HUAKAI** se reserva el derecho de proporcionar en el Catálogo una clasificación propia de las instalaciones hoteleras, que permita su evaluación y consecuente aceptación de la misma por parte del Viajero.

## **12. MODIFICACIONES OPERATIVAS**

Teniendo en cuenta la antelación con la que se publican los Catálogos que informan sobre los servicios, el Viajero debe tener en cuenta que los horarios y secciones de los vuelos indicados en la aceptación de la propuesta de venta de servicios podrán sufrir cambios, estando sujetos a posterior validación. Para ello, el Viajero deberá solicitar la confirmación de los servicios antes de la salida.

## **13. EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO**

No aplicará este punto a disconformidades en relación a cambios sustanciales en

servicios de viaje en la ruta, acordados por unanimidad del grupo.

**HUAKAI** y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores. No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante **HUAKAI** o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

Quien responda ante el viajero tendrá el derecho de repetición frente al empresario al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando **HUAKAI** o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone la normativa, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

El viajero deberá informar a **HUAKAI** o, en su caso, al minorista sin demora indebida, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, **HUAKAI** y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación la reducción del precio e indemnización de daños y perjuicios.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si **HUAKAI** o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si **HUAKAI** o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, **HUAKAI** o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, **HUAKAI** o, en su caso, el minorista aplicará al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y **HUAKAI** no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y

perjuicios causados.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, **HUAKAI** y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, **HUAKAI** o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

#### **14. INSOLVENCIA DE HUAKAI**

Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero. En caso de que **HUAKAI** o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

**HUAKAI** ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con AXA SEGUROS GENERALES S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, con CIF A-60917978. D.S.: calle Monseñor Palmer, 1, 07014 - Palma de Mallorca para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de **HUAKAI**, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

#### **15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y del Reglamento Europeo 2016/679, relativo a la protección de las s personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la agencia y el viajero se comprometen a respetar y cumplir con la normativa vigente en dicha materia.

En caso de que efectivamente llegue a contratar con la agencia, la información relativa a protección de datos será entregada por la agencia al viajero en el momento dispuesto en la ley. De igual manera puede ver nuestra política de privacidad y protección de datos en <https://huakai.es/politica-privacidad-y-cookies/>

#### **16. PRESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES**

Prescribirán por el transcurso de dos (2) años las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley, cómputo que se iniciará el día de celebración del contrato.

## **17. JURISDICCIÓN APLICABLE**

Las partes que contraten al amparo de estas condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales del domicilio del viajero o el domicilio del empresario, a elección del viajero, para resolver las discrepancias o reclamaciones que susciten la interpretación o la ejecución del contrato de viaje combinado y de estas condiciones generales.

## **18. SEGUROS**

**HUAKAI** proporciona al cliente un seguro de viaje con las coberturas que constan en el condicionado que se entrega al cliente junto con la documentación contractual.

**HUAKAI** recomienda la contratación de un seguro de viaje ampliado que contenga garantías de cancelación.

Actividades de riesgo como submarinismo, espeleología, deportes aéreos en general y deportes de aventura como rafting, puenting, hidrospeed, barranquismo y similares así como rescate de personas en mar, montaña y desierto, por lo general, no estarán incluidas en las garantías de asistencia sanitaria contratadas.

En caso de querer realizar alguna de esas actividades, **HUAKAI** recomienda la contratación de un seguro que cubra la actividad con la empresa prestadora de servicios "in situ".

En el momento de la contratación el viajero tiene la posibilidad de contratar un seguro de cancelación para cubrir una posible cancelación del cliente por alguno de los supuestos previstos en el condicionado de la póliza de seguro. El seguro de cancelación únicamente podrá ser contratado en el momento en el que se realiza la contratación del viaje.

La vigencia del seguro de cancelación se iniciará en el momento en que se confirme la salida del viaje.

