PROGUIAS
TÉRMINOS Y CONDICIONES

La reserva de las actividades, excursiones y viajes combinados, productos o servicios ofrecidos por ALBA RODRÍGUEZ SILGO, entidad denominada comercialmente como PROGUIAS, NIF 53190510C, con domicilio en Rúa do Rego, 6C, 5ºD, 15895, Milladoiro – Ames (A Coruña), supone la aceptación total de estas condiciones generales.

Las informaciones complementarias y posibles modificaciones (si las hubiera), quedarán reflejadas en la información específica de cada producto, que se entregará al cliente con carácter previo a la contratación.

1. Regulación jurídica aplicable al contrato de viaje combinado y aceptación de las Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; la Directiva 2015/2302, de 25 de noviembre, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viajes vinculados; así como el Real Decreto Ley 23/2018, de 22 de febrero, de transposición de directivas en materia de marcas, transporte ferroviario y viajes combinados y servicios de viaje vinculados: y la Ley 7/1993, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación.

2. Organización

Los productos y servicios ofrecidos, así como las actividades y viajes mostrados son organizados por Proguías, constituida legalmente como Agencia de Viajes mayorista-minorista (tour operador) en Ames (Galicia, España):

- Nombre Comercial / Marca: Proguías
- Denominación Social: Alba Rodríguez Silgo
- Título – Licencia: XG-773
- Domicilio Social: R/ Rego 6C, 5ºD, Ames, 15895, Galicia, España
- CIF: 53190510C

- Teléfono: (+34) 981 53 94 94
- e-Mail: administracion@proguias.es

Cumplimos con todos los requisitos legales, financieros y con los seguros requeridos por Ley en España y la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de Turismo.

Ten en cuenta que Proguias, como Agencia de Viajes mayorista-minorista (tour operador) también puede vender productos de Agencias de Viajes mayoristas, actuando como intermediaria entre la Agencia Mayorista y el cliente final. En este caso las condiciones aplicables serán las de dicho organizador y el usuario será informado acerca de ellas previamente a la contratación del servicio.

3. Definiciones

A los efectos de las presentes condiciones generales se entenderá por:

- Producto: excursiones y viajes combinados, actividades, productos o servicios propuestos por Proguías.
- Consumidor o Usuario: persona física o jurídica que adquiere o consume algún producto o servicio turístico de Proguías o que, como destinatario final, lo utiliza o manifiesta inequívocamente la demanda de su utilización.

4. Precios

Todos los precios proporcionados por Proguías son en euros (EUR, €) e incluyen los impuestos correspondientes.

El precio del producto incluye: el transporte de ida y regreso, cuando este servicio esté incluido en el producto contratado, con el tipo de transporte, características y categoría que conste en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor en el momento de suscribirlo. Alojamientos en habitación doble (a no ser que se especifique en las condiciones del producto de otra manera), tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros, así como impuestos indirectos cuando éstos sean aplicables, y la asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido. Todo aquello que se especifique, además, en el producto.

El precio del producto no incluye: vuelos, visados, tasas de aeropuerto, y/o tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, propinas, “extras” tales como cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales — ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión — salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “El producto incluye” o no conste específicamente

detallado en el producto, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor.

En el caso de la adaptación del producto a peticiones del Consumidor o de ofertas especiales, el precio podrá ser distinto del expresado en la web o en la publicidad, y los servicios incluidos en el mismo serán aquellos que se especifiquen en el contrato.

Los precios proporcionados son por persona bajo condiciones específicas descritas en cada producto.

4.1. Revisión de precios

Todos los precios han sido calculados en base a los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables a fecha de revisión de estas condiciones generales. Cualquier variación en el precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del producto al alza o baja. Cuando la modificación sea superior al 8% del importe total, el consumidor podrá aceptar el cambio o resolver el contrato sin pagar penalización alguna por ello. En ningún caso se revisará el precio al alza en los 20 días anteriores a la fecha de salida del viaje, respecto de solicitudes ya realizadas y confirmadas.

4.2. Excursiones de un día

Las excursiones de 1 día (a menos que en el programa específico de la excursión se indique lo contrario) incluyen:

1. Transporte de ida y vuelta. Origen y destino en el lugar especificado en la oferta. Otras localizaciones pueden afectar al precio original.
2. Seguro R.C.
3. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa detallado.
4. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa detallado contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.
5. Los gastos de gestión.

