



AXUM TOURS S.L.  
Plaza de la Solidaridad, 12, 5ª planta  
C.P. 29002 Málaga – Telf: +34 951 021 181  
CIF: B90047663  
info@horizonteparalelo.com  
NºRTA. (CIAN): 416234-2



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1.- Identificación de las partes

Los términos que a continuación se indican, vinculan de una parte a Axum Tours S.L.U, cuya denominación comercial es “HORIZONTE PARALELO” (de aquí en adelante “HORIZONTE PARALELO” o “la empresa”), como organizador del viaje, con domicilio en la Plaza de la Solidaridad nº12, 5ª Planta – C.P. 29002, Málaga (Málaga), CIF: B-90047663, Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga como Axum Tours Sociedad Limitada Tomo 5701 Libro 4609 Folio 143 Hoja MA-143694 Inscripción 2, Teléfono de contacto +34 951021181 y dirección de correo electrónico info@horizonteparalelo.com.

Y, de otra parte, a la persona física, en adelante, “el cliente”, que accede a la página para informarse y contratar los servicios ofrecidos a través del portal web [www.horizonteparalelo.com](http://www.horizonteparalelo.com). El cliente declara que es mayor de edad (mayor de 18 años) y tiene la capacidad legal necesaria para adquirir los servicios ofrecidos a través del WEBSITE.

Al acceder, navegar y utilizar nuestro sitio web o cualquiera de nuestras aplicaciones disponibles a través de la plataforma WEBSITE y/o realizar una reserva, el Cliente acepta haber leído, entendido y estar de acuerdo con los términos y Condiciones Generales que se muestran a continuación (incluyendo las condiciones de Privacidad).

### 2.- Modificación de las Condiciones y Términos Generales

HORIZONTE PARALELO podrá modificar los Términos Generales de Uso notificándolo a los Clientes, con el fin de mejorar los servicios ofrecidos a través de su website. Mediante la modificación de los Términos Generales de Uso expuestos en la página Web de HORIZONTE PARALELO, se entenderá por cumplido dicho deber de notificación. Dichas modificaciones no serán aplicables de forma retroactiva y no afectarán, por consiguiente, a los pedidos realizados con anterioridad a la modificación.

Los términos generales de uso aquí contenidos tienen carácter contractual, obligatorio y vinculante.

### 3.- El Servicio de HORIZONTE PARALELO





HORIZONTE PARALELO es una Agencia de Viajes, cuyo objeto principal consiste en el ejercicio de actividades de mediación y/u organización de servicios turísticos, entre los que se incluyen, la reserva de: viajes combinados, actividades, tours, hoteles, vuelos, cruceros, alquiler de automóviles y entradas a espectáculos.

Dada la propia peculiaridad de la filosofía alternativa y de aventura de HORIZONTE PARALELO, muchos de sus productos son viajes diseñados y organizados por la propia agencia de viajes, al margen de los cauces habituales, en algunos casos sin la intervención de touroperadores internacionales.

Los presentes términos generales de uso, regulan el uso genérico del sitio web. La contratación efectiva de los servicios ofertados por HORIZONTE PARALELO se regirá por sus condiciones específicas, de acuerdo con la legislación en vigor.

La realización por el cliente de reservas o compras de productos o servicios de aquellos proveedores u organizadores de viajes combinados, quedará sujeta a los términos y condiciones particulares que tales proveedores u organizadores establezcan para cada caso.

Los servicios ofrecidos a través del sitio web [www.horizonteparalelo.com](http://www.horizonteparalelo.com) son únicamente para uso personal y no comercial. Por lo tanto, no está permitido revender, utilizar, copiar, monitorizar, mostrar, bajar o reproducir el contenido, la información, el software, los productos o los servicios disponibles en nuestro sitio web para cualquier actividad comercial o competitiva. La adquisición del derecho a recibir o disfrutar cualquier Servicio contratado, solamente será efectiva en el momento en que HORIZONTE PARALELO realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito suministrada o se reciba, en aquellos supuestos en que así se permita, la transferencia bancaria por el importe total de dicha compra. HORIZONTE PARALELO se reserva la facultad de cancelar las reservas efectuadas en caso de impago, devolución del cobro, tarjeta denegada, falsedad en los datos aportados o en el supuesto de imposibilidad manifiesta para comprobar y verificar los datos de la tarjeta facilitada. El Cliente responderá de que las tarjetas de crédito o débito que utiliza sean de su propiedad y existen suficientes saldos asociados para cubrir el coste del servicio contratado.





