

Trinakria, ShineSicily.com et ZágaraTravel.com sont des marques Trinakria Web et Tours, SL, CIF marques pages B-64429947, avec siège social à Diluvi 8 2^o 2^a 08012 Barcelone et immatriculée au Registre du Commerce de Barcelone, tome 39243, Folio 0106, feuille / Dup 342825. Titre - licence d'agence de Voyage accordée par le gouvernement de Catalunya à notre demande. Les bureaux de Trinakria TOURS GC-1441, SL sont dans la rue Bertrellans 4 Pral 2a, 08002 Barcelone (Espace Trafalgar13) Trinakria TOURS, SL Il est attaché à l'Association catalane Viatges Agences (ACAV). Les conditions que le client accepte expressément de faire une pré-réservation ou ZAGARATRAVEL.com SHINESICILY.com (pages Web Trinakria TOURS Agence de Voyage) sont répertoriées. Dans le cas où un voyage inclut les conditions contractuelles spécifiques ne figurant pas dans les conditions générales, celles-ci seront envoyées à l'email indiqué par le client qui devra les accepter pleinement en achetant son voyage.

RÉSERVATION ET SYSTÈME DE PAIEMENT DE VOYAGE TOURS Trinakria

. L'application de l'ensemble du contrat se produit au moment de la confirmation de la réservation de l'hébergement et / ou de service par Trinakria Tours au client. Dès ce moment, le contrat de voyage combiné lie les deux parties. Trinakria Tours au moment de la confirmation de réservation de logement et / ou d'un service par le client, envoie la facture et doit recevoir un minimum de 30% du montant total du voyage combiné, à titre de réservation. Si le client n'effectue pas ce paiement, l'agence aura besoin que le paiement soit effectué dans le délai raisonnablement court qu'elle indiquera. 45 jours avant le début du séjour, le client devra avoir effectué la totalité du paiement. Après paiement en totalité, le client recevra par la poste ou par courriel (documents format PDF ou lien web vers une Zone Client de nos sites Web) les billets de transport, bons de voyage ou quelque document essentiel à la bonne exécution des prestations qui composent le voyage combiné. Le système de paiement est par virement sur le compte bancaire de l'Agence de Voyage Trinakria TOURS, SL Comme système de paiement alternatif, Trinakria Tours utilise le paiement sécurisé en ligne par carte de crédit à travers le POS de Caixa Sabadell. Paquet de contrat DÉTAIL ORGANISÉ SUR MESURE ET PAS DE PROSPECTUS (VOYAGE SUR MESURE) La réalisation de ce voyage ne nécessite pas la participation d'un nombre minimum de personnes. L'agence organisatrice pourra annuler le voyage en raison de force majeure, sans que le client ait droit à une indemnisation. Les prix sont indiqués exclusivement en EUROS et ont été calculés sur la base du taux de change, le transport, le carburant et les frais à partir de 01/12/2013 (et valable pour la saison 2014) tout changement dans ladite cotisation pourra être répercuté sur les clients jusqu'à 20 jours avant le départ. Si les clients paient avec une autre monnaie (livres, dollars, etc), le prix sera calculé en utilisant le taux de change au moment de la réservation. Ponctuellement, des erreurs peuvent se produire dans le prix indiqué, elles seront corrigées dès qu'elles seront détectées (et toujours avant le début du voyage). Frais d'annulation: Dans le cas où le client annule le voyage avant le départ l'agence organisatrice aura droit au remboursement des montants suivants: * Frais de réservation (entre 25 et 30 € par participant et par trajet). * Les frais d'annulation

dûment justifiées (tous les frais et / ou pénalité liés à la réservation ou à d'autres services contractuels). La pénalité consiste en:

- 5% si elle intervient plus de 10 jours avant le départ
- 15% entre 10 et 3 jours avant le départ
- 25% si l'annulation est 48 heures avant le départ
- Si le client ne présente pas au départ du voyage les frais d'annulation seraient de 100%.