Las excursiones pueden llevar incluidas algunas entradas o actividades, siempre con indicación expresa en el programa de la excursión y especificado en el contrato correspondiente.

4.3. Viajes de dos días o más (Paquetes vacacionales)

El precio de los viajes de más de 1 día de duración y los viajes combinados incluyen:

1. Seguro R.C.
2. El alojamiento, en el régimen especificado en cada oferta.

3. Las tasas aéreas, impuestos de establecimientos hoteleros e impuestos indirectos (I.V.A, I.G.I.C) cuando sean aplicables.
4. La asistencia técnica durante el viaje, cuando este servicio esté específicamente incluido en el programa detallado.
5. Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa detallado contratado o que expresamente se hagan constar en el contrato de viaje combinado.
6. Los gastos de gestión.
7. Los transportes que estén específicamente indicados en el programa, con sus respectivos puntos de origen y destino.

Las excursiones pueden llevar incluidas algunas entradas o actividades, siempre con indicación expresa en el programa del viaje y especificado en el contrato correspondiente.

5. Inscripciones, pagos y reembolsos

5.1. Inscripciones

Para poder contratar productos de Proguías, es necesario que el consumidor o usuario realice el acto de inscripción antes de proceder a la firma del contrato. La inscripción se puede iniciar a través del formulario de contacto en nuestra web, vía telefónica o a través del correo electrónico reservas@proguias.es, siendo necesaria la aceptación de los Términos y Condiciones generales de Venta y la Política de Privacidad. Tras obtener la información, Proguías contactará al usuario o consumidor para completar los detalles de la reserva.

Una vez acordados los detalles de los productos requeridos, el consumidor recibirá un email por parte de Proguías con la siguiente información:

- Propuesta de contrato y periodo de validez.
- Detalles de cómo confirmar la reserva.
- Plazos y métodos de pago.
- Condiciones generales del servicio.

La contratación del producto o productos será efectiva en el momento que el consumidor o usuario realice el pago del anticipo/reserva en los plazos mencionados en el contrato.

Si se incumple el punto anterior, Proguías procederá a la anulación de dicha reserva. Una vez completado el proceso, el usuario o consumidor recibirá un email con la confirmación de la reserva y su contrato y/o billete adjuntos.

En los casos de contratación de productos «in situ» (por ejemplo, en caso de excursiones de 1 día con menos de 24h de antelación), el registro, la lectura y la aceptación de las Condiciones de Venta y la Política de Privacidad, se produce en el momento de la firma del contrato final.

5.2. Anticipos

En el acto de la inscripción, Proguías podrá requerir un depósito que en ningún caso será superior al 30% del importe total del producto contratado, expidiendo el correspondiente recibo en el que se especifique, además del importe anticipado por el consumidor, el producto solicitado. El importe restante deberá abonarse al menos 30 días antes de la fecha de la salida.

En aquellos casos en que, por las condiciones especiales de los prestatarios de los servicios, el importe a depositar sea superior al 30%, se solicitará un depósito adicional, informando siempre con carácter previo a la contratación, al usuario. Una vez realizado el pago del depósito por parte del consumidor o persona autorizada por el mismo, Proguías queda autorizada a la emisión de cualquier tipo de documentos que el producto requiera, sometiéndose a las condiciones especiales de cancelación de los mismos.

De no procederse al pago del precio total del producto en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del producto solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en los apartados 5.4 y 5.6.

5.3. Formas de pago

Proguías acepta las siguientes formas de pago:

- Transferencia bancaria a la cuenta indicada en el contrato.
- Tarjeta de crédito o débito.
- Paypal.

5.4. Reembolsos

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de Proguías, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor. No se realizarán reembolsos en los siguientes casos:

- Que se trate de una oferta «no reembolsable». Este tipo de ofertas no admiten ningún tipo de modificación ni cancelación.

No se efectuará ninguna devolución o reembolso por la no utilización de cualquier tipo de servicio incluido en el producto contratado, en caso de que el motivo del mismo sea responsabilidad directa del cliente:

- Retrasos o no presentación en horario indicado para el inicio del viaje.
- No posesión de la documentación necesaria y obligatoria para el viaje y/o destino.

- Servicios no utilizados voluntariamente por el cliente, cualquiera que sea la causa de la no utilización.
- Abandono voluntario de todo o parte del viaje una vez iniciado el mismo.
- Comportamientos inadecuados que pongan en riesgo al grupo o a los organizadores y que obliguen a los responsables del mismo a responder con la autoridad que les corresponde.
- Otras situaciones que sean causadas por el cliente y ajenas a Proguías.