Una vez que se realiza un pago en la web, HORIZONTE PARALELO confirma la reserva y enviará un email al cliente indicándole el localizador de la reserva, el resumen de los servicios comprados, y el detalle de lo pagado y lo pendiente por pagar (en el caso de pago aplazado).

Cuando el cliente paga la totalidad de la reserva, HORIZONTE PARALELO enviará otro email con los bonos de su viaje para que los lleve consigo durante el viaje.

#### **4.- Perfección del contrato**

Las Condiciones Generales de contratación, 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 y otras leyes complementarias, (BOE 287, de 30 de noviembre de 2007), y demás disposiciones vigentes.

El presente contrato se entiende perfeccionado por la prestación del consentimiento tanto por parte de la empresa y del cliente.

Se entiende prestado el consentimiento por la empresa cuando ésta confirme por escrito la aceptación de la oferta al cliente.

Las condiciones del presente contrato estarán en vigor desde el 01 de enero de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2025.

Dicho consentimiento, implica que el cliente ha leído y entendido la totalidad de las cláusulas aquí incorporadas, así como la filosofía alternativa de los viajes de HORIZONTE PARALELO.

El cliente prestará su consentimiento a través de los siguientes medios:

- Al hacer una reserva por teléfono.
- A través de la página web de la empresa.
- A través del envío de un e-mail.

Todas las reservas son realizadas con HORIZONTE PARALELO, la cual vende sus viajes a través su página web, redes sociales, folletos o catálogos.

El servicio a proveer es el viaje o los viajes descritos en la confirmación de la reserva.

#### **5.- Obligaciones y responsabilidades del cliente**





Para que HORIZONTE PARALELO pueda confirmar y garantizar los acuerdos contratados, el cliente deberá proveer a la empresa todos sus datos completos junto con el pago final. Los datos del cliente a facilitar son: nombre completo y apellidos, domicilio, fecha y lugar de nacimiento y nacionalidad, DNI, datos del pasaporte y formulario médico (si procede).

Los datos deben de ser correctos y los nombres completos. Cualquier error que se produjese en el nombre o cualquier otro dato aportado por el cliente que conlleve sobre costes por reemisión de billetes, problemas de visados en la aduana o cualquier otro problema imputable, serán por cuenta del cliente. En caso de resultar preciso cualquier otro dato, éste habrá de ser facilitado a la empresa en los mismos términos antes expuesto.

## PAGOS

### 1) Viajes en Privado

Para reservas de importe igual o superior a QUINIENTOS EUROS (500€), y cuya salida esté prevista en un plazo igual o superior a TREINTA (30) días desde la fecha de reserva, se ofrecerá al cliente la posibilidad de abonar el viaje en la modalidad de pago fraccionado. El pago fraccionado consistirá en el abono del 40% del viaje en el momento de la reserva y el 60% restante 20 días antes de la salida (salvo aquel viaje que se notifique otro porcentaje).

El fraccionamiento del pago, no se aplicará al importe de billeteaje aéreo, naval o ferroviario cuyo pago ha de ser íntegro antes de la emisión definitiva de los billetes.

### 2) Viajes en grupo alternativo, aventura o salidas regulares

El cliente que desea contratar una plaza dentro de un viaje de grupo con HORIZONTE PARALELO, realiza una solicitud de reserva.

Una vez confirmada la disponibilidad y reserva del cliente, éste deberá completar el pago del precio señalado antes de la fecha de salida, conforme al siguiente modo:

- **Reserva del viaje:** Importe del 5% del precio del viaje, reembolsable según se recoge en el apartado de “Cancelaciones y cambios”.





- **Confirmación de la salida:** El cliente será informado de la formación del mínimo de personas necesario para garantizar el viaje, y deberá realizar un segundo pago (que ascenderá al 50% del importe restante del total pendiente a pagar) dentro de los tres días siguientes al momento de la notificación. Este será el momento ideal para la emisión de los billetes de avión. Si una reserva es realizada cuando el grupo mínimo de viajeros, necesario para que se desarrolle el viaje, ya existiera y hubiera sido confirmada la salida, el cliente deberá abonar el segundo pago antes referido, esto es, al mismo tiempo que la confirmación de la reserva.

- **Pago final:** 50% restante al menos 15 días antes de la fecha de salida.

En caso de no abonar las cantidades que en cada caso pudieran encontrarse pendientes, HORIZONTE PARALELO se reserva el derecho de cancelar la reserva.