Le client confirme qu'il a été informé de la situation et des besoins du pays / des pays objet de son voyage selon les informations publiées sur le site Web du ministère des Affaires étrangères www.mae.es, dont les caractéristiques et les risques possibles de toutes sortes dans le pays / les pays de destination. Réclamations: Le consommateur est tenu d'informer dès que possible au fournisseur concerné, tout défaut qui pourrait des services d'une manière fiable et de le faire connaître à l'agence dès que possible. Les réclamations prescrivent deux ans après le voyage. Il n'y a aucun représentant local accompagnant le groupe ou représentant local autorisé. * Boris Bonanno (directeur et gérant de Trinakria TOURS, sl) est le correspondant de l'agence. * 0034 93 5147831 est le téléphone de l'Agence Voyage à l'usage des consommateurs. Pour tout informations liée aux soins de santé, le client doit contacter le numéro de téléphone de l'Assureur. Dans le cas où vous n'auriez pas signé le contrat d'assistance, ou que celui-ci ne soit pas inclus dans le prix, le client assume l'entière responsabilité à cet égard. Conditions générales: le client déclare accepter les conditions dites générales du "Clausulado 2000" indiquées ci-dessous.

"Clauses 2000" **CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VOYAGE COMBINÉ**

1. Réservation
1. Le consommateur qui souhaite contracter un voyage combiné fait une "demande de réservation". Suite à cette demande, l'agence organisatrice s'engage à prendre les dispositions nécessaires pour la confirmation selon le nombre de places disponibles et la période pour laquelle il a été sollicité.
2. À la demande de la réservation, l'Agence peut exiger du consommateur de déposer une somme équivalente à un maximum de 20% du prix du voyage pour lequel la réservation est faite. Si la réservation est confirmée, le montant payé sera imputée au prix du voyage. Si le consommateur retire sa demande avant la confirmation de réservation, il sera remboursé du montant déposé, déduction faite, le cas échéant, des frais de gestion qui sont raisonnables.
3. Si le consommateur demande l'élaboration d'un voyage combiné sur mesure, l'Agence pourra exiger le paiement d'une somme pour préparer le projet. Si le consommateur accepte l'offre de voyage combine développée par l'agence, et celle-ci peut confirmer les services inclus, le montant payé sera imputé au prix du voyage. Si l'Agence ne peut pas confirmer les services, elle devra rembourser les sommes versées par le consommateur.
4. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, si l'Agence ne peut pas fournir le voyage demandé et offre aux consommateurs la réalisation d'un voyage semblable ou un autre distinct, à moins que le contraire soit

explicitement indiqué, il est entendu que l'offre sera valable pendant 24 heures. Dans de tels cas, le contrat est conclu si le consommateur accepte l'offre dans ce délai ou expressément établie. 2. Confirmation de la réservation – L'acceptation de l'ensemble du contrat se produit à la confirmation de réservation. Dès ce moment, le contrat lie les deux parties. Le contrat 3. Le paiement 1. Au moment de l'acceptation du contrat, le consommateur doit payer un montant correspondant à 30% du prix du voyage combiné ou, si c'est le cas, compléter les sommes déjà effectuées jusqu'à ce montant. Si le consommateur ne fait pas un tel paiement, l'agence aura besoin que le paiement soit effectué dans le délai raisonnablement court qu'elle indiquera. 2. Le paiement du reste de la somme (70%) sera fait 45 jours avant le départ, quand l'Agence remettra au client les titres de transport, ou quelque document indispensable à la bonne exécution des prestations qui forment le voyage combiné. Si le consommateur n'effectue pas ce paiement, l'agence lui indiquera de le faire dans le délai indiqué. Si un délai n'est pas indiqué, cela signifiera que le paiement doit être effectué au plus tard sept jours avant le départ. 3. L'agence pourra résilier le contrat et appliquer les règles établies pour l'annulation avant le départ si le consommateur ne fait pas les paiements prévus décrits dans les paragraphes précédents pour la période correspondante. Règles applicables aux prestations du voyage combiné 4. Prestations Les prestations qui composent le contrat résultent de l'information fournie aux consommateurs dans le prospectus ou d'un programme, ainsi les indications concernant ces informations qui ont été faites pour confirmer la réservation. Cependant, l'agence organisatrice se réserve le droit de modifier les informations contenues dans la brochure avant l'application du contrat. Pour être valide, les changements doivent être clairement communiqués par écrit (par courriel) au consommateur. 5. Logement. Sauf indication contraire dans le prospectus ou fourni dans des conditions particulières: 1. En ce qui concerne les pays où existe la classification officielle des hôtels ou autres hébergements, la brochure contient le classement touristique. Elle est indiquée pour le pays concerné. Dans ceux où il n'y a pas de classification officielle, la catégorie indiquée dans la brochure est purement indicative. En tout cas, l'agence doit s'assurer de la plus grande correspondance entre le grade utilisé et les attentes que l'on peut raisonnablement générer à un consommateur (en offrant le plus approprié selon les consommateurs européens, américains ou d'autres pays). 2. L'horaire d'occupation de la chambre dépend des règles de chaque pays. Habituellement, la chambre peut être prise à partir de quatorze heures le jour d'arrivée et doit être libérée avant midi le jour du départ, quel que soit le moment de l'arrivée ou l'heure à laquelle est prévue la poursuite du voyage. 3. Les chambres ou cabines triples ou quadruples sont des chambres doubles généralement auxquelles ont été rajoutés un ou deux lits, qui sont généralement un canapé-lit ou lit pliant, sauf dans certains établissements où, à la place de lits supplémentaires, sont ajoutés deux grands lits. 6. Transport 1. Le consommateur doit être au bon endroit pour sortir à l'heure indiquée par l'organisme ou, à défaut, par la brochure. Généralement dans le cas du transport aérien il est demandé d'être présent une heure et demie avant l'heure de départ prévu. 2. Si le consommateur ne pouvait faire le pour ne pas

