

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DE VIAJES COMBINADOS

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.

Información General

Titular: **WILDERNESS ECO SAFARIS, S.L.**, en adelante **RATPANAT**, con título-licencia CICL 47-139 con domicilio a todos los efectos en Pasaje Gutiérrez, 6, 47002, Valladolid, provista de CIF B47637202, teléfono +34983303666 y correo electrónico somosdiferentes@ratpanat.com, como Agencia organizadora,

Ámbito general

Cualquier contratación con **RATPANAT** 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.

Las CONDICIONES GENERALES tienen por objeto regular los términos contractuales para la prestación de los SERVICIOS por parte de **RATPANAT**, y, en su caso, la contraprestación debida por el CLIENTE a **RATPANAT**, 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 **RATPANAT** 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 www.ratpanat.com no tendrá la consideración de SERVICIO.

RATPANAT 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".



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

- Dichos contratos facultan al viajero a elegir entre una selección de distintos servicios de viaje.

Por último, también son contratos de viaje combinado, aquellos contratos formalizados en www.ratpanat.com (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.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

- K.
- L. Minorista: aquel empresario distinto del organizador que vende u oferta los viajes combinados por un organizador.
- M. Falta de conformidad: la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.
- N. Menor: toda persona menor de dieciocho años.
- O. 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.
- P. 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.
- Q. 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.
- R. 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.- NOTAS IMPORTANTES DE VIAJES COMBINADOS.

La información contenida en las presentes Condiciones Generales de viajes combinados y aquellas que se facilitan en el momento precontractual, tienen carácter genérico. No son de esperar variaciones significativas en el contenido y serán modificadas exclusivamente en los términos que se recojan en las Condiciones Particulares y en determinados supuestos que se exponen más adelante.

2.1.- Organización del viaje combinado.

La organización de los viajes combinados se realiza por **RATPANAT** cuya información se detalla en la información precontractual facilitada en el cliente y en el contrato de viaje combinado.

2.2.- El contrato de viaje combinado.

RATPANAT se compromete a entregar al viajero una copia del contrato de viaje combinado que formalicen las partes, a más tardar en el plazo de 24 horas a contar desde dicha formalización. Formarán parte integrante del contrato de viaje combinado, todas las condiciones que regulan el viaje combinado contratado, en concreto, las

WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

condiciones generales dispuestas en este texto, las condiciones precontractuales, y las condiciones particulares pactadas entre la agencia y el viajero.

2.3.- Precio.

A) El precio del viaje combinado incluye:

- El precio de todos los servicios turísticos contratados (transporte de pasajeros, alojamiento, alquiler de vehículos de motor, etc.), con independencia de si se ha formalizado en un contrato o en varios contratos;
- Las comisiones, recargos y costes adicionales;
- La prestación de asistencia por parte del organizador, o en su caso minorista, si el viajero se halla en dificultades, especialmente, en supuestos de circunstancias extraordinarias e inevitables y las dispuestas en la normativa de aplicación;
- 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 combinado no incluye:

Cualquier otro servicio no especificado concretamente en el contrato, tales como:

- Visados;
- certificados de vacunación;
- "extras" tales como: cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, lavado y planchado de ropa, parking, utilización del teléfono, cunas, alquiler de TV, servicios de Spa, balnearios, termas, masajes, tratamientos médicos, terapéuticos o de salud y;
- cualquier otro servicio similar que el establecimiento ofrezca por un precio independiente al del servicio principal contratado.
- Aquellos impuestos adicionales en determinados destinos, que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino. Dichas tasas se pagarán directamente en el establecimiento hotelero y será el viajero el único responsable de pagar los mismos.
- Tributos/tasas de entrada/salida aeropuertos en los que estén vigentes.

C) Modificaciones del 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 **RATPANAT**, 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 la agencia.

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.

WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139



Como consecuencia de cambios en el tipo de divisa aplicables al viaje combinado, la agencia 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 **RATPANAT** 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 **RATPANAT** de modificar el precio 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 **RATPANAT** tendrá derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero.

D) Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios:

- 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 **RATPANAT** o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.
- El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada de **RATPANAT** 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.
- El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si **RATPANAT** o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:
 - a) imputable al viajero;
 - b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o
 - c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.
- 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.
- 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:



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139



- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Los convenios internacionales.

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.

E) Forma acordada de pago

Las partes acordarán en el contrato la forma de pago establecida, sea 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.

2.4.- Asistencia.