HORIZONTE PARALELO se reserva el derecho de establecer un incremento de precio hasta 45 días antes de la fecha de salida, debido a modificaciones imprevistas y desfavorables como variaciones en los tipos de cambio, incrementos de las tasas aéreas u otros costes de transporte, impuestos, etc.

Si la repercusión de estos sobre costes, supone un incremento del precio superior al 10% del total, excluidos costes de seguro de viaje, el cliente podrá cancelar la reserva en los 14 días siguientes a la notificación de incremento de precio y obtener la devolución completa del precio que hasta ese momento hubiere satisfecho.

Los precios ofrecidos en nuestra página web están basados en tarifas aéreas, tipos de cambio y costes efectivos en el momento de publicarlos en la página web.

HORIZONTE PARALELO, se reserva el derecho de modificar estos precios para nuevas reservas si los indicadores cambian sustancialmente.

No obstante, si el cliente realiza una reserva, el precio del viaje quedara garantizado con el pago del depósito, salvo que se produzca alguno de los supuestos establecidos en los párrafos precedentes.

## 6.- El Precio





El precio de los viajes contratados en el sitio web de HORIZONTE PARALELO se establece en base los servicios y fechas seleccionados por el usuario, y dependerá del número de personas incluidas en la reserva.

Es responsabilidad del cliente revisar los apartados de la oferta “El Viaje Incluye” y “El Viaje No Incluye”, antes de completar el proceso de compra. En éstos se detallan con exactitud todos los servicios incluidos en la reserva.

En determinados destinos, se aplican impuestos adicionales como, pero no únicamente, tasas de estancia/locales que pueden variar en función de la categoría del establecimiento y del destino, dichas tasas se pagan directamente en el establecimiento hotelero y será el Cliente el responsable de abonar los mismos.

### **Peculiaridad del Viaje Paralelo en Grupo**

El precio del Viaje Paralelo en grupo, es siempre por persona, integrándose en un grupo de viajeros. De manera general, para viajeras/os individuales, las habitaciones durante el viaje son compartidas entre los miembros del grupo del **mismo género**.

Los Viajes Paralelos en grupo son viajes alternativos, en los que se incluye en el precio, la asistencia durante todo el viaje de un GUÍA ACOMPAÑANTE, responsable de proveer o facilitar los elementos necesarios para la realización del viaje y, entre ellos:

- El guía acompañante, cada día del viaje, explicará el plan previsto, así como también propondrá posibles actividades culturales, excursiones en la naturaleza, paseos en la ciudad, visitas a espectáculos y monumentos... haciendo del viaje algo único.
- El guía acompañante, será el responsable de la logística y operatividad del transcurso del viaje alternativo, para que todas las actividades, traslados y alojamientos sean los apropiados cada día del viaje.
- El guía acompañante, estará para resolver siempre las inquietudes, propuestas o alternativas durante el viaje, para que el cliente pueda cumplir siempre sus ilusiones y sueños depositados en el destino, que quizá esté descubriendo juntos por primera vez.





- El guía acompañante, NO es un guía turístico especialista en los monumentos de cada lugar que visitemos. El grupo tendrá siempre la ocasión de contratar guías oficiales locales y expertos, en cada una de las diferentes ciudades del viaje.

Para preparar el viaje o resolver las últimas pequeñas dudas, el cliente podrá debatir y consultar dudas al guía acompañante en el Grupo *“Horizonte Paralelo, Prepara tu Viaje”* de Facebook, así como conversar y conocer al resto de cliente de su grupo de viaje.

### **Exclusiones en el Precio:**

1. El precio del viaje no incluye: tasas de entrada y salida, certificados de vacunación, “extras” tales como propinas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales -ni siquiera en los supuestos de pensión completa o media pensión, salvo que expresamente se pacte en el contrato otra cosa- servicios de hotel opcionales y, en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “el precio del viaje incluye” , o no conste específicamente detallado en el programa/oferta, en el contrato o en la documentación que se entrega al cliente al suscribirlo.

2. Excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas no contratadas en origen, debe tenerse presente que no forman parte del contrato. Su publicación en el folleto/web tiene el mero carácter informativo. Por ello desde el momento de contratarse, en el lugar de destino, pueden producirse variaciones sobre sus costos, que alteren el precio estimado de esas excursiones.

3. No constituye obligación ni de la empresa ni del guía acompañante del grupo, acompañar al cliente al inicio del viaje y/o su regreso, entendiéndose por tal la presencia física del guía acompañante en el vuelo de ida y/o en el de regreso.