s'être présenté au moment requis, les conditions prévues au paragraphe 12 sont applicables à la prévoit l'article 14 pour défaut de présentation au départ ou, le cas échéant, retrait du consommateur. 3. Les pertes ou dommages qui se produisent par rapport à un bagage à main ou d'autres objets que le consommateur porte et conserve, sont de sa totale responsabilité. 7. Autres services 1. En règle générale, la pension complète comprend le petit déjeuner continental, le déjeuner, le dîner et l'hébergement. La demi-pension, sauf indication contraire, comprend le petit déjeuner continental, dîner et logement. En règle générale, ces repas ne comprennent pas les boissons. 2. régimes spéciaux: végétariens ou régimes spéciaux) ne sont garantis que s'ils ont été mentionnés et convenus par les parties à des conditions particulières. Droits des parties avant de commencer le voyage 8. Modification du contrat 1. Si, à tout moment avant le départ le consommateur souhaite demander des modifications liées à des destinations, des moyens de transport, la durée, le calendrier, l'itinéraire voyage contractée ou de toute autre partie se référant à des prestations et qui peuvent être effectuées par l'agence, celle-ci pourra exiger le paiement de frais supplémentaires justifiés par les modifications et comme prime de modification de la réservation qui ne peut excéder 3% du prix voyage. 2. Avant le départ, l'agence ne peut faire que des changements qui sont nécessaires pour la réussite du voyage et qui ne sont pas significatifs. Il est considéré que les changements nécessaires sont importants s'ils empêchent la réalisation de celui-ci dans ses caractéristiques générales ou particulières. 3. Dans le cas où l'agence serait contrainte de faire des changements importants, elle doit en informer immédiatement le consommateur. Celui-ci peut soit accepter la modification de contrat dans lequel les changements ont été appliqués et leur impact sur le prix, ou résilier le contrat. Le consommateur doit communiquer la décision à l'agence dans les trois jours de la notification de la modification. Si le consommateur ne communique pas sa décision dans le délai imparti, il est entendu qu'il choisit de résilier le contrat. 9. Examen du prix 1. L'organisme peut réviser le prix à la hausse ou à la baisse, à condition que cet ajustement ait lieu 20 jours avant le départ et soit non significatif, soit moins de 15% des prix du voyage. En outre, un tel changement pourra être effectué pour ajuster le montant du voyage aux variations suivantes: a) les taux de change appliqués au voyage organisé. b) le prix du transport inclus dans le voyage, y compris le coût du carburant. c) Sur les taxes et les frais pour certains services, tels que les taxes d'aéroport, chargement, déchargement et autres inclus dans le prix. 2. Le prix révisé est déterminé en référence à la valeur de la monnaie contre le pays de destination et les prix, les taxes et les frais applicables à la date de publication du prospectus. En cas de circuits qui comprennent deux ou plusieurs pays, le taux de change utilisé comme référence est le dollar US à la même date. 3. Si la révision des prix représente un plus de 15% de l'augmentation de prix du voyage, l'agence en informera immédiatement le consommateur, qui peut résilier le contrat. Le consommateur doit communiquer la décision à l'agence dans les trois jours de la notification de la modification. Si le consommateur ne communique pas sa décision dans le délai imparti, il est entendu qu'il choisit de résilier le contrat. 10. Les droits des consommateurs en cas de résiliation 1. Dans

