



## Condiciones de viaje de ANVR

### Puede leer estas condiciones en inglés y en holandés en [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)

Estas condiciones de viaje de ANVR se aplican a todos los viajes que realice desde el 1 de julio de 2018 con un miembro de ANVR y se adaptan a la nueva Ley de Contratos de Viajes Combinados holandesa. Estas condiciones se han elaborado en consulta con la Asociación de Consumidores, en el marco del Grupo de Coordinación de la Autorregulación de la SER. Puede leer estas condiciones en [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl).

La confirmación de la reserva indica qué parte de las condiciones se aplica a su viaje: las condiciones de viaje de ANVR o las condiciones de reserva de ANVR. Además de las Condiciones de Reserva de ANVR, también pueden aplicarse las Condiciones de Organización de Viajes Acoplados de ANVR. Si no se indica claramente qué condiciones se aplican, se aplicarán las Condiciones de viaje de ANVR.

### ¿Por qué nuevas condiciones?

Desde el 1 de enero de 2018, la ley holandesa se ha adaptado a las nuevas normas europeas que deberían proteger la posición del viajero mejor que antes. La nueva ley se aplica a partir del 1 de julio de 2018. Las nuevas normas se aplican a todos los viajes que reserve a partir de esta fecha. Por lo tanto, también tuvimos que adaptar las condiciones de ANVR. Como es habitual en nosotros, los hemos hecho en consulta con la Asociación de Consumidores. Empezaremos con las condiciones de viaje de ANVR para los viajes combinados (1), seguidas de las condiciones que se aplican si usted reserva un viaje combinado (condiciones de ANVR GRA)(2) y luego las condiciones de reserva de ANVR para los servicios de viaje individual (3). Las condiciones que se aplican a un acuerdo de viaje vinculado (GRA) son nuevas. Se trata de una nueva normativa concebida por el legislador europeo para darle a usted, como viajero, algo más de protección si no reserva un paquete de vacaciones, sino que contrata varios servicios de viaje con distintos operadores. Dado que hay muchos conceptos nuevos, también ofrecemos (en el apartado 4) una explicación de las disposiciones legales, a veces difíciles de leer. En caso de diferencia en la interpretación de estas condiciones y la ley, siempre prevalece la ley.

### Condiciones suplementarias

El comerciante (puede ser el organizador del viaje o el minorista) puede aplicar sus propias condiciones complementarias en determinados ámbitos. Estas condiciones adicionales deben establecerse por escrito (o electrónicamente) antes de que se celebre el acuerdo (de viaje). Estas condiciones complementarias no pueden menoscabar los derechos que le asisten en virtud de la ley o de las Condiciones de Viaje de ANVR.

### ¿Quiere saber más?

Vea nuestros cortometrajes en el canal de ANVR en YouTube y aprenda en 2 minutos en qué casos se trata de un paquete de vacaciones. También puede encontrarlos en [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl), además de toda la información sobre la nueva legislación y sus consecuencias para las empresas de viajes.

### 1. Las condiciones de viaje para los viajes combinados

### Válido para reservas a partir del 1 de julio de 2018

#### Índice de contenidos

Artículo 1. Introducción

Artículo 2. Información del organizador

Artículo 3. Su información

Artículo 4. Confirmación/revocación por parte del organizador

Artículo 5. Cambios del organizador

Artículo 6. Ayuda y asistencia

Artículo 7. Ejecución del acuerdo y organizador de la responsabilidad

Artículo 8. Sus derechos

Artículo 9. Si quiere cancelar

Artículo 10. Pago

Artículo 11. Sus otras obligaciones

Artículo 12. Reclamaciones

Artículo 13. Disputas/ conflictos

Artículo 14. Garantía de funcionamiento

### Artículo 1. Introducción

1. Estas condiciones de viaje se aplican a los contratos de viajes combinados que el organizador celebra con usted, el viajero.
2. El organizador también puede declarar estas condiciones de viaje aplicables a servicios de viaje individuales, como el alojamiento; el alquiler de coches; los autobuses de enlace. El organizador lo indicará explícitamente en la oferta.
3. Como viajero, tiene derecho en la oferta y la confirmación utilizando el término: **reserva definitiva**. Por viajero en este contexto se entiende sólo a la persona que reserva/solicitante principal. No tiene derecho de desistimiento si celebra el contrato de viaje dentro de las 8 semanas anteriores a la llegada, ni en el caso de las llamadas "vacaciones en crucero".
4. **Días laborables:** de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 y los sábados de 10:00 a 16:00, excluyendo los días festivos reconocidos en los Países Bajos, salvo que el comerciante indique explícitamente lo contrario.

### Artículo 2. Información del organizador

1. Antes de la celebración de este contrato, el organizador, o en su nombre, el minorista, le ha proporcionado la información estándar exigida por la ley holandesa y las principales características de los servicios de viaje.
2. El organizador puede condicionar la celebración del contrato de viaje combinado a que usted contrate un seguro de viaje y también puede pedirle que demuestre que lo ha hecho.
3. El organizador no asume ninguna responsabilidad por la información general contenida en fotos, folletos, anuncios, sitios web y otros medios de información, si éstos han sido producidos o publicados por terceros.
4. Si la oferta del organizador está online, la información contenida en ella formará parte del contrato, salvo que se indique lo contrario en la oferta. La oferta online de un organizador puede cambiar rápidamente. Si quiere poder demostrar más tarde en qué consistía exactamente la oferta, haz una impresión de la pantalla de la oferta del organizador cuando reserves.
5. Sin perjuicio de lo anterior, usted sigue siendo responsable de obtener información adicional de las autoridades pertinentes sobre los pasaportes y las obligaciones de visado, y también debe comprobar con la debida antelación antes de la llegada que la información obtenida anteriormente no ha cambiado entretanto.
6. En el caso de los viajes aéreos, el comerciante le informará de la identidad de la compañía aérea operadora tan pronto como el organizador lo sepa. Las horas finales de salida y llegada de los elementos de transporte del viaje se indican a más tardar en los documentos de viaje.

### Artículo 3. Su información

1. A tiempo para la celebración del acuerdo, usted proporciona toda la información sobre usted y los viajeros registrados por usted que pueda ser importante para la celebración o la aplicación del acuerdo. Esto incluye en cualquier caso sus(es) número(s) de teléfono móvil y su(s) dirección(es) de correo electrónico.
2. Deberá proporcionar detalles sobre su propio estado físico y mental y el del grupo de viajeros que ha inscrito, que pueden ser importantes para la correcta ejecución del viaje.
3. Si no cumple con su deber de información, esto puede dar lugar a que el organizador, o alguien en su nombre, le excluya a usted y a su(s) posible(s) compañero(s) de viaje de la (futura) participación en el mismo. En ese caso, el

organizador le cobrará todos los gastos que conlleve.

4. Puede solicitar al organizador que modifique la oferta de viaje por razones médicas o de otro tipo. Si esto implica costes, el organizador se lo hará saber. El organizador no está obligado a atender dicha solicitud. Si lo hace, está obligado a reembolsar los costes asociados al cambio.

### Artículo 4. Confirmación/revocación por parte del organizador

1. Si acepta la oferta del organizador, incluyendo los términos y condiciones declarados aplicables, y la recepción de la información, el acuerdo entra en vigor. Al concluir el contrato o inmediatamente después, recibirá una confirmación de su reserva.
2. En el caso de los acuerdos de viaje combinados celebrados por teléfono, usted sólo estará obligado a cumplir el acuerdo una vez que el organizador haya confirmado el viaje. Esta confirmación debe hacerse preferentemente por escrito (incluido por correo electrónico). Si realiza un pago (inicial), éste contará en cualquier caso como prueba de que ha aceptado la oferta del organizador.
3. El organizador podrá anular el contrato de viaje dentro del plazo indicado en la oferta si el número de participantes es inferior al mínimo exigido, comunicado antes de la reserva. El organizador de ello a más tardar:
  - 20 días antes de la llegada para viajes de más de seis (6) días;
  - 7 días antes de la llegada para viajes de dos (2) a seis (6) días;
  - 48 horas antes de la llegada para viajes de menos de dos (2) días.