### **7.- Cancelaciones y cambios**

En el supuesto de que el Cliente desee solicitar la cancelación de su reserva, debe enviar un email a la dirección: [info@horizonteparalelo.com](mailto:info@horizonteparalelo.com)





La fecha de recepción de dicho email, determinará el recargo por cancelación que será aplicado, además de una penalización de 100,00 EUR por la gestión de la cancelación o en caso de modificación 50,00 EUR.

Si existen condiciones de cancelación específicas para un viaje determinado, serán indicadas en el apartado “condiciones” de la oferta. Si no existiesen condiciones específicas, se aplicarán los gastos de cancelación establecidos a continuación:

### **7.1) Recargo de Cancelación por el cliente**

En cada uno de los viajes se especifican los gastos que se repercuten, según la fecha en que se produzca la cancelación por parte del cliente.

De manera general, la penalización correspondiente por cancelación será:

- Más de 45 días antes de la fecha de salida .....Cancelación gratuita\*.
- Entre 44 días y la no presentación a la hora de salida ....100% de penalización.

Adicionalmente a la penalización que corresponda, el cliente abonará los gastos de anulación si los hubiere (el importe de los mismos puede ser significativo, ya que aquí se incluyen billetes de avión, tren, nave, hoteles, seguros de viaje, etc. que pueden ser no reembolsables y la empresa no garantiza la devolución del importe de los mismos una vez emitidos).

El cliente podrá solicitar antes de la emisión del billete las condiciones de cancelación del mismo. Recomendamos contratar un seguro de cancelación o de libre desistimiento en el momento de hacer la reserva, ya que este cubre gastos de cancelación en determinadas circunstancias.

### **7.2) Cancelación del viaje por la empresa**

El cliente tiene derecho a indemnización en caso de cancelación del viaje, por parte de la empresa, si la cancelación del viaje se comunica dentro de los dos meses anteriores a la salida, HORIZONTE PARALELO deberá abonar al consumidor una indemnización en función del tiempo que falte para la salida, que será de:

- El 5% del precio del viaje si se produce con una antelación de más de 15 días y de menos de 2 meses.
- El 10% del precio del viaje, si se produce con una antelación entre los 15 y 3 días.
- El 25% del precio del viaje, si se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida.





No existirá obligación de indemnizar en los siguientes supuestos:

a) Cuando la cancelación sea debida a que el número de personas inscritas para el viaje sea inferior al exigido y así se comuniquen por escrito al cliente antes de la fecha límite fijada a tal fin en el contrato. En dicho caso la empresa solo estará obligada a devolver íntegramente la reserva del viaje abonada por el cliente.

b) Cuando la cancelación del viaje, salvo en los supuestos de exceso de reservas, se deba a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

La empresa no se hace responsable de los gastos que puedan derivarse de la reserva como visados, vacunaciones, vuelos de conexión o pérdida de la diversión, etc.

### **7.3) No utilización de servicios y regresos anticipados**

No se realizarán descuentos o devoluciones por la pérdida o no utilización de servicios debidos a la terminación del viaje de forma voluntaria o involuntaria por ejemplo enfermedad, muerte de un miembro familiar, etc.

En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, solicite voluntariamente cualquier modificación de los servicios contratados, los traslados entre hoteles correrán por cuenta del cliente, debiendo asimismo abonar el cliente los gastos de gestión, como consecuencia de la tramitación de la nueva reserva efectuada, o del cambio del vuelo solicitado. Consultar en cada caso.

En el caso de abandono del viaje antes de la fecha contratada por causas de fuerza mayor o abandono del grupo de viaje, HORIZONTE PARALELO no se compromete a efectuar devolución alguna.

### **7.4) Flexibilidad de los Viajes Paralelos en grupo**

El cliente conoce las funciones del guía acompañante de grupos, que constan en la página web de HORIZONTE PARALELO y acepta que por la propia filosofía de HORIZONTE PARALELO, la naturaleza de los llamados Viajes Paralelos realizados de forma alternativa en grupo, su





configuración y desarrollo, se requiere de gran flexibilidad y participación, por lo que el cliente deberá permitir durante la ejecución y/o preparación de los viajes las alternativas que resulten precisas.

El itinerario propuesto para cada viaje es meramente representativo del tipo de actividades contempladas, y la empresa no estará bajo una obligación contractual a la hora de seguirlo fielmente.