les cas où le consommateur, conformément aux paragraphes précédents, résilie le contrat, il pourra choisir entre: a) être intégralement remboursé dans un délai de un mois de toutes les sommes versées, b) Que, quand l'agence sera en position de lui proposer, lui offrira un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure. Si le voyage offert est de qualité supérieure, l'agence ne demandera aucun paiement supplémentaire. Vous pouvez également accepter de faire un voyage de qualité inférieure, mais dans ce cas l'Agence déduira la différence de prix.

2. Dans les deux cas, le consommateur est en droit de réclamer l'indemnité en cas d'annulation de voyage prévu au paragraphe 13 et dans les mêmes termes.

11. Céder la réservation

1. Le consommateur peut céder sa réservation à une personne qui remplit toutes les conditions requises dans le prospectus et le contrat pour le voyage.

2. Le transfert doit être communiqué par quelque moyen que ce soit (téléphone, courrier électronique ou télécopie) à l'Agence, et le changement sera gratuit si elle reçoit la communication avec un minimum de quinze jours avant la date du voyage. Si vous souhaitez l'effectuer plus tard et que l'Agence peut l'accepter, l'agence peut exiger une prime pour la cession ne dépassera pas 3% du prix du voyage.

3. Dans tous les cas, le consommateur et la personne à laquelle le voyage repondent conjointement et sont responsables du paiement du reste du prix, ainsi que des coûts supplémentaires justifiés qui pourrait avoir été causé par la cession.

12. Droit de rétractation du consommateur

1. Le consommateur a le droit de résilier le contrat de Voyage à tout moment avant le départ. Toutefois, si cette rétractation est effectuée dans les 15 jours avant le départ, vous devez payer une pénalité en fonction du temps restant avant la date de départ, comme suit:

a) 5% du prix du voyage si elle se produit avec une avance de plus de 10 et moins de 15 jours.

b) 15% du prix du voyage, si elle se produit à l'avance de 10 à 3 jours.

c) 25% du prix du voyage, si elle se produit dans les 48 heures avant le départ.

2. Le consommateur ne devra payer aucun pourcentage de pénalité si la rétractation a lieu pour force majeure. Il est considéré comme force majeure, la décès, un accident ou une maladie grave du consommateur ou de l'une des personnes qui vivent avec lui ou tout autre événement similaire qui empêche de participer au voyage.

3. Dans tous les cas, le consommateur paiera les frais de gestion et d'annulation liés à la retraction.

4. La rétractation prend effet à partir du moment que la volonté de se retirer du consommateur vient à la connaissance de l'agence.

5. Ayant pris connaissance du désistement, l'Agence remboursera au consommateur les montants totaux qui avaient payé dans un délai de 1 mois, déduction faite des frais de gestion et, le cas échéant, des frais d'annulation et des pénalités si applicable.

6. Si le contrat du voyage était soumis à des conditions économiques spécifiques, tels que l'affrètement d'avions, des navires, des tarifs spéciaux ou d'autres frais de gestion similaires, les frais d'annulation et les pénalités seront ceux indiqués explicitement dans la brochure pour ce voyage ou comme convenu d'une manière spécifique dans le document contractuel.

13. Annulation du voyage par l'organisateur

1. L'annulation du voyage pour quelque raison non imputable au consommateur, donne droit de résilier le contrat avec les droits prévus dans l'article 10.