Si ya ha realizado los pagos, el organizador le reembolsará en el plazo establecido en el artículo 4.5

4. La oferta del organizador es sin compromiso. Si es necesario, el organizador puede revocar la oferta incluso después de que usted haya aceptado la oferta y de que ésta haya sido confirmada por él. El organizador debe hacer la retirada lo antes posible, pero en cualquier caso dentro de las 24 horas (viajes a Europa y a los países mediterráneos), respectivamente dentro de las 48 horas (viajes a otros destinos) después del día de la aceptación, indicando las razones. Si acepta la oferta durante el fin de semana, el plazo de anulación para el organizador comenzará en la medianoche del domingo por la tarde, a menos que éste sea seguido de un día festivo, en cuyo caso el plazo comenzará en la medianoche del último día festivo.
5. En todos los casos en los que usted tenga derecho a un reembolso de los pagos ya efectuados por usted, el organizador lo hará sin demora, pero en cualquier caso en un plazo de 14 días desde que surgió el derecho al reembolso.
6. Los errores y/o equivocaciones evidentes no comprometen el operador turístico. Este tipo de errores y equivocaciones son -desde la perspectiva del viajero medio - a primera vista reconocibles como tales o deberían serlo.

### Artículo 5. Cambios del organizador

1. El organizador tiene derecho a modificar el contrato de viaje si los cambios son insignificantes y si le han avisado a tiempo de forma clara, comprensible y visible. No puede rechazar este cambio.
2. Si el organizador considera necesario introducir cambios sustanciales en el paquete antes del inicio del viaje, le informará de forma clara y comprensible y le preguntará si desea aceptar los cambios propuestos o si desea cancelar el contrato de viaje sin coste alguno. Si los cambios implican una reducción de la calidad o del coste del viaje combinado, el organizador hará simultáneamente una propuesta adecuada para reducir el coste del viaje. Se entiende por cambios importantes los cambios en las características principales de los servicios de viaje a los que se refiere el artículo 2.1
3. Para los viajes que comiencen 14 días o más después de la notificación del cambio mencionado en el párrafo anterior, deberá informar al organizador de su decisión en un

plazo máximo de 48 horas tras la recepción de la notificación. Para los viajes que se inicien dentro de los 14 días siguientes a la notificación, deberá informar al organizador de su decisión sin demora y, en cualquier caso, en un plazo de 24 horas. Si no comunica su decisión en el plazo estipulado, se considerará que ha aceptado los cambios.

4. El organizador tiene derecho a aumentar el precio del viaje hasta un 8% hasta 20 días antes de la llegada, pero sólo si se debe a:
  - aumento del coste del combustible o;
  - aumento del coste de otras fuentes de energía o;
  - aumento de los impuestos o;
  - aumento de las tasas por los servicios de viaje incluidos en el contrato, cobradas por terceros no implicados directamente en la ejecución, incluidas las tasas turísticas, las tasas de aterrizaje y las tasas de salida o llegada en puertos y/o aeropuertos.El organizador podrá incluir en las condiciones complementarias una cláusula por la que se reserve este derecho a aumentar los precios también en caso de aumento de los tipos de cambio correspondientes al viaje combinado. Tiene derecho a una reducción del precio bajo la deducción de los gastos reales de administración incurridos si, por las mismas razones, los gastos descritos en este artículo disminuyen.
5. Si dentro de los límites del artículo 5.4, el organizador aumenta el importe del viaje en más de un 8%, usted tiene derecho a rechazar este aumento y a rescindir el contrato de viaje sin coste alguno. Los artículos 5.2 y 5.3 son entonces también aplicables.
6. En contra de lo dispuesto en el artículo 5.4, el organizador no modificará el importe del viaje a partir de la fecha en que deba abonarse la totalidad del importe del viaje según las condiciones del organizador y usted haya pagado efectivamente el importe del viaje.
7. Si usted no acepta los cambios y el organizador no puede ofrecerle un viaje alternativo o si usted no acepta el viaje alternativo, el organizador le devolverá todo el dinero pagado por usted sin demora y, en cualquier caso, en un plazo de 14 días a partir de la terminación. Si acepta la alternativa ofrecida, tendrá derecho a una reducción adecuada del precio, si procede.

#### Artículo 6. Ayuda y asistencia

1. El organizador le proporcionará ayuda y asistencia si se encuentra en dificultades. Esto también se aplica a las circunstancias inevitables y excepcionales que hacen que el viaje no se desarrolle de acuerdo con las expectativas que usted pueda tener razonablemente sobre la base del acuerdo. Esta asistencia consiste en una información adecuada sobre los servicios médicos, las autoridades locales, la asistencia consular y el apoyo en el uso de la comunicación y la búsqueda de alternativas. La parte responsable de las circunstancias que dieron lugar a esta ayuda y asistencia correrá con los gastos de la misma.
2. Si estas dificultades son resultado de una intención o negligencia por su parte, los costes incurridos por el organizador también correrán de su cuenta. Estos costes no superarán los costes reales en los que incurra el organizador y los terceros contratados por él.
3. Si el transporte forma parte del viaje y, por fuerza mayor, no es posible devolverle en la fecha acordada, tiene derecho a un máximo de tres (3) noches gratuitas en un alojamiento equivalente, si es posible. Esta limitación de 3 noches no se aplica a las personas discapacitadas y a sus acompañantes, a las mujeres embarazadas, a los menores no acompañados y a las personas que necesiten asistencia médica específica, siempre que hayan informado al organizador de estas circunstancias especiales al menos 48 horas antes del inicio del viaje.

#### Artículo 7. Ejecución del acuerdo y organizador de la responsabilidad

1. El organizador se asegurará de que el acuerdo de viaje se ejecute de acuerdo con las expectativas que usted pueda tener razonablemente sobre la base del acuerdo. Si una parte determinada no

puede cumplirse según el acuerdo y usted ha informado de ello al organizador sin demora, el organizador seguirá garantizando el cumplimiento del acuerdo según lo acordado. A no ser que esto sea imposible o suponga unos costes tan elevados que no se pueda esperar razonablemente del organizador.

2. Si una parte importante de los servicios no puede cumplirse, el organizador garantizará alternativas adecuadas de calidad al menos equivalente sin cobrar por ello. Durante el período en que el contrato de viaje no se ejecute de acuerdo con lo que usted puede esperar razonablemente sobre la base del contrato, y también si las alternativas ofrecidas son de calidad inferior, el organizador ofrecerá una reducción de precio adecuada.
3. Usted tiene derecho a rechazar las alternativas propuestas si no son comparables con lo acordado en el contrato de viaje. Si la alternativa ofrecida es de inferior calidad, puede rechazarla si la redacción de precio ofrecida es insuficiente.
4. Al evaluar la alternativa y/o la reducción de precio ofrecida, se tendrán en cuenta los criterios objetivos que se desprenden de la oferta alternativa. Esto incluye las siguientes circunstancias:
  - La ubicación del alojamiento en el lugar de destino;
  - La naturaleza y la clase del alojamiento;
  - Las instalaciones que ofrece el alojamiento incluyen, además.Esta evaluación también tendrá en cuenta:
  - La composición del grupo de viaje;
  - Las características del viajero o viajeros conocidas y confirmadas por el organizador, incluidas las circunstancias personales comunicadas por el viajero y aceptadas y registradas por el organizador.
  - a) Puede subsanar usted mismo una deficiencia y tiene derecho al reembolso de los gastos necesarios incurridos al respecto, si: Usted ha informado al organizador con la debida antelación de que el viaje no se está realizando de acuerdo con las expectativas que usted pueda tener razonablemente y el organizador no subsana esta deficiencia en un plazo razonable fijado por usted, o si el organizador indica que no puede subsanar la deficiencia.
  - b) La deficiencia debe ser rectificada inmediatamente.
5. Si la deficiencia tiene consecuencias importantes para la realización del viaje y el organizador no la ha subsanado en un plazo razonable, usted puede rescindir el contrato sin coste alguno. Tendrá derecho a una indemnización y/o a una reducción del precio. Esto se entiende sin perjuicio de su derecho, si el transporte está incluido en el viaje, a la repatriación en un transporte equivalente, sin coste alguno.
6. La responsabilidad del organizador por los daños sufridos por usted se limita al triple de la tarifa, salvo en caso de acción intencionada o negligente por parte del organizador. El organizador no puede excluir ni limitar su responsabilidad por los daños consistentes en lesiones personales del viajero.
7. El organizador no es responsable del incumplimiento de una obligación si es imputable a usted, resultado de circunstancias inevitables y extraordinarias o imputable a un tercero no contratado por el organizador en la prestación de servicios de viaje.
8. Si un servicio incluido en el contrato de viaje está sujeto a un tratado o a un reglamento de la UE, el organizador podrá invocar una exclusión o limitación de responsabilidad que dicho tratado o reglamento conceda o permita a un proveedor de servicios como tal. En caso de acumulación de indemnizaciones o de reducción del precio, como se indica en este artículo, el organizador podrá compensar las indemnizaciones entre sí.