5.5. Facturación

En caso de que el usuario necesite factura del producto adquirido, podrá solicitarla a través de administracion@proguias.es. Para ello deberá adjuntar la siguiente información:

- Nombre y Apellidos o Razón Social.
- NIF o CIF.
- Domicilio.
- Número de Contrato o Recibo del producto/s adquirido/s.
- Correo electrónico para hacérselo llegar.

5.6. Desistimiento del consumidor. Cesiones y Cancelaciones del producto

5.6.1. Desistimiento

En el caso de que la contratación de los servicios se realizara fuera del establecimiento mercantil, el usuario dispondrá de un plazo de 14 días desde la contratación, para ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna.

De acuerdo con el artículo 92.2 del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se entiende que los servicios se contratan fuera del establecimiento mercantil, únicamente en los siguientes supuestos:

1. Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.
2. Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las contempladas en el apartado anterior.
3. 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 individual con el consumidor en un lugar que no sea el establecimiento del

empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

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

Si la contratación no hubiera sido fuera del establecimiento mercantil o, de haber sido así, transcurrido el plazo de 14 días naturales, el usuario o consumidor podrá desistir igualmente, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero debiendo indemnizar a PROGUIAS en las cuantías que a continuación se indican, excepto que dicha cancelación sea debida a causa de fuera mayor:

1. En el caso de servicios sueltos: La totalidad de los gastos de gestión, más los gastos de anulación, si se hubieran producido estos últimos.
2. En el caso de viajes combinados y salvo que el desistimiento se produzca por causa de fuerza mayor el usuario deberá abonar:
    - Los gastos de gestión, los gastos de anulación si los hubiere y una penalización consistente en:
        - El 5% del total del viaje si el desistimiento se produce entre la formalización del contrato y diez días antes de la fecha de inicio del viaje.
        - El 15% entre los días 3 y 10 de antelación a la fecha del comienzo del viaje.
        - El 25% dentro de las 48 horas anteriores a la fecha del comienzo del viaje.

De no presentarse a la hora prevista para la salida, no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo acuerdo de las partes en otro sentido.

En caso que la plaza cancelada por el usuario sea de una habitación a compartir y no se pudiera reemplazar ocupante para dicha habitación, la persona que anula debe asumir el importe del suplemento individual obligado involuntariamente al compañero, añadido al resto de los gastos de cancelación y a las penalizaciones, si los hubiera.

En el caso de que alguno de los servicios contratados y anulados estuviera sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, tales como fletes de aviones, buques, tarifas especiales, etc.., los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas por ambas partes.

Las cancelaciones han de comunicarse lo antes posible, telefónicamente o mediante e-mail. En ambos casos será necesaria su formalización por escrito, mediante un Documento de Desistimiento que será fechado por Proguías con el día de su recepción y remitida copia al consumidor.

En el caso de que la contratación de los servicios se realizara fuera del establecimiento, el usuario dispondrá de un plazo de 14 días desde la contratación,

para ejercer su derecho de desistimiento, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna.

No obstante lo dispuesto anteriormente, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

5.6.2. Cesiones

El consumidor del producto podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables al contrato. Para ello, el usuario deberá comunicarlo previamente, con una antelación razonable de al menos 7 días al inicio del viaje.

Tanto el cedente como el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio del viaje, ante Proguías, así como de los gastos adicionales derivados de la cesión.

5.6.3. Cancelaciones por parte del organizador

En los casos en los que el Organizador condicione – y así se especifique expresamente – la viabilidad de la oferta del producto a contar con un mínimo de participantes y, por no alcanzarse ese número, se produzca la anulación del viaje, el usuario tendrá derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que hubiera realizado, sin compensación adicional. El usuario será informado de la cancelación del viaje en los siguientes plazos:

- 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días naturales.
- 7 días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de entre dos y seis días de duración.
- 48 horas antes en el caso de viajes de menos de dos días de duración.

Para el supuesto de que el usuario desee realizar igualmente el viaje, podrá optar entre realizarlo por su cuenta, con la correspondiente rebaja en el precio, o, si prefiere hacerlo en grupo, elegir otra fecha. En ambos casos, no se procederá con el reembolso del dinero, sino, en todo caso, con la debida reducción, si ésta procediera.