2. Si l'annulation du voyage est communiquée dans les deux mois avant le départ, l'agence doit payer l'indemnisation au

consommateur en fonction du temps restant avant le départ, comme suit avant le départ: a) 5% du prix du voyage si elle se produit à l'avance, plus de 15 jours et moins de 2 mois. b) 10% du prix du voyage, si elle se produit à l'avance de 15 à 3 jours. c) 25% du prix du voyage, si elle se produit dans les 48 heures avant le départ. 3. Aucune obligation d'indemnisation dans les cas suivants: a) Lorsque l'annulation est dûe au nombre de personnes inscrites inférieur à celui prévu dans le prospectus ou dans le contrat pour le voyage. Dans ce cas, l'agence doit notifier l'annulation par écrit au consommateur avant la date limite fixée dans le prospectus ou dans le contrat. A défaut, l'agence doit notifier l'annulation avec un minimum de dix jours du départ. b) Si le voyage est annulé pour cause de force majeure. Sont considérés comme force majeure indépendante à l'Agence, des circonstances anormales et imprévisibles, dont les conséquences ne pouvaient pas avoir été évitées, malgré avoir agi avec la diligence requise. 14. Non présentation au départ 1. Il existera la faute de non présentation si le consommateur ne communique pas sa volonté de ne pas effectuer le voyage et ne se présente pas à l'heure et au lieu fixé pour le départ. Dans ce cas, il perd le droit au retour des sommes payées et a l'obligation de payer celles manquantes. 2. Cependant, si le défaut de présentation a lieu en raison de force majeure, le consommateur a le droit d'être remboursé des sommes versées, déduction faite des frais de gestion et frais d'annulation. À ces fins, il est considéré comme force majeure le décès, un accident ou une maladie grave du consommateur ou de l'une des personnes qui vivent avec lui ou tout autre événement similaire qui empêche de participer au voyage et d'informer l'agence de cette impossibilité avant le départ. Droits et devoirs des parties après le début du voyage 15. Services ou Prestations fournis defectueux 1. Lorsque le consommateur a vérifié au cours du voyage qu'il existe un défaut ou l'absence de prestations prévus dans le contrat, il devra le communiquer au même moment ou dès que possible à l'organisateur ou, le cas échéant, le prestataire concerné. La communication doit être effectuée par écrit ou de toute autre manière qui reste écrite. Après réception de la communication, le prestataire ou l'organisateur doivent travailler avec diligence pour trouver des solutions appropriées. 2. Si vous faites une telle communication au moment et de la manière indiquée, le document écrit vous exonera de fournir des preuves supplémentaires, à moins que l'organisateur, le détaillant ou le prestataire de service aient vérifiés en présence du consommateur que le défaut mentionné n'existe pas ou ne remplit pas les conditions mentionnées, et l'auront fait savoir au consommateur. 3. Si le consommateur ne fait pas une telle communication dans le temps et la manière indiquée, il devra démontrer les failles qu'il aura mentionnées en conformité avec les critères généraux, et seront à sa charge tous les dommages causés ou aggravés par son manque de communication. 16. Impossibilité de la part de l'organisateur de fournir une partie importante des prestations accordées 1. L'agence devra prendre les mesures appropriées pour assurer la poursuite du voyage si, une fois commencé, elle ne peut fournir ou ne pourra pas fournir une partie importante des services accordés dans le contrat. Sont considérés une partie importante des services fournis ceux dont le manque de mise en œuvre empêche le développement normal du Voyage dont on ne peut attendre du

consommateur moyen qu'il poursuive ce voyage dans ces circonstances. 2. L'agence ne peut réclamer aucun supplément pour les solutions adoptées pour la poursuite du voyage envers le consommateur et devra payer la différence entre les prestations prévues et fournies. 3. Si le consommateur accepte expressément ou implicitement les solutions proposées par l'agence, il n'aura droit à aucune indemnité pour ces changements. Il est considéré qu'il aura tacitement accepté ces propositions si il continue le voyage avec les solutions données par l'organisateur. 4. Si les solutions adoptées par l'organisateur étaient non viables ou le consommateur ne les accepte pas, pour des raisons raisonnables, l'agence doit: a) fournir un moyen de transport équivalent pour le voyage de retour vers le lieu de départ ou vers toute autre que les deux parties auront convenues, si le contrat comprend le voyage de retour. b) Rembourser la somme payée, après déduction du montant des prestations que fournies jusqu'à la fin du voyage, à moins que le défaut qui empêche la poursuite du voyage soit attribuable au consommateur. c) lui verser l'indemnisation le cas échéant.

17. Désistement du consommateur au cours du voyage

1. Le consommateur a le droit d'annuler le contrat pour le voyage une fois que celui-ci aura commencé, mais ne peut pas réclamer le remboursement des quantités payées sera obliger de payer celles manquantes. 2. Si le retrait est dû à un accident ou à une maladie qui empêche le consommateur de continuer le voyage, l'agence est tenue de fournir l'assistance nécessaire et, si nécessaire, d'abonner le montant de la différence entre les prestations prévues et celles fournies, déduisant les frais d'annulation, le cas échéant. 3. Dans les deux cas, tous les frais supplémentaires occasionnés par le retrait, et en particulier le rapatriement ou le déplacement au lieu d'origine, sont à la charge du consommateur.