#### Artículo 8. Sus derechos

##### 1. Presentación

- 1.1. Puedes solicitar al organizador que te sustituya por otra persona. Se aplican las siguientes condiciones:
  - La otra parte cumple con todas las condiciones aplicables al acuerdo y;

- Deberá presentar la solicitud al menos 7 días naturales antes de la llegada en la forma comunicada previamente por el organizador, o con el tiempo suficiente para que éste pueda realizar los actos y trámites necesarios.

- Las condiciones de los proveedores de servicios implicados en la aplicación no impiden esta sustitución.

- 1.2. La persona que se inscribe, usted y la persona que le sustituye son responsables solidarios ante el organizador del pago de la parte pendiente del importe del viaje, de los gastos de modificación, de los recargos y de otros gastos derivados de la sustitución.
- 1.3. A petición suya, el organizador hará que estos costes sean transparentes y le facilitará los documentos que los demuestren si así lo solicita.
2. **Documentos de viaje**
  - 2.1. El organizador indicará en la confirmación cuándo y cómo pondrá a su disposición los documentos de viaje.
  - 2.2. Si no ha recibido sus documentos de viaje en el momento comunicado por el organizador, pero a más tardar cinco días laborables antes de la llegada, deberá notificarlo sin demora al organizador o al minorista.
3. **Garantía en caso de insolvencia financiera**
  - 3.1. Si el organizador no puede seguir cumpliendo con sus obligaciones por insolvencia económica, se encargará de que el viaje sea realizado por otra persona o de que se devuelva el importe del viaje o, si éste ya se ha disfrutado parcialmente, una parte proporcional del mismo.
  - 3.2. Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, esta garantía también cubre su repatriación. La garantía cubre en todo caso los gastos razonablemente previsibles, incluida la financiación del alojamiento en espera de una posible repatriación y el importe del viaje ya pagado total o parcialmente (por adelantado), de acuerdo con las condiciones de garantía del fondo de garantía en cuestión.
  - 3.3. El organizador ofrece esta garantía mediante la adhesión a la SGR (Sociedad de Garantía Recíproca) o a otro fondo de garantía aprobado por la ANVR. Antes de que se celebre el contrato de viaje, el organizador dará a conocer de qué manera y en qué condiciones ha prestado esta garantía.

#### Artículo 9. Si quiere cancelar

1. Puede anular el contrato de viaje antes del inicio del viaje combinado. Si lo hace, está obligado a indemnizar al organizador por los daños que sufra como consecuencia de la cancelación. Este daño asciende a un máximo del precio del viaje.
2. A menos que el organizador acuerde lo contrario con usted, se aplicarán los porcentajes acordados a continuación (indemnización por daños y perjuicios), basados en el momento de la cancelación, en cualquier ahorro de costes previsto y en los ingresos que el organizador obtenga de la venta del viaje cancelado por usted, además de los gastos de reserva adeudados:
  - \* Para la cancelación hasta el 42º día natural (excluido) antes del día de llegada: el pago inicial, pero no más del 35% del importe del viaje;
  - \* Anulación desde el 42º día natural (incluido) hasta el 28º día natural (excluido) antes del día de llegada: 35% del importe del viaje;
  - \* Anulación desde el 28º día natural (incluido) hasta el 21º día natural (excluido) antes del día de llegada: 40% del importe del viaje;
  - \* Anulación desde el 21º día natural (incluido) hasta el día 14º natural (excluido) antes del día de llegada: 50% del importe del viaje;
  - \* Anulación desde el 5º día natural (incluido) hasta el día de la llegada: 90% del importe del viaje;
  - \* Anulación el día de la llegada o después: el importe total del viaje.En este contexto, se entiende que el importe del viaje es el precio publicado por el Organizador o en su nombre, excluyendo los gastos de reserva, las primas de seguro y la contribución del Fondo de Emergencias (*Calamiteitenfonds*).
3. Si cancela el contrato de viaje, deberá pagar estos gastos de cancelación. Si no se han acordado

gastos de anulación fijos, el organizador deberá, a petición del viajero, dar cuenta de los gastos de anulación cobrados.

4. Si un viaje consta de diferentes partes a las que se aplican diferentes disposiciones de cancelación, se aplicarán las disposiciones del proveedor de servicios específicamente aplicables a cada parte. A más tardar en el momento de la reserva, el organizador comunicará si se aplican disposiciones específicas de cancelación a partes del viaje.
5. Si un viajero de un grupo de viaje cancela su parte de un acuerdo de viaje para una estancia conjunta en un hotel, apartamento, casa de vacaciones u otro tipo de alojamiento, hay que pagar una tasa de cancelación. El organizador calcula estos costes según lo dispuesto en el siguiente párrafo.
6. Si el tamaño del grupo restante aparece en la tabla de precios de este alojamiento, el organizador hará una propuesta de modificación al viajero o viajeros restantes adecuada al nuevo tamaño del grupo, para el mismo periodo y en el mismo alojamiento. Para dicho(s) viajero(s), el importe del viaje cambiará de acuerdo con la tabla de precios. Para el pago del importe del viaje modificado, se aplican las normas de pago habituales del organizador. Si la oferta de cambio no es posible o si los viajeros no la aceptan, el contrato se cancelará para todos los viajeros y todos ellos deberán pagar los gastos de cancelación.
7. El importe total de los gastos de anulación y de las sumas de viaje modificadas no superará la suma total del viaje de los viajeros originales. El organizador deducirá cualquier excedente de la nueva suma de viaje.
8. Las cancelaciones enviadas en días no laborables se consideran recibidas por el organizador el siguiente día laborable. Las cancelaciones fuera del horario de oficina, pero en un día laborable antes del horario de apertura se consideran recibidas por el organizador en ese día laborable. Las cancelaciones fuera del horario de oficina se consideran recibidas por el organizador el siguiente día laborable.
9. Si surgen circunstancias inevitables y excepcionales en el destino o en las intermediaciones que tengan una repercusión importante en la realización del viaje, y éste aún no ha comenzado, puede rescindir el contrato sin coste alguno y el organizador le devolverá el dinero que haya pagado por adelantado. En este caso no tienes derecho a indemnización.
10. Para viajar a una zona para la que la Comisión de emergencias (*Calamiteitencommissie*) del Fondo de emergencias (*Calamiteitenfonds*) ha establecido una emergencia, se supone que existe una situación como la descrita en el párrafo anterior. Puede anular o, si es posible y lo desea, volver a reservar gratuitamente desde tres (3) días naturales antes de la salida.

#### Artículo 10. Pago

1. Antes de concluir el acuerdo de viaje, recibirá información del organizador sobre cuándo debe pagarse el importe del viaje (en su totalidad). El organizador puede exigir un pago inicial. El organizador dará a conocer el importe del anticipo antes o en el momento de celebrar el contrato de viaje. Si no ha cumplido con sus obligaciones financieras en el momento indicado por el organizador, estará legalmente en mora.
2. Si usted está en mora, el organizador, o alguien en su nombre, le emplazará a pagar y le dará un plazo de 14 días para cumplir sus obligaciones. Se le indica que, si no paga incluso en ese momento, el acuerdo se considerará cancelado a partir de esa fecha. El organizador deducirá los importes ya pagados de los gastos de anulación. Si la fecha de llegada está dentro de estos 14 días, deberá pagar el importe total de las vacaciones al menos 24 horas antes de la fecha de llegada.
3. Si no ha pagado a tiempo, deberá pagar los intereses legales sobre la cantidad adeudada desde la fecha de incumplimiento. También deberá pagar los gastos de recaudación extrajudicial a los que se refiere el apartado 10.4 de este artículo tras un recordatorio.