Asimismo, PROGUIAS podrá cancelar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias, notificando dicha cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje reembolsando al viajero la totalidad de los pagos que hubiera realizado.

5.7. Alteraciones

Proguías se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el producto que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

1. En el supuesto de que antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, incluido el precio, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, bien directamente, cuando actúe también como detallista, bien a través del respectivo detallista en los demás casos. Nunca será modificado el precio 20 días naturales antes del inicio del viaje combinado.
2. En tal supuesto, y si el aumento del precio excede del 8% del precio total, el consumidor podrá optar entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte al Detallista o, en su caso, al Organizador dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación a que se refiere el apartado 1. En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la resolución del contrato sin penalización alguna.
3. En el supuesto que el consumidor opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2, o de que el Organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al consumidor, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el Organizador o Detallista pueda proponérselo. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, el Organizador o el Detallista deberá reembolsar al consumidor, cuando proceda, en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato. Este mismo derecho corresponderá al consumidor que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.

Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el Organizador ofrecerá, sin coste adicional alguno para el usuario, fórmulas alternativas adecuadas, de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje.

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

El usuario 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.

En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de viaje combinado, (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de alojamiento en días previos o posteriores al viaje, etc...) será responsabilidad del Organizador, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes en caso de que el viaje se cancele por las causas previstas en apartados anteriores.

El Organizador responderá de forma solidaria, frente al usuario, del correcto cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

6. Reclamaciones

El consumidor deberá a comunicar todo incumplimiento en la ejecución del contrato preferentemente «in situ» o, en otro caso, a la mayor brevedad posible por escrito o en cualquier otra forma en que quede constancia, al organizador o al detallista y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate.

En el caso de que las soluciones arbitradas por Proguías no sean satisfactorias para el consumidor, se le informa de que, en caso de querer llevar a cabo la presentación de una reclamación, puede dirigirse mediante carta certificada y con acuse de recibo a la siguiente dirección: Proguías, R/ Rego 6C, 5ºD, Ames, 15895, Galicia, España.

No obstante, si el usuario no está de acuerdo con la solución adoptada por Proguías, puede dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo así como a la Dirección General de Turismo.

7. Prescripción de acciones

El plazo de prescripción para la presentación de reclamaciones por parte del consumidor será de dos años.

8. Responsabilidad

8.1. General

Tanto el Organizador como el minorista de viaje combinado responderán de forma solidaria frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios sean ejecutados por ellos mismos u otros prestadores.

8.2. Consumidor o Usuario

El usuario declara la idoneidad de su estado de salud para la práctica de las actividades programadas durante la ejecución del producto contratado, eximiendo a Proguías de toda responsabilidad derivada de cualquier daño y/o perjuicio, originado directa o indirectamente por las mismas.

El consumidor o usuario es el responsable de informar tanto a Proguías como a los restaurantes o proveedores de comidas sobre alergias o intolerancias de las que padezcan.

En caso de no hacerlo, cualquier riesgo para su salud derivado de la falta de conocimiento de las mismas será responsabilidad suya.

8.2.1. Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios

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

Asimismo, el usuario tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista, por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización será abonada sin demora indebida.

El usuario no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

- Imputable al usuario.
- Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable.
- Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

9. Delimitación de los servicios de viajes combinados

9.1. Alojamiento

La calidad y contenido de los servicios prestados por el alojamiento vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país.

Dada la vigente legislación al respecto, que establece sólo la existencia de habitaciones individuales y dobles permitiendo que en algunas de éstas últimas pueda habilitarse una tercera cama, se estimará siempre que la utilización de la tercera cama se hace con el conocimiento y consentimiento de las personas que ocupan la habitación. Esta tácita estimación deriva de la circunstancia cierta de

haber sido advertidos previamente, así como de figurar reflejada la habitación como triple en todos los impresos de reservas facilitadas al consumidor al abonar el anticipo, en el contrato y los billetes y/o documentación del viaje que se entrega simultáneamente a la firma del mismo. Igualmente, en los casos de habitaciones dobles para uso de hasta cuatro personas, con cuatro camas, cuando así se especifique en la oferta del programa/ folleto.

El horario habitual para la entrada y salida en los hoteles está en función del primer y último servicio que el usuario vaya a utilizar. Como norma general y salvo que expresamente se pacte otra cosa en el contrato, las habitaciones podrán ser utilizadas a partir de las 14 horas del día de llegada y deberán quedar libres antes de las 12 horas del día de salida.