Se sobreentiende que la ruta, programas, itinerarios, actividades, alojamientos y medios de transporte pueden estar sujetos a alteraciones sin notificación previa, debido a las circunstancias locales o acontecimientos, que pueden incluir enfermedad o fallos mecánicos, cancelación de vuelos, huelga, dificultades en la aduana, climatología y cualquier otra circunstancia impredecible.

#### **7.5) Modificación del viaje por parte de la empresa**

La empresa se reserva el derecho de cambiar servicios o precios descritos en su catálogo de viajes, en la página web o en cualquier otro medio, antes de que la reserva sea realizada. Si dicho cambio es realizado y el cliente ya contara con la oferta de la empresa éste será informado cuando realice la reserva.

En general la empresa mantendrá operativos los viajes tal como están anunciados, aunque podrá realizar cambios en el itinerario cuando resulte necesario o la empresa los aconseje. Si se realizase un cambio sustancial, la empresa informará al cliente tan pronto como razonablemente sea posible antes de la salida.

Se entiende por cambio sustancial el que afecta a más de 1 de cada 5 días de viaje. Si este cambio es debido a razones de causa mayor o circunstancias impredecibles no habrá derecho a compensación alguna. En otro caso, el cliente tendrá derecho a elegir entre la aceptación del cambio, pedir la cancelación y devolución de los importes entregados o aceptar una propuesta alternativa de viaje dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación.

#### **7.6) Cambio del cliente a otro destino y Cesión de la reserva**

El cliente del viaje contratado, podrá ceder su reserva a una tercera persona, solicitándolo por escrito con al menos 10 días de antelación a la fecha de inicio del viaje y sujeto a aprobación de





la empresa. El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente, exigidos con carácter general para el viaje de aventura, y ambos responderán solidariamente ante HORIZONTE PARALELO del pago del precio del viaje y de los gastos adicionales justificados que se genere por la cesión.

Cualquier cambio o modificación post venta, supondrá un suplemento de 20 euros de gastos de gestión de modificación por reserva.

### **7.7) Condiciones excepcionales para reservas realizadas bajo la promoción “Cancelación gratuita”**

Las reservas realizadas durante la promoción con el título “Cancelación gratuita” hace referencia a inclusión de su viaje de una póliza de seguro de viaje con cobertura de cancelación incluida en el mismo. Una vez reservado, confirmada la salida y abonada la reserva del viaje, la devolución de los importes abonados, estarán sujetos a las condiciones de la póliza del seguro de cancelación y sus peculiaridades.

En el supuesto de que el cliente desee solicitar la cancelación de su reserva que aún no tenga la salida confirmada (generalmente viajes de grupo), tiene hasta 30 días antes de la fecha de salida para poder beneficiarse de la cancelación gratuita de su viaje.

### **8.- Normativa del país de destino**

El cliente deberá en todo caso cumplir estrictamente con las leyes, costumbres, política exterior y regulación de drogas de los países visitados.

En caso de que no lo notificase, o cometa cualquier acto ilegal que pueda causar peligro o incomodidad a los otros miembros del grupo, la empresa podrá resolver la relación entre el cliente y éste sin que por ello se genere derecho de reclamación y devolución al cliente alguno y quedando a salvo las acciones y/o reclamaciones que el resto de viajeros quisieran efectuar contra el infractor de las normas del viaje.

HORIZONTE PARALELO se reserva el derecho de admisión y expulsión, si fuera necesario, a cualquier persona que por su actuación perturbadora pueda dificultar la buena marcha del viaje y la convivencia del grupo.





El viajero exonera expresamente a HORIZONTE PARALELO de cualquier responsabilidad, reclamación, contingencia u obligación en la que pueda incurrir personalmente y/o frente a terceros con motivo de eventuales, presuntos y/o probados incumplimientos de la legislación o normativa de cualquier índole vigente en el país de destino, manifestando a tal propósito, conocer su obligación a tal respecto y su voluntad firme y expresa de acatar y cumplir con la misma en todo su alcance.

### **Requerimientos de prueba PCR**

Los cambios en las obligaciones y requerimientos de entrada a muchos países cambian con frecuencia y sin previo aviso (incluso exigiendo confinamiento a la llegada).

En el caso que el país de destino del viaje requiera la presentación de una prueba PCR (o similares), los costes relacionados con la misma serán a cargo del cliente, así como la responsabilidad de hacerla dentro del tiempo requerido por las autoridades del país de destino. En el caso de que el cliente, una vez iniciado el viaje, presente algún síntoma relacionado con COVID y eso resulte en una modificación de los servicios contratados, (p.e. noche de estancia, cambios de hotel o vuelos) los costes extras serán a cargo de los clientes y los mismos deberán posteriormente ser reclamados a su aseguradora.