4. Los gastos extrajudiciales ascienden a un máximo del 15% sobre un importe de viaje hasta 2.500 euros; 10% sobre los siguientes 2.500 euros; 5% sobre los siguientes 5.000 euros y el 1% sobre el importe restante, con un mínimo de 40 euros. El operador turístico puede desviarse de los importes y porcentajes mencionados en su beneficio.

#### Artículo 11. Sus otras obligaciones

1. Usted está obligado a cumplir todas las instrucciones dadas por el organizador o en su nombre y es responsable de los daños causados por su comportamiento, que se juzgará según el estándar de comportamiento de un viajero correcto.
2. Si usted causa o puede causar tales molestias o inconvenientes que impidan o puedan impedir la correcta ejecución del contrato de viaje, el organizador podrá excluirle de (la continuación de) el viaje si no se le puede exigir razonablemente que siga cumpliendo el contrato. Los costes resultantes correrán a su cargo.
3. Está obligado a evitar y limitar al máximo los daños en su parte.
4. Debe averiguar la hora exacta de salida del viaje de vuelta a más tardar 24 horas antes de la hora de salida indicada.

#### Artículo 12. Reclamaciones

##### Durante el viaje

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 7, deberá comunicar inmediatamente cualquier queja sobre la aplicación del acuerdo in situ, para que se pueda buscar una solución. Para ello, debe informar – en este orden – a:
  1. El proveedor de servicios implicado;
  2. El guía turístico o, si no está presente o no es accesible;
  3. El organizador.
2. Si la deficiencia no se subsana y afecta a la calidad del viaje, deberá en todo caso informar al organizador en los Países Bajos sin demora, es decir, sin ningún retraso atribuible.
3. Si una deficiencia no se resuelve satisfactoriamente sobre el terreno, el organizador se encargará de que se pueda registrar en forma de reclamación (informe de reclamación).
4. El organizador proporcionará información sobre el procedimiento a seguir en el lugar, los datos de contacto y las señas de los implicados.
5. Si no cumple con la obligación de denunciar y/o no registra la reclamación en la forma indicada por el organizador y, por lo tanto, el proveedor de servicios o el organizador no ha tenido la oportunidad de subsanar la deficiencia, su posible derecho a la indemnización puede decaer (total o parcialmente).

##### Después del viaje

6. Si su reclamación no se resuelve satisfactoriamente, deberá presentarla en la forma prescrita lo antes posible, pero a más tardar dos meses después de la finalización del viaje (o del servicio recibido) o después de la fecha de salida original si el viaje fue cancelado. Si dispone de una copia del informe de reclamación, adjúntela a su reclamación.
7. Si la reclamación se refiere a la celebración de un contrato, deberá presentarla a la oficina de contabilidad lo antes posible, pero a más tardar en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de los hechos a los que se refiere la reclamación.
8. Si no presentas la queja a tiempo, el organizador puede decidir no tramitarla, a menos que no se te pueda culpar razonablemente.
9. El organizador le dará una respuesta a fondo en el plazo de un mes tras la recepción de la queja.

#### Artículo 13. Disputas/ Conflictos

1. Si su reclamación no se resuelve de forma satisfactoria, o si no está satisfecho con el resultado, puede, si lo desea, en un plazo de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de presentación de su reclamación al organizador, presentar el litigio ante la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*), apartado de correos 90600, 2509LP en La Haya

([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)). La Comisión sólo atiende las denuncias de personas físicas que no actúan en el ejercicio de una profesión o empresa.

2. La Comisión de Conflictos (*Geschillencommissie*) se pronuncia en las condiciones establecidas en los reglamentos correspondientes. La decisión de la Comisión de Conflictos (*Geschillencommissie*) se toma mediante un consejo vinculante para ambas partes. Se le pedirá que pague una tasa por la tramitación de un litigio.
3. Todos los derechos de reclamación prescriben dos años después de la finalización del viaje o, si éste no se ha realizado, dos años después de la fecha de salida original.
4. Si no desea hacer uso del procedimiento de asesoramiento vinculante mencionado en el párrafo anterior, tiene derecho a dirigirse al tribunal competente.
5. El derecho neerlandés es aplicable a los acuerdos celebrados, modificados o complementados sobre la base de estas condiciones de viaje, a menos que se aplique otros derechos en virtud de normas aplicables.
6. Sólo un juez neerlandés es competente para conocer de estos litigios, salvo que otro juez sea competente en virtud de normas imperativas.

#### Artículo 14. Garantías de funcionamiento

1. ANVR garantiza el cumplimiento de los dictámenes vinculantes de la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*) por parte de sus miembros, a menos que el miembro presente el dictamen vinculante ante el tribunal para su anulación en el plazo de dos meses desde su presentación. Esta garantía se reaviva si el asesoramiento vinculante ha sido confirmado tras la revisión del tribunal y la sentencia de la que ha surgido ha pasado a ser definitiva.
2. La garantía de ANVR está limitada a 10.000 euros por decisión vinculante. ANVR ofrece esta garantía con la condición de que usted, si la invoca, transfiera (ceda) su crédito sobre la base del asesoramiento vinculante hasta un máximo del importe pagado a ANVR simultáneamente con el cumplimiento de su invocación de la garantía de cumplimiento.
3. ANVR no ofrece una garantía de cumplimiento si, antes de que el litigio haya sido tratado por la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*) y se haya tomado una decisión definitiva, se da una de las siguientes situaciones:
  - el afiliado ha recibido una suspensión de pagos o;
  - el socio ha sido declarado en quiebra o;
  - las actividades comerciales del miembro han terminado efectivamente.Para esta última situación es decisiva la fecha de inscripción del cierre de la empresa en el Registro Mercantil (*Handelsregister*) o una fecha anterior, de la que ANVR pueda argumentar de forma plausible que las actividades de la empresa han finalizado realmente.
4. Para que se aplique la garantía de cumplimiento, debe presentar un recurso por escrito a ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

#### 2. Las condiciones de desplazamiento acopladas (condiciones GRA)

##### Artículo 1. Aplicabilidad y definiciones

1. En el caso de un viaje combinado, se aplican las siguientes disposiciones, además de las establecidas en el apartado 3 (Condiciones de reserva).
2. Existe un contrato de viaje combinado si el comerciante actúa como intermediario en la celebración de dos o más contratos diferentes relativos a distintos tipos de servicios de viaje que usted desea adquirir para las mismas vacaciones o el mismo viaje y que no forman un viaje combinado y:
  1. Para lo cual usted celebra diferentes contratos con distintos proveedores de servicios de viaje en los que, durante una visita o contacto con el comerciante, éste ha facilitado la selección y el pago por separado del servicio de viaje, o

- II. El comerciante facilita específicamente la compra de al menos un servicio de viaje complementario a otra persona, siempre que usted celebre el segundo contrato con la agencia de viajes a más tardar en las 24 horas siguientes a la celebración del primer contrato.
3. Si, a pesar de lo anterior, el acuerdo se califica como un acuerdo de viaje, se aplicarán las condiciones de viaje de ANVR.

## Artículo 2. Garantía en caso de insolvencia financiera

1. Si el comerciante ha facilitado un acuerdo de viaje acoplado y ha recibido de usted la tarifa correspondiente, pero no puede prestar el servicio de viaje o no puede seguir prestándolo debido a la insolvencia financiera, deberá garantizar el reembolso de la tarifa que ha recibido al viajero o, si el servicio de viaje se ha prestado parcialmente, una parte proporcional. Si el comerciante es responsable del transporte de pasajeros, las medidas deberán prever también la repatriación de acuerdo con las condiciones de garantía del fondo de garantía correspondiente.
2. El comerciante ofrece esta garantía adhiriéndose a un fondo de garantía aprobado por ANVR. El comerciante dará a conocer, antes de la celebración del primer contrato, cómo y en qué condiciones ha prestado esta garantía.

