
Contratación del Viaje

1. Solicitud de reserva

1. La reserva de un tour en ámbito público se realiza a través de nuestra página web.

Los tours de ámbito público se caracterizan por tener fechas establecidas en el calendario público de la web, así como, itinerarios fijos previamente diseñados.

2. El consumidor que desea contratar un viaje en ámbito privado realiza una "solicitud de reserva" a través de nuestro correo electrónico o número de teléfono proporcionado correctamente en nuestra web. Tras esa solicitud, Tierras Altas Escocia, se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva en base a la disponibilidad del momento, el número de personas y las fechas solicitadas.

Los tours de ámbito privado son aquellos que se realizan exclusivamente para un único cliente con fechas e itinerario flexible, siempre sujeto a disponibilidad.

3. En el momento de bloquear fecha, vehículo y guía para un servicio solicitado, la empresa pedirá al consumidor el depósito de una suma equivalente, al menos, al 30% del precio del viaje de cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio final del viaje. Si el consumidor retira su solicitud de reserva antes de los plazos establecidos en la política de cancelación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión que sean razonables.

4. Si el consumidor solicita la elaboración de un viaje combinado a medida, la empresa podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto. Si el consumidor acepta la oferta de viaje combinado elaborada por la empresa, y ésta puede confirmarle los servicios que comprende, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Siempre que no pueda confirmarlos, la empresa deberá devolver las cantidades entregadas por el consumidor.

5. En todos los supuestos anteriores, si la empresa no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al consumidor la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se perfeccionará si el consumidor acepta la oferta dentro de ese plazo o del que expresamente se haya establecido.

5 .Niños. La edad mínima para participar en los tours públicos es de 4 años (en tours privados no hay edad mínima pero se debe avisar). Los menores de 18 años siempre deberán ir acompañados de al menos un adulto.

2. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el viaje se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

3. Confirmación de la reserva

La perfección del contrato de viaje combinado se produce con la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato de viaje combinado es de obligado cumplimiento para ambas partes.

4. Pago del precio

1. En el momento de la perfección del contrato el consumidor deberá abonar una suma que corresponda al 30% del precio del viaje combinado o, en su caso, completar hasta ese importe las cantidades que hubiere entregado a cuenta. Si el consumidor no realiza dicho pago, la empresa le requerirá para que lo efectúe en el plazo razonablemente breve que le fije.

2. El pago del resto del precio se efectuará como a lo más tardar 21 días antes de la realización del circuito contratado.

3. La empresa podrá resolver el contrato y aplicar las reglas establecidas para el desistimiento antes de la salida si el consumidor no realiza cualquiera de los pagos previstos en los apartados anteriores en el plazo que corresponda.

4. El precio es de £69 por persona para las excursiones públicas de 1 día e incluye:

- 12 horas tour
- Guía en español durante el recorrido
- Vehículo a su disposición

5. El precio no incluye:

-Los vuelos tanto nacionales como internacionales así como visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado " servicios incluidos ".

- Gastos adicionales a asumir por el cliente tales como comidas, bebidas, propinas, etc...

- El seguro de viaje.

- Cualquier entrada o servicio extra no especificado expresamente en la descripción de la ruta.

Reglas aplicables a las prestaciones del Viaje.

5. Prestaciones

1. Las prestaciones que integran el contrato de viaje combinado resultan de la información proporcionada al consumidor en el folleto o programa, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

2. No obstante, la empresa organizadora se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto antes de la perfección del contrato. Para su validez, los cambios en dicha información se tienen que haber comunicado claramente por escrito al consumidor.

6. Alojamiento

Salvo que otra cosa se indique en el folleto o se disponga en condiciones particulares:

a) El folleto recoge la categoría de alojamiento que se utilizará para el circuito (sujeto a disponibilidad). La empresa siempre compartirá el alojamiento elegido para que el cliente lo acepte. El alojamiento del circuito público de tres días a la isla de Skye y las Highlands es elegido por la empresa.

b) El horario de ocupación de las habitaciones depende de las normas establecidas en alojamiento. Por lo general, la habitación puede ocuparse a partir de las catorce horas del día de llegada y debe desalojarse antes de las doce horas del día de salida, con independencia de la hora en que esté prevista la llegada al hotel o de la hora en que esté prevista la continuación del viaje.

c) Las habitaciones son generalmente habitaciones dobles, twin, triple o familiar (sujetas a disponibilidad).