### **9.- Documentación**

El cliente habrá de estar en posesión de un pasaporte válido para la entrada y salida del país o países de destino a lo largo del itinerario de viaje, así como de los visados, permisos y certificados cualesquiera que fueran, incluidos los de vacunación, así como de los seguros de suscripción obligatoria.

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

La falta de veracidad y/o exactitud, ya sea voluntaria o involuntaria, en los datos que el cliente comunica a la empresa, será de exclusiva responsabilidad de éste, así como todas





las consecuencias posteriores para la reserva de billetes, contratación de seguros o tramitación de visados que se generen.

Cualquier información o aviso dado por la empresa sobre visados, vacunas, clima, ropa, equipaje, etc. es orientativa, proporcionado al cliente como una cortesía, siendo el cliente, por tanto, responsable de los posibles errores u omisiones en la información proporcionada. Los documentos de viaje emitidos por HORIZONTE PARALELO como folletos, itinerarios, y facturas serán enviados por email o estarán disponibles en su página web una vez que el pago completo haya sido realizado por el cliente.

#### **10.- Responsabilidades de la empresa, riesgos y seguros**

Aunque se ha puesto toda la atención en la revisión de los contenidos de la página web, la empresa no será responsable de los errores, omisiones no intencionadas que pudiesen aparecer. HORIZONTE PARALELO, hará todo lo posible para que la información proporcionada al cliente sea correcta y lo más fidedigna posible respecto a los servicios ofrecidos.

El cliente conoce y acepta que la naturaleza del viaje alternativo es de carácter de aventura y que puede entrañar un riesgo personal relevante. El cliente, consciente de las recomendaciones oficiales del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación ([www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)) y del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ([www.mscbs.gob.es](http://www.mscbs.gob.es)) del Gobierno de España, asume y acepta este riesgo y excluye a la empresa de cualquier reclamación relacionada con daños y perjuicios o incluso la muerte derivados de este riesgo inherente.

El cliente conoce que, en ciertos destinos y en ciertas circunstancias va a visitar lugares donde las condiciones políticas, culturales y geográficas pueden presentar ciertos riesgos, peligros o retos físicos superiores a los que se pueden presentar en su vida cotidiana. En algunos casos, pueden resultar imposible, por ejemplo, una rápida evacuación o una asistencia médica adecuada. El cliente conoce y declara que, al menos, ha considerado y sopesado los riesgos potenciales, peligros y retos, y expresamente asume el riesgo inherente al viaje que se propone realizar, eximiendo a HORIZONTE PARALELO de cualquier responsabilidad en este sentido. El cliente es responsable por sí mismo de hacer frente a las aduanas, condiciones climáticas, retos





físicos y de las leyes en curso en cada momento del itinerario, y por supuesto tiene la posibilidad de informarse previamente y ponerse en contacto con la embajada local o el consulado de cada destino.

La empresa no será responsable de la muerte, daños corporales, enfermedad, retraso u otra pérdida que afecte a la persona y/o propiedades del cliente, o por el fallo de la empresa para comercializar, realizar y/o completar cualquier tarea debida al cliente si su muerte, retraso, daños corporales (incluido el daño emocional), enfermedad o cualquier otra pérdida está causada por fuerza mayor, guerra, atentados terroristas, revueltas civiles, actuaciones gubernamentales, disturbios políticos en cualquier forma y lugar, o cualquier circunstancia que pudiese ocurrir más allá del control razonable de la empresa.

El consumidor está obligado a tomar las medidas que sean necesarias y/o adecuadas para tratar de aminorar los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución defectuosa del contrato para evitar que se agrave. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del viajero.

En ningún caso la empresa se responsabilizará de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos en salidas o regresos de medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otros de fuerza mayor.

La reserva de viajes para clientes menores de 18 años no será aceptada salvo expresa aceptación por parte de la empresa, y en ese caso deberán ir acompañados por su/s progenitores y/o tutor/es durante todo el viaje.

### **11.- Seguro de Viaje**

La empresa proporciona al cliente un seguro de viaje con una cobertura básica. Dicho seguro cubre los supuestos de pérdida o retraso de equipajes, daños personales, gastos médicos, gastos de evacuación y repatriación en caso de accidente enfermedad o fallecimiento, en el modo y cuantía que constan en el condicionado que se entrega al cliente junto con la reserva, en cumplimiento del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes





complementarias.