## Artículo 3. Obligaciones de información

1. El comerciante que facilite un acuerdo de viaje combinado le indicará, de forma clara, comprensible y visible, antes de que usted quede vinculado por el contrato que da lugar a un acuerdo de viaje combinado, que:
- a) La ley no le otorga los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados y cada proveedor de servicios de viaje sólo es responsable de la correcta ejecución contractual de sus propios servicios.
- b) Puede solicitar protección en caso de insolvencia de acuerdo con lo descrito en el artículo 2.
2. El comerciante también le proporciona la información estándar necesaria para cumplir con esta obligación de información.
3. Si el comerciante no proporciona información o la proporciona de forma incorrecta, se aplican al contrato de viaje combinado una serie de disposiciones legales de la ley, concretamente las disposiciones sobre la sustitución, las disposiciones sobre la realización del viaje combinado y las opciones de cancelación, el procedimiento de reclamación y las obligaciones de prestar ayuda y asistencia.

## 3. Las condiciones de reserva de ANVR para servicios de viaje individuales

### Válido para reservas a partir del 1 de julio de 2018

#### Índice de contenidos

- Artículo 1. Disposiciones introductorias  
Artículo 2. La misión en general  
Artículo 3. La orden de reserva  
Artículo 4. Pagos  
Artículo 5. Responsabilidad  
Artículo 6. Documentos  
Artículo 7. Intereses y gastos de cobro  
Artículo 8. Reclamaciones  
Artículo 9. Conflictos  
Artículo 10. Garantía

#### Artículo 1. Disposiciones introductorias

1. Estas condiciones de reserva se aplican si usted reserva uno o más servicios de viaje individuales, a menos que se apliquen las condiciones de viaje de ANVR.
2. Salvo que se indique lo contrario en las presentes Condiciones Generales, los siguientes términos tendrán el siguiente significado:

**Agente de viajes:** persona que, en el ejercicio de su actividad, asesora, informa y/o actúa como intermediario en la celebración de contratos de viaje.

**Proveedor de servicios:** el transportista, el proveedor de alojamiento, el operador turístico y/u otros proveedores de servicios de viaje con los que usted celebra un acuerdo y que, con la debida observancia de los términos y condiciones aplicables, es el único responsable de la ejecución del servicio.

#### Viajero:

- a) El cliente (notificador) o;
- b) Otras personas que no sean el Mandante en cuyo nombre éste celebre un acuerdo y que acepte este acuerdo.

**Cesión:** el acuerdo entre usted y la agencia de viajes por el que ésta se compromete a prestarle servicios de viaje.

**Días laborables:** de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas y los sábados de 10:00 a 16:00 horas, a excepción de los días festivos reconocidos en los Países Bajos, a no ser que la agencia de viajes indique explícitamente que le corresponde un horario diferente.

**Tasa de reserva:** el importe que cobra la agencia de viajes por sus servicios.

3. La agencia de viajes ANVR (también denominada minorista, comerciante o agente de reservas) es un proveedor de servicios en el ámbito de los viajes. Puede proporcionar información, dar consejos y/o hacer reservas. La agencia de viajes presta estos servicios en su nombre. Las condiciones de reserva de ANVR se aplican a todas las formas de servicio prestadas por las agencias de viaje.
4. Si usted reserva un viaje de un organizador de ANVR al que se aplican los Términos y Condiciones de ANVR Travel, sólo se aplicarán estos Términos y Condiciones de ANVR Travel a todo el proceso, desde el asesoramiento hasta la ejecución del viaje combinado. Si el agente de viajes organiza él mismo los viajes o añade servicios de viaje a los viajes combinados existentes proporcionados por otro organizador, también se le considerará organizador del viaje. Las condiciones de viaje de ANVR se aplicarán entonces también a este viaje, complementadas por las condiciones de la agencia de viajes para los pagos anticipados y/o la cancelación.
5. La agencia de viajes puede hacer una reserva para usted. A continuación, él se encargará de llegar a un acuerdo entre usted y el proveedor de servicios elegido. El propio agente de viajes no es parte del acuerdo final. Puede hacer una reserva para billetes de avión individuales, para billetes de tren, entradas de teatro y habitaciones de hotel, por ejemplo, a contratar un seguro en su nombre.
6. Usted no tiene derecho de desistimiento con respecto a la reserva realizada en su nombre a través de ella. Sólo se aplican las condiciones del proveedor de servicios en cuestión (por ejemplo, aerolínea u hotel). El agente de viajes es, por supuesto, responsable de la correcta ejecución del servicio que presta, como el asesoramiento preciso y la gestión de la reserva.
7. La agencia de viajes puede cobrar una tarifa por la prestación de su servicio si le comunica el importe por adelantado.

#### Artículo 2. La misión en general

1. El contenido del encargo puede incluir informarle y asesorarle, así como reservarle, si es posible, el servicio que desea.
2. Usted está vinculado a la agencia de viajes y al proveedor de servicios una vez que ha realizado el pedido, independientemente de que puedan proporcionarle una confirmación inmediata.
3. Si la agencia de viajes le emite una confirmación de pedido directamente a usted, esta confirmación constituirá una prueba del contrato descrito en la misma, a menos que usted se oponga a la confirmación sin demora (en un plazo de 24 horas).
4. Incluso si la agencia de viajes no puede emitir la confirmación del pedido inmediatamente y la envía, usted puede objetar la confirmación del pedido sin demora (en un plazo de 24 horas) después de recibirla.
5. Si no se opone o no lo hace a tiempo, la confirmación del pedido sirve como prueba de la existencia del acuerdo y de su contenido. Por supuesto, puede aportar pruebas de lo contrario.

6. Al reservar por Internet o por otros canales multimedia, la agencia de viajes diseñará el proceso de reserva de forma que se le informe antes de la reserva de que está celebrando un contrato. Al confirmar la reserva por parte de la agencia de viajes, usted queda vinculado por este acuerdo.
7. Usted es responsable ante la agencia de viajes de las obligaciones derivadas del contrato y ante el proveedor de servicios de las obligaciones derivadas del contrato con este proveedor de servicios. Los demás viajeros son responsables de su parte del contrato.

#### Artículo 3. La orden de reserva

##### 1. Su deber de información

Con la debida antelación antes de emitir el encargo, usted proporciona toda la información sobre usted y los viajeros que ha registrado que pueda ser relevante para la ejecución del encargo. Esto incluye, en cualquier caso, su(s) número(s) de teléfono móvil y su(s) dirección(es) de correo electrónico.

También debe proporcionar detalle sobre su propio estado físico y mental y el de sus compañeros de viaje que puedan ser relevantes para la realización de los servicios.

##### 2. Cambios en los precios

La agencia de viajes no puede garantizar los precios de los servicios reservados a petición suya. Estos precios pueden modificarse según las condiciones del proveedor de servicios. La agencia de viajes no es responsable de dichos cambios. La agencia de viajes le informará de cualquier cambio lo antes posible.

##### 3. Anulaciones/cambios por parte del cliente

Nos cambios en los pedidos realizados o las anulaciones de los servicios reservados sólo pueden realizarse en días laborables y únicamente a petición suya. Si la agencia de viajes realiza un cambio en las reservas hechas a petición suya, o si usted cancela los servicios reservados, la agencia de viajes le cobrará los costes correspondientes si ha realizado dicho cambio a tiempo, antes de que éste sea definitivo, comunicándosele. Además de los gastos de anulación o alteración cobrados por el proveedor de servicios, también pueden incluir los gastos incurridos por la agencia de viajes para efectuar el cambio o la anulación.

4. La agencia de viajes le enviará todas las comunicaciones relativas a la orden de reserva exclusivamente a usted.

#### Artículo 4. Pagos

1. Deberá pagar las cantidades adeudadas de la forma indicada por la agencia de viajes y en el plazo previsto. La agencia de viajes está autorizada:
- En su caso, en nombre y por cuenta del proveedor o proveedores de servicios correspondientes
  - Para cobrar los impuestos adeudados.
2. La agencia de viajes puede requerir un pago inicial cuando usted emita la(s) orden(es), que no puede exceder la cantidad especificada en los Términos y Condiciones del (de los) proveedor(es) de servicios en cuestión, más los gastos de reserva. Si la agencia de viajes exige un pago inicial, le comunicará el importe antes de celebrar el contrato.
3. Debe asegurarse de que la agencia de viajes haya recibido el saldo del importe adeudado a más tardar en la fecha indicada en la confirmación de la reserva.
4. Si no paga o no lo hace a tiempo, la agencia de viajes le enviará un recordatorio gratuito para que pague después de esa fecha y le dará la oportunidad de pagar el importe pendiente en los catorce días siguientes a la recepción de este recordatorio. Si sigue sin pagar, estará en situación de impago y el contrato o contratos se considerarán anulados, salvo que las condiciones del proveedor o proveedores de servicios en cuestión dicten lo contrario. La agencia de viajes tiene derecho a cargar los costes relaciones con la cancelación e indicados por adelantado o a compensarlos a el(los) depósito(s) recibidos(s). Si reserva el viaje dentro de los 14 días anteriores a

la fecha de llegada y no paga a tiempo, entrará inmediatamente en mora.