18. Obligation de collaboration du consommateur au développement normal du voyage

1. Le consommateur doit se conformer aux instructions pour donné par l'Agence pour la bonne exécution du voyage, ainsi qu'aux règlements qui sont généralement applicables aux utilisateurs des services compris dans le paquet combiné. En particulier, les voyages de groupe s'assureront de garder tout le respect dû aux autres participants d'avoir un comportement qui ne nuit pas au développement normal du voyage.

2. La violation grave de ces droits permet à l'agence de finaliser le contrat voyage. Dans ce cas, si le contrat comprend le voyage de retour, l'agence fournira au consommateur un moyen équivalent au transport accordé sur le voyage de retour vers le lieu de départ ou toute autre destination que les deux parties auront convenu. L'agence aura également le droit à une indemnisation qui couvrira les dommages imputables au comportement des consommateurs.

Responsabilité contractuelle pour prestation on conforme ou conformité partielle

19. Répartition de la responsabilité

1. L'organisme organisateur et l'agence seront responsable de la bonne exécution de l'ensemble du contrat, conformément aux obligations qui leur sont imposées par la gestion du contrat de voyage combiné. 2. L'agence organisatrice sera responsable devant le consommateur des services inclus dans le forfait, même si ceux-ci sont offert par une filiale ou d'autres fournisseurs de services. 3. L'agence organisatrice, qui est celle qui planifie le voyage, a la responsabilité des dommages causés au consommateur par l'inexécution ou la mauvaise exécution des services inclus dans le contrat

ainsi que des dommages qui viennent de la violation de toute autre obligation qui correspond à son niveau de gestion en conformité avec la loi applicable. 4. L'agence, étant celle qui vend ou offre à la vente le voyage proposé par une agence d'organisation, prend la responsabilité des dommages causés au consommateur par les erreurs indiqués sur la proposition de voyage, en omettant de communiquer certaines informations qu'elle devait communiquer, pour ne pas lui avoir fourni la documentation nécessaire pour la réussite du voyage et, en général, pour avoir omis de se conformer à toute autre obligation qui correspond à son niveau de gestion en conformité avec la loi applicable. 20. Causes d'exonération de responsabilité La responsabilité des organisateurs et détaillants s'arrêtera lorsque l'une des circonstances suivantes s'appliquera: Que les défauts observés dans le contrat sont imputables au consommateur. Que de tels défauts sont imputables à un tiers étranger à la prestation de services en vertu du contrat, et sont imprévisibles ou inévitables. Que les défauts mentionnés ci-dessus sont pour cause de force majeure, comprise comme des circonstances indépendantes à la volonté de l'agence et qui invoque des conséquences anormales et imprévisibles qui n'auraient pas pu être évitées, malgré avoir agi avec la diligence requise. Ce défauts sont dus à un événement que le détaillant ou, le cas échéant, l'organisateur, en dépit d'avoir mis tout le soin nécessaire, ne pouvait pas prévoir ou éviter. 21. Obligation du consommateur à limiter les dommages dans tous les cas; le consommateur est obligé de prendre des mesures appropriées et raisonnables pour essayer de réduire les dommages résultant de la non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat ou pour empêcher des mesures d'aggravation. Les dommages résultant de ne pas adopter de telles mesures seront à la charge du consommateur. 22. Obligation d'assistance de l'agence 1. L'agence organisatrice et l'agence détailliste, en dépit d'être exonérée de responsabilité, seront obligés de fournir l'assistance nécessaire au consommateur qui est en difficulté. 2. Il ne peut y avoir obligation d'assistance mentionne dans l'alinéa précédent, si les défauts produits au cours de l'exécution du contrat sont exclusivement attribuable à un comportement intentionnel ou négligent du consommateur. 23. Limitations de responsabilité des conventions internationales Quand les prestations du contrat sont régies par des accords internationaux, l'indemnisation pour dommages corporels et et non-corporels résultant de du manquement de l'exécution, ou de l'exécution partielle sont sujets au limitations établis dans leur cadre. 24. Limitation de responsabilité pour les dommages non corporels 1. Lorsque les prestations du voyage ne sont pas régies par des conventions internationales: a) l'indemnisation pour les dommages non corporels sera limitée, couvrant tous les dommages, à deux fois le prix du voyage, y compris le préjudice moral dérivé de lésions corporelles et le remboursements à effectuer. b) L'indemnisation de l'agence organisatrice pour les dommages résultant de la perte ou détérioration des bagages est limitée à 350 euros. 2. Ne seront pas applicables les limitations prévues dans les paragraphes précédents, si l'agence ou les prestataires de services ont intentionnellement causé des dommages ou ont agi imprudemment en sachant que cela pourrait se produire. 25. Informations sur les dispositions applicables aux passeports, les visas et les vaccinations 1.