- El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente a **RATPANAT** o al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas a **RATPANAT** 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 **RATPANAT**.
- **RATPANAT** 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:
 - a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular;
 - b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia; y
 - c) la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

- **RATPANAT** 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 **RATPANAT** o el minorista.
- Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, **RATPANAT** 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.

2.5.- Modificación de otros clausulados del contrato.

- El contrato de viaje combinado, con excepción de lo dispuesto en el punto anterior, podrá modificarse de forma unilateral por parte de **RATPANAT** 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.
- Ahora bien, en aquellos supuestos en los que **RATPANAT** 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.
- 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.
- 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.

2.6.- 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 a **RATPANAT** o, en su caso al minorista, con una antelación razonable de al menos siete (7) días naturales al inicio del viaje combinado.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

- 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 **RATPANAT** o el minorista quienes deben proporcionar al cedente la prueba de los gastos adicionales.

2.7.- 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 "2.8. Resolución del contrato de viaje combinado por el viajero".
- En el caso de que **RATPANAT** 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.
- En relación con el seguro contra gastos de cancelación contratado por el viajero, en ningún caso la prima abonada por el mismo será reembolsable.

Pago con autorización/Ingreso en cuenta: para el pago de los servicios reservados a través de la página web de **RATPANAT** y por motivos de seguridad, es posible que en algunos casos, **RATPANAT** solicite al cliente una autorización específica de cobro (a la que habrá que acompañar la documentación requerida por **RATPANAT**) o bien, que el pago se deba realizar a través de cualquier oficina de ventas abierta al público de la red comercial de **RATPANAT** o en su caso, que se realice un ingreso en cuenta, dependiendo del caso concreto de que se trate.

2.8.- 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 con una penalización impuesta por **RATPANAT** o, en su caso, por el minorista.
 - a) El contrato de viaje combinado puede establecer una penalización tipo dependiendo de los días que resten para la fecha de inicio del viaje combinado a contar desde el día en el que se comunique la intención de resolver el contrato.
 - b) En el caso de que no se disponga de penalización tipo, en el contrato de viaje combinado el importe de la penalización equivaldrá al precio del viaje combinado, menos el ahorro de costes e ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

- 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.
- Cuando como consecuencia de modificaciones en las condiciones del contrato de viaje combinado, el viajero no acepte su sustitución por otro viaje, **RATPANAT** 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 **RATPANAT** cancele el viaje combinado 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 **RATPANAT** 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.

Derecho de desistimiento: 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 la **RATPANAT**.

Son contratos celebrados fuera del establecimiento:

- Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del viajero y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
- Contratos en los que el viajero y usuario ha recibido una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en el párrafo anterior.
- Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

individual con el viajero y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el viajero y usuario.

- Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al viajero y usuario.

2.9.- Resolución del contrato por parte del organizador o minorista.

RATPANAT, o en su caso, el minorista, podrán cancelar el contrato de viaje combinado, indemnizando al viajero por 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 RDL 1/2007.

2.10.- Responsabilidad por errores en la reserva.

- El empresario 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 el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.
- El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

2.11.- Ejecución del contrato de viaje combinado.

- **RATPANAT** 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 **RATPANAT** 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 **RATPANAT** o un minorista abonen una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, 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 **RATPANAT** 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.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139

RATPANAT

LUXURY & ADVENTURE



- Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, **RATPANAT** 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 **RATPANAT** 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 **RATPANAT** 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, **RATPANAT** 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, **RATPANAT** 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 **RATPANAT** y, en su caso, el minorista, 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, **RATPANAT** 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, **RATPANAT** 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.



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139



- 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.

2.12.- Insolvencia de RATPANAT

- Si **RATPANAT** o, en su caso, el minorista, incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos al viajero.
- En caso de que **RATPANAT** 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.

Garantía en caso de insolvencia: **RATPANAT** ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia, con MARKEL INSURANCE SE, Torre de Cristal, P. De La Castellana 259C, Planta 34 28046, Madrid, España TELF.- +34 91 788 6150 para el supuesto de que la agencia incurra en insolvencia.

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

2.13.- 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 **RATPANAT**, 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://www.ratpanat.com/politica-de-privacidad/>.

2.14.- 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.

2.15.- 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.

Edición febrero 2025



WWW.RATPANAT.COM

somosdiferentes@ratpanat.com

+34 983 303 666

Pasaje Gutiérrez, 6 - 47002 Valladolid

WILDERNESS ECO SAFARIS SL

CICL47-139