Cuando el servicio contratado no incluya el acompañamiento permanente de guía y en el supuesto que el usuario prevea su llegada al hotel reservado en fechas u horas distintas a las reseñadas, es conveniente, para evitar problemas y malas interpretaciones, comunicar con la mayor anticipación posible tal circunstancia a Proguías, o al alojamiento directamente.

El servicio de alojamiento implicará que la habitación esté disponible en la noche correspondiente, entendiéndose prestado con independencia de que, por circunstancias propias del viaje combinado, el horario de entrada en el mismo se produzca más tarde de lo inicialmente previsto.

9.3. Servicios Suplementarios

Cuando los usuarios soliciten servicios suplementarios (por ejemplo, habitación vista al mar, etc.) que no les puedan ser confirmados definitivamente por Proguías, el usuario podrá optar por desistir definitivamente del servicio suplementario solicitado o mantener su solicitud a la espera de que tales servicios puedan finalmente serle prestados.

En el supuesto de que las partes hubieran convenido el pago previo del precio de los servicios suplementarios que finalmente no le puedan ser prestados, el importe abonado le será reembolsado por Proguías inmediatamente al desistimiento del servicio por parte del consumidor o al regreso del viaje, según el usuario haya optado por el desistimiento en la prestación del servicio suplementario solicitado o haya mantenido la solicitud.

9.4. Transporte

El tipo transporte puede variar en función del número de participantes y las actividades y características de cada zona. Asimismo, en la descripción de cada excursión está indicado qué características posee cada vehículo, entendiéndose únicamente que tendrá aquellas que se indican. En todos los casos anteriores el diseño, estructura, confort y seguridad del vehículo de transporte puede no

adaptarse a las normas y estándares de su país, sino a los que son propios del país de destino del viaje.

9.5. Pasaportes, visados y documentación

Todos los usuarios, sin excepción (menores incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o documento de identidad según las leyes del país o países que se visitan. Será por cuenta de los mismos, cuando los viajes así lo requieran, la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc. En el caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del usuario, o ser denegada su entrada en el país por carecer de requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación exigida, o por no ser portador de la misma, Proguías declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del consumidor cualquier gasto que se origine, aplicándose en éstas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de desistimiento voluntario de servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse antes de iniciar el viaje, de tener cumplidas todas las normas y requisitos aplicables en materia de visados a fin de poder entrar sin problemas en todos los países que vayan a visitarse. Proguías facilitará dicha información en el momento de la formalización del contrato. Los menores de 18 años deberán llevar un permiso escrito firmado por sus padres o tutores, en previsión de que el mismo pueda ser solicitado por cualquier autoridad.

10. Seguros

Requerimos que cada consumidor o usuario de nuestros productos obtengan la cobertura adecuada de viaje y seguro médico que se extienda a España, Portugal y Francia antes de hacer uso de nuestros productos.

10.1. Seguro de inclusión

Se incluye por defecto obligatoriamente en todos los productos cuya organización técnica ha sido realizada por Proguías, un seguro básico con las siguientes condiciones:

Prestación de Servicios	**Límites**
Asistencia médica y sanitaria en España	750,00 €
Asistencia médica y sanitaria fuera de España	2.000,00 €

Repatriación o transporte de heridos y/o enfermos	Ilimitado
Repatriación o transporte del asegurado fallecido	Ilimitado
Repatriación o transporte de dos acompañantes	Ilimitado
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar hasta segundo grado de parentesco	Ilimitado
Regreso anticipado por siniestro grave en el hogar o local profesional del asegurado	Ilimitado
Envío de un sustituto del asegurado en caso de repatriación	Ilimitado
Prolongación de estancia en hotel por prescripción médica (60€/día)	Ilimitado
Desplazamiento de una persona por hospitalización del asegurado superior a 5 días	Ilimitado
Gastos de estancia por desplazamiento de una persona en caso de hospitalización del asegurado superior a 5 días (60€/día)	600,00 €
Búsqueda y rescate del asegurado (franquicia de 120€)	16.000,00€
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
Envío de medicamentos al extranjero	Incluido
Pérdidas materiales del equipaje	200,00 €
Búsqueda, localización y envío de equipajes extraviados	Incluido
Responsabilidad civil privada	60.000,00 €
Responsabilidad civil del profesor o tutor	60.000,00 €

10.2. Seguros opcionales

Proguías ofrece seguros adicionales que pueden ser añadidos al contrato en caso de querer mejorar las coberturas del seguro básico que ofrecemos por defecto.