L'agence a un devoir d'information sur les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et l'hébergement, ainsi que les conditions applicables aux ressortissants de l'Union européenne en matière de visa et passeport, et sera responsable de l'exactitude des informations fournies.

2. Le consommateur doit obtenir les documents nécessaires pour le voyage, y compris les passeports et les visas et les formalités sanitaires demandés. Tous les dommages résultant de l'absence d'une telle documentation seront à sa responsabilité, et en particulier les coûts encourus par l'interruption du voyage et leur rapatriement éventuel.

3. Si l'agence accepte la demande du consommateur de gérer les visas nécessaires pour certaines destinations de l'itinéraire, elle pourra exiger le paiement du coût du visa ainsi que les frais de gestion pour les procédures à effectuer devant la représentation diplomatique consulaire ou correspondante. Dans ce cas, l'agence responsable pourra être responsable des dommages qui lui sont imputables, conformément à 4. diligence normalement requise pour les retards dans l'obtention des documents nécessaires ou de l'absence ou de l'insuffisance de celui-ci.

26. La responsabilité relative à des incidents dans le transport aérien: Quand la compagnie aérienne a annulé un vol ou a un retard accumulé, elle sera responsable de payer l'assistance nécessaire et les soins pour les passagers impactés et doit supporter les frais de repas, les appels, les transports et le logement pour les nuits si nécessaire, en vertu des dispositions du règlement CEE n ° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers au cas où l'embarquement lui soit refusé et d'annulation ou de retard important de vols, sont fixés. En cas d'annulation de vol, la compagnie aérienne sera également obligée de payer une indemnité au passager et de rembourser le prix du billet si le passager choisit cette option. Si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui ne pouvaient pas être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, le transporteur aérien responsables d'effectuer le vol ne sera pas obligé de payer une indemnité, mais si a donner l'assistance et l'attention nécessaire aux passagers concernés et de rembourser le prix du billet si ils choisissent cette option.

27. Responsabilité pour les services non inclus dans le voyage combiné

1. Les règles de la responsabilité contractuelle du voyage combiné ne sont pas applicables à des prestations telles que les visites guidées, la participation à des activités sportives ou culturelles, des visites d'expositions et musées, ou analogues, qui ne soient pas inclus dans le prix global du voyage et que le consommateur ait réservé sur une base facultative. Dans ce cas, l'agence doit informer le consommateur du caractère facultatif de la prestation et qu'elle ne fait pas partie du paquet.

2. Si l'agence intervient dans la contratation, elle sera responsable selon les règles spécifiques du contrat que vous aurez rédigé. Créances et actions découlant du contrat

28. Les plaintes à l'Agence

1. Sans préjudice de l'action juridique de cette personne, le consommateur peut faire des réclamations pour non-exécution ou la mauvaise exécution du contrat d'agence avec le détaillant, écrite dans un délai maximum de 30 jours, à compter de jour où le voyage se terminerait.

