Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183

## Condiciones de viaje

1. Reserva y formalización del contrato
Una vez efectuada su reserva, se procederá a la formalización del contrato entre usted y Menura Tours, Jennifer Gaden und Aitor Altuna GbR (en adelante «Menura Tours»). Entendiendo por reserva, el envío por correo postal o electrónico del formulario de inscripción debidamente cumplimentado. Dicho formulario lo podrá solicitar por teléfono or por email y nosotros se lo enviaremos. También lo podrá descargar de nuestra pagina web.
La descripción del viaje que se recoge en el folleto actual y en nuestra página web constituirá la base de su proposición de contrato. Hasta la aceptación o el rechazo por parte de Menura Tours estará sujeto a su proposición de contrato.
La formalización del contrato será efectiva tras la aceptación de Menura Tours y se efectuará mediante confirmación con certificado de garantía de la reserva por vía postal o electrónica.
Usted se compromete a comprobar que todos los datos de registro, tales como nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección, nacionalidad, etc. del formulario de inscripción son correctos antes de la emisión del mismo. El pago de los gastos que resulten a causa de información errónea en los datos facilitados (p. ej. cambios en la reserva de vuelos) correrán a su cargo.
Nuestros colaboradores, bien sean las familias anfitrionas, la escuela de idiomas etc. no están autorizados a efectuar cambios en el contenido y las condiciones del viaje.
En el supuesto de que usted inscribiera a diferentes personas en el viaje, será responsabilidad suya cumplir las obligaciones contractuales de las mismas con Menura Tours. Estará exento de tal responsabilidad siempre que presente una autorización legal.

2. Condiciones de pago
Tras el recibo de la confirmación del viaje y del certificado de seguro (Sicherungsschein) por escrito, se procederá al cobro del 20% como pago de entrada para confirmar la reserva.
El pago restante deberá efectuarse 30 días antes del inicio del viaje, siempre y cuando no se cancele el viaje a causa del motivo mencionado en el apartado 8 (número de inscritos no alcanzado).
En el caso de que usted realizase la reserva en un plazo no superior a 30 días antes del inicio del viaje, se procederá al cobro del importe total tras la entrega del certificado de garantía.

3. Certificado de garantía
Para cada uno de nuestros viajes se contrata por ley un seguro de insolvencia. Como comprobante le será entregado un certificado de garantía junto a la confirmación de reserva (Compañía aseguradora: R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden).

4. Modificaciones en los servicios/garantía de precio
Las modificaciones o divergencias particulares en los servicios que escapen al contenido del contrato de viaje, que sean necesarias con posterioridad a la celebración del contrato y que no hayan sido causadas por negligencia (p. ej. cambios en la duración del vuelo, cambios en la ejecución del programa…), serán sólo permitidas en la medida en que dichas modificaciones o divergencias no sean considerables y no perjudiquen a la totalidad del viaje reservado. Sus derechos de garantía seguirán en vigor siempre y cuando los servicios modificados presenten deficiencias.
Nos comprometemos a ponerle de inmediato al corriente de modificaciones o divergencias en los servicios. En caso de cambios significativos en uno de los servicios

Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183

de viaje básicos, le ofreceremos sin costes adicionales bien un cambio en la reserva o la posibilidad de anulación.
El precio del viaje indicado en el prospecto y en nuestra página web es vinculante. Cualquier cambio realizado tras la publicación del prospecto en el tipo de cambio, los costes de transporte o relativos a servicios determinados (p. ej. las tasas aeroportuarias) en el viaje vigente correrán a nuestra cuenta.

5. Anulación por parte del participante y gastios de cancelación
Podrá anular la reserva del viaje realizada en cualquier momento. Le recomendamos que presente la anulación por escrito. En tal situación nos comprometemos a exonerarle de los gastos de viaje y a reembolsárselos.
En los casos en que la anulación no sea por causa ajena a nuestra empresa o por motivos de fuerza mayor, podremos exigirle una indemnización adecuada a los preparativos del viaje llevados a cabo hasta el momento de la anulación, por las reservas que hayamos realizado y, en caso necesario, por los perjuicios causados por la anulación en función de los precios correspondientes. Por esta razón le recomendamos que contrate un seguro que cubra la cancelación o anulación del viaje.
La indemnización se calculará desde el momento de su anulación de la siguiente forma:
Hasta 31 días antes de la salida: 20 %
Hasta 21 días antes de la salida: 60%
Hasta 14 días antes de la salida: 80 %
A partir de los 13 días antes de la salida o en caso de no acudir al viaje: 90%
Se le otorgará la oportunidad de demostrar que el perjuicio ocasionado es menor. Si se llegase a probar, el cálculo de la indemnización se realizaría de manera individual para el caso concreto.