5. La agencia de viajes sólo le hará los reembolsos a usted.

#### Artículo 5. Responsabilidad

1. La agencia de viajes deberá ejercer la debida diligencia y un buen contratista.
2. La agencia de viajes no acepta ninguna responsabilidad por los actos y/u omisiones de(del) proveedor(es) de servicios en cuestión, ni por la exactitud de la información proporcionada por dicho(s) proveedor(es) de servicios. La agencia de viajes no asumirá ninguna responsabilidad por las fotos, folletos, anuncios, sitios web y otros soportes de información en la medida en que hayan sido preparados o publicados bajo la responsabilidad de terceros.
3. Si la agencia de viajes es culpable y usted o su compañero de viaje sufren daños como consecuencia de ello (incluidos los daños debidos a la pérdida de disfrute del viaje), la responsabilidad de la agencia de viajes se limitará a un máximo de tres veces el valor de los servicios confirmados por la agencia de viajes.
4. La agencia de viajes excluye la responsabilidad por los daños por los que usted esté asegurado (por ejemplo, mediante la contratación de un seguro de viaje y/o de gastos de anulación o un seguro de salud) y por los daños que sufra en el marco del ejercicio de una profesión o de la gestión de un negocio. Esto también incluye los daños causados por la pérdida de conexiones y/o por no llegar a tiempo a su destino.
5. Las exclusiones y limitaciones de responsabilidad contenidas en este artículo se aplican también al personal de la agencia de viajes.

#### Artículo 6. Documentos

1. A más tardar en el momento de firmar el contrato, la agencia de viajes le proporcionará información general sobre pasaportes, visados y cualquier trámite relacionado con la salud que corresponda a los ciudadanos holandeses.
2. Es su responsabilidad obtener la información adicional necesaria de las autoridades competentes y comprobar, con la debida antelación antes de la salida, que la información obtenida anteriormente no ha cambiado entretanto.
3. Usted es responsable de llevar consigo los documentos necesarios, como un pasaporte válido o, cuando esté permitido, un documento de identidad y los visados necesarios, una prueba de inoculaciones y vacunas, el permiso de conducir y la tarjeta verde.
4. Si usted no puede hacer uso (completo) del viaje debido a la ausencia de algún documento (válido), será responsable de todas las consecuencias del mismo, a menos que la agencia de viajes se haya comprometido a ocuparse de ese documento y la ausencia del mismo pueda atribuirsele, o que la agencia de viajes haya incumplido su deber de informar cómo se mencionan en el apartado 1.
5. La agencia de viajes puede informarle sobre la posibilidad de contratar un seguro de anulación y un seguro de viaje.

#### Artículo 7. Intereses y gastos de cobro

1. Si no paga a tiempo, deberá pagar intereses sobre la cantidad adeudada a partir de la fecha de impago. El importe de estos intereses es:
  - Para los pagos relacionados con el pedido realizado por la agencia de viajes: el tipo de interés legal;
  - Para los pagos relativos a los servicios prestados o por prestar por el proveedor de servicios: el tipo de interés legal, o si el proveedor de servicios sobra un tipo de interés diferente, este último tipo, si la agencia de viajes le notificó este tipo, o la fuente de este tipo, antes de la celebración del acuerdo.
2. Además, tras el envío de un recordatorio, está obligado a pagar los costes extrajudiciales. Estos costes serán del 15% del importe confirmado hasta 2.500 euros; del 10% en los siguientes 2.500 euros y del 5% en los siguientes 5.000 euros con un mínimo de 40 euros.

#### Artículo 8. Reclamaciones

1. Debe presentar una reclamación sobre una reserva efectuada por la agencia de viajes y/o sobre el asesoramiento y la información facilitados en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ello. La agencia de viajes debe ser informada de los hechos a los que se refiere la reclamación.
2. La agencia de viajes le dará una respuesta por escrito en el plazo de un mes desde la recepción de la reclamación.

#### Artículo 9. Conflictos

1. Si su reclamación no se resuelve satisfactoriamente en el plazo previsto, o si no se le proporciona satisfacción en este asunto, podrá, si lo desea, presentar el litigio ante la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*), apartado de correos 90600, 2509LP en La Haya ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), a más tardar en un plazo de 12 meses a partir de la fecha de presentación de su reclamación a la agencia de viajes. La Comisión sólo tramita las denuncias de personas físicas que no actúan en el ejercicio de una profesión o empresa.
2. La Comisión de Conflictos (*Geschillencommissie*) se pronuncia en las condiciones establecidas en los reglamentos correspondientes. La decisión de la Comisión de Conflictos (*Geschillencommissie*) se toma mediante un consejo vinculante para ambas partes. Se le pedirá que pague una tasa por la tramitación de un litigio.
3. El derecho neerlandés es aplicable al contrato de cesión que se realiza sobre la base de estas condiciones de serva y también a las modificaciones y adiciones al mismo, a menos que sea aplicable otro derecho sobre la base de normas imperativas.
4. Si no desea utilizar el procedimiento mencionado en el apartado 9.1 con la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*), tiene derecho a dirigirse al tribunal competente.
5. Todos los derechos de reclamación caducan un año después de la finalización del servicio o servicios reservados o, si el viaje no se ha realizado, un año después de la fecha de salida original.
6. Si no utiliza la opción de contratar la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*), el tribunal neerlandés será el único competente para resolver cualquier litigio entre las partes, a menos que otro tribunal sea competente en virtud de normas imperativas.

#### Artículo 10. Garantía de cumplimiento

1. ANVR garantiza el cumplimiento de los dictámenes vinculantes de la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*) por parte de sus miembros, a menos que el miembro presente el dictamen vinculante de anulación ante el tribunal en los dos meses siguientes a su presentación. Esta garantía se reanudará si el dictamen vinculante ha sido confirmado tras la revisión del tribunal y la sentencia que lo establece ha pasado a ser definitiva.
2. La garantía de ANVR está limitada a 10.000 euros por decisión vinculante. ANVR ofrece esta garantía con la condición de que usted, si invoca esta garantía, transfiera (ceda) su crédito sobre la base del asesoramiento vinculante hasta un máximo del importe pagado a ANVR simultáneamente con el cumplimiento de su invocación de la garantía de cumplimiento.
3. ANVR no proporcionará una garantía de cumplimiento antes de que usted haya cumplido los requisitos de admisión para la tramitación del litigio (pago de la tasa de reclamación, devolución del cuestionario cumplimentado y firmado y posible depósito).
4. ANVR no ofrece una garantía de cumplimiento si, antes de que el litigio haya sido tratado por la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*) y se haya tomado una decisión definitiva, se da una de las siguientes situaciones:
  - el afiliado ha recibido una suspensión de pagos, o
  - el socio ha sido declarado en quiebra, o

- las actividades comerciales del miembro han terminado efectivamente.

Para esta última situación es decisiva la fecha de inscripción del cierre de la empresa en el Registro Mercantil () o una fecha anterior, de la que ANVR pueda argumentar de forma plausible que las actividades de la empresa han finalizado realmente.

5. Para la aplicación de la garantía de cumplimiento es necesario que presente un recurso por escrito a ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)).