2. Dans un délai maximum de 30 jours supplémentaires, l'agence organisatrice ou le détaillant de l'agence, conformément aux obligations qui leur sont imposées par leur logiciel de gestion de

domaine respectif, doit répondre par écrit aux allégations formulées. 3. À ce stade, le consommateur et l'agence peuvent demander la médiation des autorités ou agences compétentes, afin de trouver une solution au conflit qui soit satisfaisante pour les deux parties. 4. Si le conflit ne peut être résolu par la plainte à l'agence, le consommateur peut soumettre à l'arbitrage de la consommation, si l'agence a adhéré au système d'arbitrage des consommateurs, ou, en tout cas, peut faire suivre sa revendication devant les tribunaux. 29. L'arbitrage de consommation 1. Si l'agence avait déjà revendiqué adhéré au système d'arbitrage des consommateurs, le consommateur peut adresser des plaintes à la Commission d'arbitrage des consommateurs au niveau régional compétent, dans un délai maximum de trois mois, à compter du dernier jour de voyage. 2. Les demandes dans lesquelles interviennent l'empoisonnement, blessures, la mort ou des soupçons raisonnables de criminalité ne peuvent pas être présentées à l'arbitrage de consommation. 3. Sauf autre indication qui aurait été fixé dans l'offre publique de soumission au système d'arbitrage des consommateurs, l'arbitrage sera de droit et la procédure d'arbitrage sera régie par les dispositions du décret royal 636/1993, du 3 mai. Elle sera limitée aux demandes de moins de 1.000 euros par personne et un maximum total de 5.000 euros par montant de la réclamation. 4. La sentence rendue par le tribunal arbitral nommé par le conseil d'arbitrage de consommation qui aura statué sur la demande présentée sera considérée comme définitive et obligatoire par les deux parties. 30. Procédures judiciaires 1. Si le différent n'est pas soumis à l'arbitrage du consommateur, le consommateur peut réclamer devant les tribunaux du lieu du contrat (Barcelone, Espagne). 2. Le consommateur ne peut être poursuivi que devant les tribunaux du lieu de conclusion. 3. Les procédures judiciaires découlant de l'ensemble du contrat seront prescrites après deux ans, à compter du dernier jour du voyage. 31. Personnes handicapées. Les personnes handicapées, avant la réservation, ils doivent en informer l'agence de cette situation, afin d'évaluer la possibilité et la faisabilité de contracter le voyage selon ses caractéristiques. Selon les dispositions du règlement CE 1107/2006, il est entendu comme une personne à mobilité réduite, toute personne dont la mobilité à participer au voyage est réduite en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'invalidité ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation du service à ses besoins particuliers. Il est également très important de noter que l'agence détaillante, dès qu'elle aura pris note qu'une personne ayant un handicap veut participer à un voyage à forfait organisé par une agence de gros, devra immédiatement le signaler à l'attention de l'agence de gros, afin d'évaluer la possibilité et la faisabilité de la demande de Voyage de passation de marchés en fonction de ses caractéristiques.

Traitement des données personnelles "En conformité avec les dispositions de la loi 15/99 sur la protection des données (LOPD), vous acceptez que vos données personnelles ainsi que vous pourrez informés à l'avenir, seront recueillies et traités dans un fichier appartenant à l'AGENCE. Trinakria TOURS, SL, domicilié à c / diluvi 8 2e 2e 08012 Barcelona. Ces données ont été recueillies par l'Agence afin de gérer et de développer l'ensemble des services à la

clientèle, qui sont nécessaire afin de pouvoir gérer les services. Le consommateur pourra exercer ses droits en vertu de la Loi et, en particulier, l'accès, la rectification, l'annulation et l'opposition dans une lettre qu'il peut envoyer au siège de l'Agence à l'adresse indiquée sous la référence «Protection données ». L'Agence vous informe que, selon le mode de paiement des services, elle pourra procéder à la communication des données contenues dans le fichier (nom, CIF / NIF, N-compte) aux institutions financières (banques et caisses d'épargne) travaillant avec l'AGENCE dans le seul but de gérer les transferts, les recettes et les paiements à effectuer pour la relation d'affaires et de l'utilisation de nos services. Concernant les faits exposés dans l'article 34.e) LOPD, l'intéressé donne implicitement son consentement dans la contractation de service ou dans les réclamations de celui-ci, afin que nous puissions transférer vos données, nécessaires pour les réservations d'hôtel, les vols, le transport et pour les bénéficiaires concernés (grossistes, centrale de réservation, compagnies aériennes et maritimes, ou autres) et, si nécessaire, selon le service ou le voyage à faire, à destination de tous les services de pays, y compris, le cas échéant, à ceux qui ne proposent pas un niveau de protection comparable à celui requis par la Loi sur la protection des données. La non-acceptation de la volonté impliquera que les services attendus de l'agence ne pourront être effectués."