Estos seguros opcionales no están incluidos en los precios mostrados en la web o en la publicidad y supondrán un coste adicional.

11. Información que Proguías debe facilitar al consumidor

11.1 Otras informaciones complementarias

A todos los efectos y en cuanto al transporte terrestre se refiere, se entenderá que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del usuario. Se recomienda a los usuarios que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de los equipajes.

Cuando en la contratación de los servicios por parte del usuario, se incluyan distintas etapas a pie del Camino de Santiago, PROGUIAS facilitará al consumidor el contacto con diferentes empresas especializadas en el traslado de equipaje, con el objeto de que el mismo sea transportado del alojamiento de origen al de destino en cada una de las referidas etapas.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial de equipaje, son de aplicación las condiciones de las compañías transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío, el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. Proguías se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

12. Garantía de protección frente a insolvencia

Si el organizador o minorista incurren en insolvencia, se procederá al reembolso de los pagos. En el supuesto de que la insolvencia sea posterior al inicio del viaje combinado, y éste incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

PROGUÍAS ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con la entidad aseguradora AON, S.L., provista de CIF A-28109247. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de Proguías, los usuarios podrán ponerse en contacto con dicha entidad en la siguiente dirección: Calle Rosario Pino, 14-16 CP 28020 - Madrid o en el siguiente número de teléfono: 913405124.

13. Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de Proguías tal situación, a fin de valorar

la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

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

14. Uso de material gráfico

PROGUÍAS lleva a cabo la toma de imágenes y/o videos durante la duración de sus viajes y actividades, con el fin de llevar a cabo un reportaje fotográfico del correspondiente viaje o actividad, para fines comerciales propios.

Dado que el derecho a la propia imagen está reconocido en el artículo 18 de la Constitución y regulado por la Ley 1/1982, sobre el derecho al honor, intimidad personal y familiar y a la propia imagen, así como por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación, y en la Ley 3/2018, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, PROGUIAS pedirá el consentimiento a los participantes a través de formularios de inscripción o autorizaciones al tratamiento de datos multimedia.

Una vez se obtenga el consentimiento del interesado, las imágenes podrán ser publicadas en:

- La página web y redes sociales de la empresa.
- Aquellos medios que se estimen oportunos para la difusión comercial de PROGUÍAS.

15. Desconocimiento de las condiciones generales

La contratación de productos de Proguías implica la aceptación de las presentes condiciones. El desconocimiento de las mismas no exime al participante de su cumplimiento.

16. Ley aplicable y jurisdicción

Las partes, al amparo de las presentes condiciones generales de contratación, se someten a los Juzgados y Tribunales que por fuero corresponda.

17. Protección de datos

De acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos, PROGUIAS informa que los datos del usuario serán tratados con la finalidad de gestionar y desarrollar el conjunto de servicios estipulados en el presente documento, con base legal en el consentimiento expreso.

Para una correcta gestión y cumplimiento del objeto del contrato, puede resultar necesario que los datos sean comunicados a proveedores tales como compañías aéreas, navieras, hoteles y otros proveedores de servicios. Dichas compañías únicamente utilizarán los datos para dar cumplimiento al objeto del contrato.

Dependiendo del país de destino, estos proveedores podrán estar ubicados en países para los que sea necesario realizar una transferencia internacional de datos.

En cualquier momento el interesado podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y/o limitación, mediante un escrito, acompañado de un documento acreditativo de su identidad, dirigido a PROGUIAS, en Rúa do Rego, 6C, 5ºD, 15895, Milladoiro – Ames (A Coruña).

Para más información, puede consultar el contenido total de nuestra política de privacidad en la web (https://proguias.es/politica-de-privacidad/).

18. Disposición final y vigencia

En caso de existir alguna contradicción entre las condiciones generales y las particulares de algún producto o servicio, siempre serán de aplicación las condiciones particulares en dichos apartados.

Proguías se reserva el derecho de modificar parcial o totalmente el contenido de estas condiciones generales.

La vigencia de las actuales condiciones es del 10 de febrero de 2021 hasta actualización de las mismas.

proguías
DESCUBRIR. CONOCER. SENTIR.