7. Transporte

1. El consumidor debe presentarse en el lugar indicado para la salida con la antelación indicada por la empresa o, en su defecto, por el folleto/web.

2. Si el consumidor no pudiera realizar el tour/circuito por no haberse presentado con la antelación requerida, se aplicará el régimen previsto por el apartado 15 para la falta de presentación a la salida o, en su caso, el previsto en el apartado 13 para el desistimiento del consumidor.

3. La pérdida o daño que se produzca en relación con el equipaje de mano u otros objetos que el consumidor lleva consigo y conserva bajo su custodia son de su exclusiva cuenta y riesgo.

8. Otros servicios

1. Las dietas especiales (vegetarianas o de regímenes especiales) sólo se garantizan si han sido pactadas por las partes en condiciones particulares.

2. Seguro: se ofrece como opcional la contratación de una póliza de seguros a través de Catalana Occidente. Dicha póliza deberá de ser contratada por el propio cliente

Derechos de las partes antes de empezar el viaje

9. Modificación del contrato

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el consumidor desea solicitar cambios referidos a los destinos, a los medios de transporte, a la duración, al calendario, al itinerario del viaje contratado o a cualquier otro extremo referido a las prestaciones y la empresa puede efectuarlos, ésta podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación.

2. Antes de la salida, la empresa sólo puede realizar los cambios que sean necesarios para el buen fin del viaje combinado y que no sean significativos. Se considera que los cambios necesarios son significativos si impiden la realización de los fines de éste según sus características generales o especiales.

3. En el supuesto de que la empresa se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la empresa dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación.

10. Revisión del precio

1. El precio se calcula en base a los costes de alojamiento, tarifas de transporte, coste del carburante, tasas e impuestos (entre otros) aplicables a la hora de la planificación. Cualquier variación en el precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final, tanto al alza como a la baja, siempre que dicha revisión se produzca antes de los 21 días previos a la salida o como se haya acordado entre ambas partes.

2. Si la revisión del precio supone un aumento significativo del precio del viaje, la empresa lo pondrá inmediatamente en conocimiento del consumidor, quien podrá resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a la empresa dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación.

11. Derechos del consumidor en caso de resolución

1. En los supuestos en que el consumidor, de acuerdo con los apartados anteriores, resuelva el contrato podrá optar entre:

- a) Que le reembolsen antes de que hayan transcurrido 14 días naturales todas las cantidades pagadas, o
- b) Que, siempre que la empresa pueda proponérselo, le ofrezcan otro viaje combinado de calidad equivalente o superior.

2. En ambos casos, el consumidor tiene derecho a reclamar la indemnización prevista para el supuesto de cancelación del viaje previsto en el apartado 14 y en sus mismos términos.

12. Cesión de la reserva

1. El consumidor podrá ceder su reserva a una persona siempre y cuando se lo comunique a la empresa por cualquier medio.
2. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante la empresa del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

13. Derecho de desistimiento del consumidor

1. El consumidor tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida. No obstante, si este desistimiento se produce 21 días antes de la salida, se devolverá la totalidad depositada. Por el contrario si el desistimiento se produce dentro de los 21 días anteriores a la salida del viaje, no habrá devolución salvo acuerdo específico entre las partes.
2. El desistimiento produce efectos desde el momento en que la voluntad de desistir del consumidor llega al conocimiento de la empresa.
3. Si el viaje combinado estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como billetes de avión, contratación de cenas, tarifas especiales u otros análogos, los gastos de anulación supondrán un 100% de los servicios contratados.

14. Cancelación del viaje por parte del organizador

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al consumidor, le da derecho a resolver el contrato con los derechos previstos en el apartado 11. El consumidor tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas.
2. No existe obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:
 - a) 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. En este caso, la empresa debe comunicar por escrito la cancelación al consumidor antes de la fecha límite fijada en el folleto o en el contrato. En su defecto, la empresa debe notificar la cancelación con una antelación mínima de siete días a la fecha de salida para los circuitos y de dos días para los tours de un día. Si es posible, la empresa intentará que realicen lo contratado con otra compañía sin reembolso.
 - b) Cuando la cancelación del viaje se debe a motivos de fuerza mayor. Son causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la agencia, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de

haber actuado con la diligencia debida.

c) Número mínimo de salida es de 4 pasajeros en los tours/circuitos públicos.