6. Cambio de reserva y sustituto
Una vez celebrado el contrato no tendrá derecho a modificar la fecha de viaje acordada. Sin embargo, si es posible cambiar la reserva, lo haremos con mucho gusto. Los gastos ocasionados por la nueva reserva de un vuelo ya reservado, en su caso, correrán por su cuenta. Además, le cobraremos una tasa de tramitación de 50,- euros.
Hasta el día de salida podrá asignar a un sustituto de su elección que ocupe el asiento reservado, siempre y cuando la compañía aérea permita cambios de reserva. Los gastos que se deriven del cambio necesario de reserva correrán por su cuenta junto a una tasa de tramitación de 50,- euros. También en esta ocasión se le otorgará la oportunidad de demostrar que el perjuicio ocasionado es menor.
Nos reservamos el derecho a revocar la asistencia del sustituto en caso de que éste no cumpla con los requisitos del viaje o impida el cumplimiento de las disposiciones legales o administrativas.

7. Servicios no disfrutados
En el supuesto de que el viajero no disfrutase los servicios del viaje como consecuencia de regresar antes de lo convenido, u otras causas de fuerza mayor, no tendrá derecho a un reembolso proporcional al precio del viaje. No obstante, se procurará pedir una devolución al proveedor de servicios correspondiente que le será remitida, siempre y cuando se trate de servicios imprescindibles y no interfieran con las disposiciones legales ni las administrativas.

8. Anulación por parte de Menura Tours
En el caso de que no se alcanzase la cantidad mínima de 10 personas para los viajes en grupo, como el programa de verano, nos reservaremos el derecho de cancelar el viaje en un plazo de dos semanas previas al comienzo del mismo. Los gastos de viaje que se hayan efectuado hasta este plazo se reembolsarán.

Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183

Siempre que podamos ofrecerle un viaje para el mismo año y en las mismas condiciones se le permitirá cambiar la reserva de viaje. En tal situación el recargo por cambio de reserva correrá a nuestro cargo.

9. Terminación anticipada del contrato por parte de Menura Tours
En el supuesto de que uno de los viajeros se opusiese de manera deliberada y reiterativa a las disposiciones legales establecidas para la duración del viaje y de la estancia en la familia de acogida, entorpeciese la ejecución del viaje de manera continuada o mostrase una conducta que supusiese un incumplimiento grave del contrato, Menura Tours se reservará el derecho a rescindir el contrato sin preaviso.
Nos reservamos el derecho a enviar al participante a casa y sin previo aviso en los siguientes casos: violación grave de la legislación vigente (p. ej. delito por consumo de drogas, por hurto, por daños personales y/o materiales a título de dolo, etc.), violación de las normas y costumbres del país así como aquellas que sirven de base para el contrato.
Nos reservamos otrosí el derecho a rescisión sin preaviso siempre y cuando haya proporcionado información falsa y culposa o incompleta sobre circunstancias contractualmente esenciales (por ejemplo datos del Registro Civil tales como edad, nacionalidad o estado de salud del viajero) y no cumpla con la obligación de informar al contratista sobre nuevas modificaciones al respecto tras la celebración del contrato.
En dicha circunstancia los gastos que se deriven del cambio de reserva correrán a su cuenta. La anulación del viaje a causa de los motivos expuestos supondrá la pérdida del derecho a un reintegro correspondiente del precio de viaje. Se le devolverán, no obstante, eventuales impensas por servicios no disfrutados. No se reembolsarán aquellos gastos realizados para el pago del alojamiento y de la escuela de idiomas.

10. Rescisión por casos de fuerza mayor (§ 651j BGB)
En virtud del presente contrato no nos responsabilizamos de los siguientes casos de fuerza mayor: disposición de las autoridades, guerras, conflictos internos, secuestro de avión, atentado terrorista, epidemia, incendio, corte de suministro eléctrico, accidente, catástrofes naturales, huelga por terceros, atraco, cierre patronal u otras acciones sindicales que afecten a nuestros servicios o a los de nuestra parte contratante.
Usted, al igual que Menura Tours, tiene el derecho a rescindir el contrato de viaje en cualquier momento si, tras la celebración del contrato, se ha entorpecido, puesto en peligro o perjudicado la realización del viaje por casos de fuerza mayor no previsibles.
En el caso de que se rescindiese el contrato conforme a esta reglamentación, se aplicará la normativa del extracto §651e tercer párrafo, líneas 1 y 2, y cuarto párrafo, línea 1 del Código Civil de Alemania (BGB).
La organización del viaje de regreso será competencia de la empresa de gestión de viajes. Las partes asumirán los gastos adicionales para el regreso a partes iguales. Podremos solicitar una indemnización adecuada por aquellos servicios ya disfrutados o aquellos que todavía no se hayan disfrutado a la finalización del viaje. Los demás gastos adicionales correrán a cargo del viajero.