#### 4. Conceptos

Como la nueva ley utilizará términos diferentes a los que usted está acostumbrado, a continuación, encontrará una explicación de a quién o qué nos referimos cuando hablamos de viajes combinados, servicios de viajes, organizadores, minoristas, etc. Estas condiciones se aplican siempre, independientemente de las condiciones específicas que se apliquen:

**Comerciante:** Toda persona que se dedique a la prestación de servicios de viaje y que actúe como organizador, minorista, proveedor de servicios de viaje o comerciante que facilite un Acuerdo de Viaje Asociado (GRA)

**Organizador:** El comerciante que organiza un viaje combinado y lo ofrece directamente o a través de otro comerciante, o el comerciante que se considera responsable de un viaje combinado.

**Revendedor:** Un comerciante, distinto al organizador, que ofrece viajes combinados organizados por el organizador.

**Viajero:** Cualquier persona que no sea un comerciante que desee celebrar un contrato en virtud de esta Ley o que tenga derecho a la ejecución de un contrato basado en esta Ley.

**Puntos de venta:** Un espacio de venta al por menor, móvil o no, o un sitio web de venta al por menor o una plataforma de venta online similar, incluidos los sitios web de venta al por menor o las plataformas de venta online ofrecidas a los viajeros como una plataforma única, incluido un servicio telefónico.

**Paquete de vacaciones:** Combinación de al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje para el mismo viaje o vacaciones, donde:

- i) Que estos servicios sean combinados por un único operador, en su caso a petición o elección del viajero, antes de que se celebre un único contrato que cubra todos los servicios; o
- ii) Estos servicios, independientemente de que se celebren acuerdos separados con diferentes proveedores de servicios de viaje:

1. Comprados en un único punto de venta y elegidos antes de que el pasajero acepte pagar;
2. Ofrecidos, comprados o facturados a un precio agregado o total;
3. Promocionados o adquiridos bajo el término "paquete de vacaciones" o similar;
4. Tomados de varios comerciantes a través de procedimientos de reserva online interconectados, en los que el nombre, los datos de pago y la dirección de correo electrónico del viajero son facilitados por el comerciante con el que se celebra el primer contrato a otro u otros comerciantes y se celebra un contrato con este último comerciante a o comerciantes a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje;
  - no representan una parte significativa del valor de la combinación, no se anuncian como una característica esencial de la combinación o no representan de otro modo una característica esencial de la combinación.
  - Se seleccionan y adquieren sólo después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje.

**Acuerdo de viaje vinculado (Gekoppeld Reisarrangement) (GRA):** al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos para el mismo viaje o vacaciones, que no forman un viaje combinado y para los que se celebran acuerdos separados con diferentes proveedores de servicios de viaje, en los que participa un comerciante:

- i) Facilitar la selección y el pago de cada servicio de viaje por separado por parte del viajero durante una única visita o contacto con el punto de venta del cliente; o
- ii) Facilita, de forma selectiva, la compra de al menos un servicio de viaje complementario a otro operador, celebrando un contrato con ese otro operador a más tardar 24 horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje; a menos que se adquiera un tipo de servicio de viaje y otro u otros servicios turísticos y estos últimos no representen una parte significativa del valor combinado de los servicios y no se anuncien como una característica esencial del viaje o de las vacaciones, y por lo demás no representen una característica esencial del viaje o de las vacaciones.

**Servicios de viaje:** servicio relacionado con:

- i) Transporte de pasajeros;
- ii) Los alojamientos que no son parte esencial del transporte de pasajeros y que no están destinados a ser habitados;
- iii) Alquiler de automóviles, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 3, apartado 11, de la Directiva 2007/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de septiembre de 2007, por la que se crea un marco para la homologación de los vehículos de motor y de los remolques, sistemas, componentes y unidades técnicas independientes destinados a dichos vehículos (DO L 263), o de motocicletas para las que se exige un permiso de conducción de conformidad con el artículo 4, apartado 3, letra c), de la Directiva 2006/126/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 2006, sobre el permiso de conducción (DO L 403);
- iv) Otros servicios turísticos que no forman parte esencial de un servicio de viaje en el sentido de los incisos i), ii) o iii);

**Contrato de viaje combinado:** El contrato relativo a la totalidad del viaje combinado o, si el viaje combinado se suministra sobre la base de contratos separados, todos los contratos relativos a los servicios de viaje que forman parte del viaje combinado.

Baarn, diciembre de 2018  
Derechos de autor ANVR

## Unas vacaciones agradables con “Better holidays”

Como primera organización del sector de los viajes en el mundo, ANVR, junto con todas las empresas de viajes contratadas, se ha comprometido a tomar medidas en el ámbito del transporte, el alojamiento y el entretenimiento.

Tanto si se trata de unas vacaciones en las que se disfruta de la naturaleza virgen, se experimenta la cultura local, se conoce a gente nueva o se degusta un delicioso plato local, junto con el programa “Better holidays” trabajamos para que las vacaciones ofrezcan mejores lugares y más bellas experiencias, ahora y en el futuro. Para usted como viajero, pero también para las personas que viven en el destino de vacaciones.

ANVR quiere contribuir activamente a mejorar el medio ambiente. Por eso participa en vacaciones “sin plásticos” y “respetuosas con los animales”, se compromete a reducir y compensar su huella de carbono y tiene la responsabilidad social corporativa como su máxima prioridad.

Como sector de los viajes, hemos apoyado durante muchos años las campañas de lucha contra los abusos sexuales a menores ([www.defenceforchildren.nl/ecpat/](http://www.defenceforchildren.nl/ecpat/)). Los abusos sexuales a menores son punibles en los Países Bajos, aunque el delito se haya cometido en el extranjero. Está alerta y denuncia los abusos a través de [www.meldkindersekstoerisme.nl](http://www.meldkindersekstoerisme.nl).

Todo lo que necesita saber cuándo viajar

### Vacaciones sin preocupaciones con su viaje reservado por ANVR

Buena elección: reservar con una empresa de viajes de ANVR. Las 6 garantías de ANVR marcan la diferencia:  
- Buenas condiciones  
- Su dinero en buenas manos

- Viajar con seguridad
- La calidad es lo primero
- Viajar con responsabilidad
- Certeza si algo va mal

Cerca de 300 organizaciones y más de 1.000 agencias de viajes están afiliadas a ANVR y aplican condiciones favorables al consumidor que han sido coordinadas con la Asociación de Consumidores de los Países Bajos. Estos profesionales de los viajes cuentan con un seguro de responsabilidad civil y le proporcionarán asesoramiento experto sobre la información más reciente sobre viajes y países, documentos fronterizos y medidas sanitarias. Los miembros de ANVR siguen naturalmente los consejos de viaje del Ministerio de Asuntos Exteriores. Se pueden encontrar para todos los destinos (de negocios o de ocio) en el sitio web de ANVR; entre en [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl) para obtener información de viaje por destino. Sus vacaciones o su viaje de negocios serán organizados hasta el último detalle. Tanto si se trata de un viaje completo como de componentes individuales, como los billetes, el seguro o el hotel.

Las empresas de viajes de ANVR están afiliadas a la SGR (*Stichting Garantiefonds Reisgelden*), a la SGRZ (*garantiefonds voor de zakelijke markt*), a la GGTO (*Stichting Garantiefonds Specialistische Touroperators*) o tienen un sistema de garantía comparable. También están afiliados a la Comisión de Conflictos de Viajes (*Geschillencommissie Reizen*) y al Fondo de Calamidades/Emergencias (*Stichting Calamiteitenfonds Reizen*) u ofrecen una cobertura comparable.

Si viajas en autocar de los Países Bajos, los miembros de ANVR sólo utilizarán transportistas que estén en posesión del sello holandés “Touringcar Company Hallmark” o de la certificación ISO 9001 con el documento de seguridad de ANVR adjunto.

### Garantía financiera

La SGR (*Stichting Garantiefonds Reisgelden*) protege el dinero del viaje prepagado de los viajeros (personas físicas) que reservan un viaje con un miembro de la SGR. Todos los acuerdos de viaje, alojamiento y transporte, a excepción de los acuerdos individuales de transporte aéreo, están cubiertos por la SGR de acuerdo con el sistema de garantía de la SGR ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)). Una garantía comparable es la ofrecida por GGTO (*Garantiefonds*) ([www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl)) u otra alternativa reconocida como equivalente por ANVR. Los clientes empresariales (compañías, empresas, grupos, coros, escuelas, asociaciones, etc.) pueden solicitar la garantía del SGRZ si la empresa de viajes en cuestión es miembro del SGRZ ([www.sgrz.nl](http://www.sgrz.nl)).