El seguro se activará en el momento de la confirmación del viaje. En los casos en que un cliente contrate un viaje con la salida ya confirmada, este seguro de cancelación comenzará su vigencia 72 horas después de la contratación del viaje por parte del cliente.

La tramitación de declaración de un siniestro a la compañía de seguros corresponde exclusivamente al cliente quedando **HUAKAI** totalmente al margen de este proceso. **HUAKAI** es ajena a las resoluciones que la compañía de seguros determine sobre las incidencias (siniestros) declaradas por el viajero.

En caso de cancelación del viaje a razón de las disposiciones del artículo 160 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la prima del seguro no es reembolsable.

## **CONSENTIMIENTO PARA LISTA DE DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE WHASTAPP**

Por cuestiones operativas, HUAKAI informa que en la organización del viaje en grupo del que vas a formar parte integrante, se crea una lista de distribución de Whatsapp y se incluye a todos los participantes que se hayan inscrito para el programa de viaje.

Con la finalidad de agilizar la gestión de los servicios contratados y las comunicaciones con el grupo entre el organizador y los viajeros participantes en el programa, y con pleno respeto al deber de confidencialidad contemplado en el art. 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y a los principios del tratamiento de datos recogidos en el art. 5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, Huakai Travel S.L, con NIF: B88507728 y domicilio social en C/ de Gaztambide, 3, 28015 Madrid como Responsable del tratamiento de tus datos solicita mediante la aceptación de estos términos y condiciones el consentimiento expreso al viajero.

No se cederán datos a terceros salvo que nos haya dado su consentimiento para cederlos o por obligación legal. Así mismo te informamos que puedes oponerte a dicho tratamiento en cualquier momento dirigiéndote por escrito a la agencia a través del correo [hola@huakai.es](mailto:hola@huakai.es) o por correo postal a Huakai Travel S.L., c/ de Gaztambide, num. 3, 28015 Madrid.

## **AUTORIZACIÓN USO DE IMAGEN**

Como contratante del viaje en grupo con la agencia HUAKAI TRAVEL S.L, AUTORIZO expresamente la utilización de mi imagen, obtenida en el desarrollo del reseñado viaje, para la promoción de los mismos tanto en web como en RRSS, pudiéndose además tratar mi imagen para tales fines, consciente de que puedo oponerme a dicho tratamiento en cualquier momento dirigiéndome por escrito a la agencia a través del correo [hola@huakai.es](mailto:hola@huakai.es)

De existir derechos de imagen, estos se ceden a título gratuito por un plazo de tiempo indefinido, no fijándose ningún límite de tiempo o término extintivo del presente documento, si bien podrá revocarse esta autorización en cualquier momento a través de las vías indicadas para su comunicación en el párrafo anterior.

HUAKAI TRAVEL S.L , en cumplimiento del Reglamento - UE-2016/679 del Parlamento y Consejo de Europa, en su artículo, 5.1, en materia de protección de datos, y por la Ley Orgánica, 1/1982 y sus modificaciones, de protección civil del derecho al honor la intimidad personal y familiar, informa que la imagen personal será tratada de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado, y con riguroso cumplimiento de la LOPDGDG 3/2018 de 5 de diciembre de garantías digitales, en su Título II y sus artículos.

En aplicación de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, no existirá intromisión ilegítima cuando la información gráfica verse sobre un suceso o acaecimiento público cuando la imagen de una persona determinada aparezca como meramente accesorio.

El Viajero declara que conoce y ha aceptado la Política de Privacidad y de Protección de Datos de HUAKAI TRAVEL S.L disponible en su página web <https://huakai.es/>

**ANEXO III:**

## **INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL ADICIONAL PRECEPTIVA**

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) organizador / minorista será(n) responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) organizador / minorista está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación, que sea adecuada y justificable.
- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.
- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este

se encuentre en dificultades.

- Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. HUAKAI ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS S, con CIF A-60917978, calle Monseñor Palmer, 1, 07014, Palma de Mallorca. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.