Es recomendable ampliar la cobertura a supuestos de cancelación, libre desistimiento, pérdida de posesiones, o cualquier otra pérdida que pueda surgir de una situación de pérdida, daños, retraso o inconveniencias para el cliente.

Cuando el cliente contrata otro seguro particular de superior cobertura, deberá saber que el coste del seguro de HORIZONTE PARALELO, forma parte del precio del viaje, sin que exista la posibilidad de minorar dicho importe y por tanto el cliente obtendrá un seguro externo con un coste adicional. Cuando esto ocurra, el cliente deberá asegurar que el Asegurador conoce la naturaleza del viaje a realizar.

## **12.- Pasaporte, visados y documentación**

HORIZONTE PARALELO ofrece como un servicio y valor añadido ayuda en la tramitación de visados para los viajeros de nacionalidad española.

HORIZONTE PARALELO no se hará responsable sobre el extravío o pérdida de estos pasaportes durante su tramitación cuando al margen de la máxima diligencia atribuible a la empresa, dicha eventualidad sea derivada de la acción de terceros como las propias embajadas o las empresas de mensajería.

La empresa quedará eximida de responsabilidad en caso de extravío en el correo o servicio de mensajería. La obtención de documentación personal (visados, certificados, pasaporte) será responsabilidad exclusiva del cliente, y aún en el caso de que la empresa aceptara gestionar el visado del cliente, no tendrá responsabilidad por las incidencias que pudieran surgir durante su gestión, tal como la denegación del visado o el extravío de la documentación por terceros. Todos los usuarios, sin excepción (niños incluidos), deberán llevar en regla su documentación personal y familiar correspondiente, sea el pasaporte o D.N.I. según las leyes del país o países que se visitan.

Será por cuenta del cliente cuando los viajes así lo requieran la obtención de visados, pasaportes, certificados de vacunación, etc.





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, la empresa declina toda responsabilidad por hechos de ésta índole, siendo por cuenta del cliente 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 clientes 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.

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, en el modo y manera que determine la legislación internacional y/o la legislación del país de destino.

**13.- Permiso de conducir y Alquiler de coches:** El conductor principal y conductores adicionales deberán presentar su permiso de conducir nacional válido, vigente y con una antigüedad mínima de 1 año. En algunos casos se pedirá un permiso de conducir internacional. En algunos destinos y para algunos tipos de coche, la antigüedad mínima será de 2 años. Es responsabilidad del conductor asegurarse de que tiene el permiso de conducir adecuado. Únicamente se aceptarán permisos de conducir originales y en vigor. No se aceptarán resguardos, fotocopias, faxes ni permisos caducados. No se admitirán peticiones de reembolso de alquileres no utilizados debido a que el conductor no presentó en destino la documentación en regla. El conductor principal deberá dejar una fianza con una **Tarjeta de crédito física** a su nombre para cubrir el importe de la franquicia por daños/robo del coche, multas de tráfico y por el combustible. Raramente se acepta dinero en efectivo o tarjetas de débito como las Electrón o 4b. Asegúrate de que tienes una tarjeta de crédito (con suficiente crédito) en el momento de recoger el coche, de lo contrario no te entregarían el coche.





#### **14.- Demandas y reclamaciones**

Si el cliente tiene una queja/reclamación contra la empresa durante el transcurso del viaje, el cliente deberá informar en primer lugar al guía acompañante del viaje, de forma que se puedan hallar soluciones adecuadas a su queja, obrando con la diligencia debida. Si aun así no se consigue alcanzar la satisfacción, entonces una nueva queja debe ser presentada por escrito a la empresa a la mayor brevedad posible. No obstante, el plazo de prescripción de los derechos reconocidos 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 y otras leyes complementarias, (BOE 287, de 30 de noviembre de 2007), será de dos años, según establece el art. 164 de dicha Ley. HORIZONTE PARALELO dispondrá de 10 días hábiles para dar respuesta a la reclamación planteada por el consumidor.

Cuando el viaje se efectúe en autocares, furgonetas o similares, en caso de accidente, cualquiera que sea el país donde se produzca, el consumidor deberá presentar la pertinente reclamación contra la entidad transportista a fin de salvaguardar, en su caso, la indemnización del seguro de ésta, siendo ayudado y asesorado gratuitamente en tales gestiones por HORIZONTE PARALELO.