### Calamidades/emergencias

El Fondo de Calamidad/Emergencias (*Stichting Calamiteitenfonds Reizen*) tiene como objetivo ayudar económicamente a los viajeros cuyo viaje, ya iniciado, no pueda continuar debido a una calamidad/emergencia, de acuerdo con las normas de garantía del Fondo de Calamidades/Emergencias (*Calamiteitenfonds*) ([www.calamiteitenfonds.nl](http://www.calamiteitenfonds.nl)).

La Comisión de Calamidades (*calamiteitencommissie*) del Fondo de Calamidades (*Calamiteitenfonds*) determina si hay una calamidad/emergencia (amenazante) y una situación que puede ser pagada. En caso de una situación que pueda ser cubierta, los viajeros tienen derecho a cancelar su viaje sin coste alguna partir de 3 días antes de la llegada.

### Comisión de Conflictos de Viaje

¿Tiene alguna queja sobre su viaje y no puede resolverla con su agencia de viajes? Puede ponerse en contacto con la Comisión independiente de litigios sobre viajes ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) o con la Plataforma Europa de RLL (*ODR Platform*). Esta Comisión toma decisiones sobre los desacuerdos que han surgido entre los viajeros y las empresas de ANVR. La decisión es vinculante.

También es importante saber

### Placer vacaciones asegurado

Le recomendamos que contrate un seguro de viaje y anulación en el momento de la reserva. Puede ser una condición impuesta por el empresario. El seguro de cancelación ofrece una solución en caso de cancelación forzosa del viaje, pero también si se pierden días de vacaciones por enfermedad durante el viaje. ¿Ofrece su

seguro médico en el país de destino una cobertura suficiente? Un seguro adicional puede ser necesario para unas vacaciones de aventura. Puede solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea ([www.ehic.nl](http://www.ehic.nl)) en su compañía de seguros médicos.

### Medicamentos

Si se lleva medicamentos de viaje, es conveniente llevarlos en el equipaje de mano. Es posible que necesites un certificado médico (página web del *Rijkoverheid*).

### Guarde copias

Asegúrese de tener a mano los números de teléfono importantes y guarde copias de las pólizas, tarjetas de crédito, documentos de viaje, etc., o hágales fotos. Cuando esté en el extranjero, pida siempre a la policía que denuncie la pérdida o el robo de documentos valiosos.

### Tarjeta de crédito y débito

Antes de viajar, compruebe si su tarjeta de crédito/débito es aceptada en su destino. En muchos países necesitará su número PIN para realizar pagos con tarjeta de crédito.

### Aduana

Se aplican normas restrictivas a la importación de determinados productos animales para mantener las enfermedades animales infecciosas fuera de la UE. Tampoco pueden importarse productos y recuerdos de especies animales protegidas (por ejemplo, corales) y especies vegetales (por ejemplo, cactus) (consulta la página web de Aduanas y la página web de la UE).

A la entrada/salida de la Unión Europea, las sumas en efectivo iguales o superiores a 10.000 euros (o en otras monedas) deben declararse en la aduana.

### Papeles válidos responsabilidad propia

El empresario debe proporcionar información general sobre las formalidades fronterizas y sanitarias a más tardar en el momento de reservar el viaje. Esta información se basa en la nacionalidad holandesa. Las parejas extranjeras de los viajeros holandeses a veces necesitan un visado. Si tiene una nacionalidad no holandesa o múltiple, le recomendamos que se ponga en contacto con su embajada o con la embajada del país de acogida y/o de tránsito para informarse sobre los documentos de viaje necesarios.

Todos los niños deben tener su propio documento de viaje. Los padres que viajan con sus hijos pueden tener que realizar más trámites en la frontera. Después de reservar, usted es responsable de asegurarse de que tiene los documentos de viaje correctos, cualquier información adicional necesaria y de comprobar que todo está al día cuando salga.

### Días de viaje

El viaje reservado se calcula en días enteros. Así, su viaje puede comenzar el primer día con la salida a las 23:00 horas y terminar el último día con la llegada a las 08:00 horas.

### Excursiones

Las excursiones u otros servicios que el organizador ofrece en el programa como parte del viaje reservado están cubiertos por su responsabilidad. Sin embargo, si usted contrata una excursión u otro servicio en el destino, sea o no a través del guía turístico, el organizador generalmente no acepta ninguna responsabilidad.

### Wifi

En la oferta de viaje se puede mencionar que en el destino se dispone de Wifi. Ten en cuenta que el funcionamiento y la velocidad de la conexión inalámbrica a Internet en el extranjero pueden diferir de lo que estás acostumbrado. El funcionamiento y la velocidad del Wifi en el destino no están garantizados.

### Piscinas

En las piscinas, a veces se extraen grandes cantidades de agua con enorme fuerza. Los puntos de extracción inadecuadamente protegidos son un peligro para los niños. Dígalos que se alejen de estos puntos y rejillas de extracción ([www.thebluecap.com](http://www.thebluecap.com)).

### Hora de salida, ida y vuelta

Compruebe que esta hora sigue siendo correcta al menos 24 horas antes de la hora de salida indicada del

viaje de vuelta. Si sólo ha reservado el transporte o se aloja en un alojamiento no visitado por el guía turístico, deberá seguir el procedimiento establecido en los documentos de viaje. Si no sigue estas instrucciones correctamente, puede tener que pagar los costes resultantes.

#### **Condiciones de transporte y equipaje**

Además de las condiciones de viaje de ANVR, se aplican al transporte las condiciones de entrega, por ejemplo, de la compañía aérea ferroviaria. Puede solicitarlos a la compañía aérea en cuestión o visitar [www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden](http://www.anvr.nl/vervoersvoorwaarden). Aquí también encontrará las normas y los costes del equipaje de mano y del equipaje facturado.

#### **Derechos de los pasajeros**

Los transportistas de la UE tienen obligaciones legales para con sus pasajeros en caso de cancelaciones, denegación de embarque y grandes retrasos. La empresa de transporte debe informarle de ello y cumplir con estas obligaciones. Si no lo hacen, puede llevar el asunto ante la Inspección de Medio Ambiente y Transporte ([www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)). Sólo puede ponerse en contacto con su empresa basándose en las condiciones de viaje de ANVR y, si es necesario, le remitirá a la compañía (consulte los derechos de viaje de la UE).

#### **Pasajeros aéreos UE-EEUU**

La UE y Estados Unidos (o posiblemente varios países) tienen un acuerdo internacional. Prevé la transferencia de determinados datos de viaje y de reserva de los pasajeros (ONR) que vuelan hacia, desde y a través de los Estados Unidos. Las autoridades estadounidenses utilizan estos datos del PNR para prevenir y combatir, en particular, el terrorismo; también pueden utilizarlos ahora compararlos con las listas de pasajeros que constituyen un riesgo para la seguridad. Estos datos se conservan durante 15 años y pueden intercambiarse con otras autoridades. Los datos relacionados con un caso concreto pueden conservarse durante más tiempo. Puede solicitar más información a la compañía aérea que opera su vuelo o a su oficina de reservas.

#### **Transporte de personas con movilidad reducida/discapacitados**

Por favor, infórmese en la central de reservas sobre esto antes de reservar y pregunte por las normas y posibilidades por medio de transporte. Si el transporte sólo está disponible en determinadas condiciones o no es posible, se le informará. Su oficina de reservas puede, si lo solicita, proporcionarle información específica sobre el transporte que desea reservar.

#### **Preguntas**

El día de la reserva, compruebe si la empresa de viajes está afiliada a ANVR ([www.anvr.nl](http://www.anvr.nl)). Compruebe también si está afiliada a SGR ([www.sgr.nl](http://www.sgr.nl)), SGRZ ([www.sgrz.nl](http://www.sgrz.nl)), GGTO ([www.stichting-ggto.nl](http://www.stichting-ggto.nl)) o si ofrece una seguridad comparable. Para información o preguntas sobre su viaje, póngase en contacto con su oficina de reservas de ANVR o con [www.anvr.nl](http://www.anvr.nl). Síguenos en [www.facebook.com/anvrnl](https://www.facebook.com/anvrnl).

Baarn, diciembre de 2018