15. Falta de presentación a la salida

1. Existirá falta de presentación a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar

previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

Derechos y deberes de las partes después de iniciar el viaje

16. Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el consumidor compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. La comunicación se deberá llevar a cabo por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia. Tras recibir la comunicación, el detallista o el organizador deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.
2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, el documento que la acredite le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del consumidor que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.
3. Si el consumidor no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

17. Imposibilidad de prestar una parte importante de los servicios por parte del organizador

1. La empresa deberá adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje si una vez iniciado el mismo no suministra o comprueba que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato.

Son parte importante de los servicios previstos aquellos cuya falta de realización impide el normal desarrollo del viaje y provocan que no sea razonable esperar del consumidor medio de ese tipo de viaje que lo continúe en esas circunstancias.

2. La empresa no podrá pedir suplemento alguno por las soluciones adoptadas para la continuación del viaje y abonará al consumidor cualquier diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas.
3. Si el consumidor acepta expresa o tácitamente las soluciones propuestas por la empresa no tendrá derecho a indemnización alguna por dichas modificaciones. Se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas si continúa el viaje con las soluciones dadas por el organizador.
4. Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el consumidor no las aceptase por motivos razonables, la empresa deberá:
 - a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso.
 - b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al consumidor.
 - c) Abonarle la indemnización que en su caso proceda.

18. Desistimiento del consumidor durante el viaje

1. El consumidor tiene el derecho a desistir del contrato de viaje combinado una vez comenzado el viaje, pero no podrá reclamar la devolución de las cantidades entregadas y continuará obligado a abonar las que estén pendientes de pago.
2. En ambos casos, todos los gastos suplementarios ocasionados por el desistimiento, y en particular los de repatriación o traslado al lugar de origen, son a cargo del consumidor.

19. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del viaje

1. El consumidor deberá atenerse a las indicaciones que le facilite empresa para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje combinado. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido

respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a la empresa para resolver el contrato de contrato de viaje combinado. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, la empresa proporcionará al consumidor un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. La empresa tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del consumidor.

Responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso o incumplimiento

20. Distribución de la responsabilidad

1. La empresa organizadora responderá 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.

2. La empresa organizadora responderá 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.

3. La empresa organizadora, por ser la que 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.

4. La empresa 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.

5. Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

21. Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de organizadores y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar.

22. Deber del consumidor de aminorar los daños

En todo caso, el consumidor está obligado a tomar 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 deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del consumidor.

23. Deber de asistencia de la empresa

1. La empresa organizadora, a pesar de estar exoneradas de responsabilidad, continuará obligada a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del consumidor.

3. Al efectuar la reserva de nuestra ruta, o aceptación de cualquier itinerario o servicio suelto, queda establecido que el cliente o cualquier otra Empresa mediadora en su compra, se dan por enterados, aceptando todas y cada una de las condiciones e indicaciones expuestas en cada uno de los diferentes apartados del conjunto de estas Condiciones Generales, por lo que desde ese momento pasan a ser denominadas :-CONTRATO- a todos los efectos.

Reclamaciones y acciones derivadas del contrato

29. Ley aplicable

Este contrato de viaje combinado se rige por lo acordado entre las partes y por lo establecido en estas condiciones generales, a las normas autonómicas vigentes, en el lugar de celebración del contrato y, en defecto de estas, por lo dispuesto en el 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 los usuarios y otras leyes complementarias.

30. Reclamaciones a la empresa

1. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante la empresa detallista en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.
2. En el plazo máximo de otros 30 días, la empresa organizadora o la agencia detallista, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, deberán contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.
3. En esta fase, el consumidor y la empresa podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a la empresa, el consumidor podrá someterlo a arbitraje de consumo si la empresa reclamada se hubiese adherido previamente al sistema arbitral de consumo, o, en todo caso, reclamar en vía judicial.