#### **15.- Condiciones de los proveedores**

Líneas aéreas, de trenes, o compañías de envío y cualquier otro proveedor de servicios, tiene sus propias condiciones de reserva y condiciones de transporte, y cada viajero estará sujeto a esas condiciones. Algunas de estas condiciones pueden limitar o excluir responsabilidades a favor de la empresa de transporte, y se encuentran sujetas a varias convenciones internacionales. En los viajes en avión, la presentación al aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 2 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje facilitada al suscribir el contrato. Se recomienda que el cliente reconfirme con 48 horas de antelación los horarios de salida de los vuelos.

Los proveedores de productos o servicios, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas obligaciones, serán responsables frente al cliente del cumplimiento de las obligaciones derivadas





de la normativa en vigor y de los términos y condiciones de venta de cada uno de los productos y servicios o viajes combinados que se contraten, sin que HORIZONTE PARALELO asuma obligación ni responsabilidad alguna respecto de aquellos productos o servicios que no preste directamente.

## **16.- Condiciones Generales del transporte aéreo**

El transporte reservado a través de la web HORIZONTE PARALELO está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Varsovia.

Las compañías aéreas determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos y anulaciones de vuelos. En la mayoría de los casos, todas estas circunstancias responden a la saturación del espacio aéreo, a la necesidad de respetar las normas de navegación aérea y al plazo de mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos, todo ello con el único fin de garantizar la seguridad de los pasajeros.

HORIZONTE PARALELO no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (huelgas, climatología, guerras, seísmos o epidemias). Tampoco será responsable en aquellos supuestos en que la propia conducta, acción u omisión del usuario ocasionen la imposibilidad de realizar el transporte o viaje.

El usuario debe tener en cuenta que, si no utiliza el billete del vuelo de ida, la compañía puede cancelar el vuelo de vuelta.

Las condiciones de su tarifa vienen definidas por cada compañía aérea. Las tarifas mostradas no tienen posibilidad de cambio y/o reembolso.

En los viajes en avión, la presentación en el aeropuerto será al menos de 2 horas de antelación y se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del viaje.

**Cambios y Anulaciones de billetes:** Una vez realizada la reserva de los vuelos a través de la página web de HORIZONTE PARALELO, la emisión de los correspondientes billetes electrónicos es





inmediata. Por este motivo, los vuelos son en todo caso no reembolsables. Para peticiones de modificación, se aplicarán las condiciones establecidas por la compañía aérea para la tarifa correspondiente.

**Códigos compartidos:** Debido a los acuerdos internos y alianzas comerciales que se producen entre las distintas compañías aéreas, puede ocurrir que la compañía aérea que opere el servicio sea distinta de aquella con la que el cliente hizo la reserva de su vuelo.

Las compañías aéreas pueden efectuar cambios horarios o cancelaciones de ruta (cambios de operativa) antes de la salida, por lo que es responsabilidad del cliente confirmar su vuelo 48 horas antes de la salida:

- Directamente con la compañía aérea
- A través del link [www.checkmytrip.com](http://www.checkmytrip.com)

En el proceso de reserva en [www.horizonteparalelo.com](http://www.horizonteparalelo.com) requerirá al cliente sus datos personales y de contacto, entre otros motivos, para poder comunicarle en caso necesario, cualquier incidencia que pudiera producirse en su reserva. El cliente tiene la obligación de facilitar sus datos verdaderos y HORIZONTE PARALELO tomará como válidos los datos que le hayan sido facilitados por el cliente en el momento de realizar la reserva. HORIZONTE PARALELO se exime de toda responsabilidad derivada del hecho de que los datos facilitados por el cliente sean falsos o erróneos.

El precio del billete ha sido calculado según los tipos de cambio, tarifas de transporte, coste del carburante (que pueden suponer incrementos en el precio establecido por la aerolínea) y tasas e impuestos aplicables en el momento de la emisión del billete aéreo.

Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del billete.

Es responsabilidad de cada pasajero asegurarse de disponer de la documentación de viaje válida que cumpla con los requisitos de la compañía aérea, la inmigración y las autoridades de cada destino.

## 17.- Legislación y fuero competente





Estas Condiciones Generales de contratación de viajes, están sujetas a la Legislación española y, en el caso de que cualquier punto incluido en este condicionado sea inválido, dicha condición deberá ser considerada como severa y enmendada en la medida que sea necesario para permitir mantener la validez de estas condiciones generales y se mantenga el vínculo contractual.

Cualquier controversia que pudiese surgir entre el viajero y HORIZONTE PARALELO con respecto a la validez, formación, ejecución, cumplimiento o resolución del contrato de viajes combinado será competencia exclusiva del tribunal donde el viajero tenga su residencia o domicilio.