11. Regulaciones sanitarias, de aduana, visado y pasaporte
Menura Tours se responsabiliza de informar al participante de las disposiciones en materia de pasaportes, visado, controles aduaneros y de sanidad.
El viajero se responsabilizará de estar en posesión de documentación de identidad vigente así como de cumplir las reglamentaciones pertinentes sobre divisas y aduanas.
Los perjuicios que cause el no cumplimiento de este reglamento, p. ej. la retribución de los gastos por anulación, correrán a su cargo, a excepción de los supuestos en los que la información aportada por Menura Tours sea insuficiente o errónea.

Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183

12. Garantías/resolución de problemas/deber de colaboración
El viajero se compromete a cooperar en caso de surgimiento de perturbaciones en la prestación de servicios dentro del marco de las disposiciones legales a fin de reducir eventuales daños al mínimo y repararlos. Se compromete a informar de inmediato sobre eventuales perjuicios y alteraciones en los respectivos servicios de viaje para facilitar su resolución. Le recomendamos que presente el informe por escrito.
Sólo se podrá solicitar la resolución de problemas cuando no se trate de dificultades desproporcionadas. Una de las soluciones factibles podría ser proporcionar un resarcimiento equivalente o mayor al daño.
En el supuesto de que el viajero no aportase un informe de vicios in situ, dichos vicios podrían perder validez y usted podría perder todo derecho (reducción, resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento, rescisión).
En el supuesto de que el viajero tomase in situ la decisión de interrumpir el viaje a causa de vicios presentes, deberá demostrar dichos vicios y fijar un plazo adecuado para el reparo de estos a fin de evitar ulteriores pérdidas de derechos. Sólo se redimirán las obligaciones en las situaciones en que no se pueda aportar una solución, se objeten las mismas o se justifique una rescisión del contrato con efecto inmediato por interés particular del viajero.
Independientemente del aviso in situ, deberá alegar, en el plazo de un mes después del final del viaje provisto en el contrato, eventuales derechos a reducción o a indemnización por daños y perjuicios. Una vez vencido dicho plazo el cliente sólo podrá presentar reclamaciones si se ha visto imposibilitado para cumplir el plazo por razones de las que no es responsable.
Los derechos que asistan al cliente en virtud de los artículos 651c-f BGB por lesiones vitales, físicas o a la salud de las personas basados en un incumplimiento con dolo o negligencia grave de las obligaciones contractuales por parte de Menura Tours, o de algún auxiliar ejecutivo, prescribirán transcurridos dos años. Esto se aplicará también a los derechos de reclamación y de resarcimientos de daños producidos basados en un incumplimiento con dolo o negligencia grave de las obligaciones contractuales por parte de Menura Tours o de algún auxiliar ejecutivo.
Los demás derechos previstos en §§ 651c-f BGB prescribirán transcurrido un año. La prescripción comienza en el día siguiente al día del final legal del viaje. En el supuesto de que fuese en sábado o en festividad nacional civil prevista por ley, la prescripción comenzará en el siguiente día laboral.
En el supuesto de quedar pendientes negociaciones con Menura Tours referentes a los derechos y a los hechos constitutivos, se suspenderá la prescripción hasta que alguna de las dos partes rechace continuar con la negociación. La prescripción no iniciará antes de tres meses después del final de la suspensión.
Recomendamos encarecidamente reclamar a la compañía aérea competente in situ y mediante parte de irregularidad de equipaje (P.I.R.) eventuales daños a causa del transporte de equipaje o retraso y extravío del mismo. Por regla general las compañías aéreas rehúsan indemnizar al afectado si no se ha rellenado el parte anteriormente mencionado. El tipo de indemnización lo rigen las condiciones generales de cada compañía aérea. Se nos deberá informar de inmediato sobre cualquier situación de mala gestión del equipaje o daños en el mismo.

13. Responsabilidad
El viajero será responsable de cualquier perjuicio, ya sea causado por dolo o por negligencia grave o leve, durante el viaje. La disposición concienzuda de los preparativos del viaje, la elección y supervisión cuidadosas del proveedor de servicios, la descripción exacta de los servicios de viaje presente en los catálogos, folletos y en la página web será responsabilidad nuestra, siempre y cuando no se hayan aclarado los cambios realizados en dicha información antes de la celebración del contrato. Asimismo, será responsabilidad nuestra el cumplimiento debido de los servicios de viaje acordados en el contrato.

Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183

14. Limitación de responsabilidad
La responsabilidad contractual de Menura Tours en la indemnización de daños que no sean físicos, ni causados con dolo o por negligencia grave estará limitada al triple del precio del viaje. Este importe se aplicará por viajero y por viaje. Aquellos derechos adicionales recogidos en el Convenio de Montreal y la legislación alemana en materia de aviación no se verán afectados.
En el supuesto de que únicamente se proporcionase una parte de los servicios (p. ej. servicios de transporte aéreo, clases de idiomas, alojamiento en viviendas particulares, desplazamiento en los medios de transporte público, etc.), Menura Tours se responsabilizará tan solo de la buena gestión pero no del cumplimiento mismo de éstos.
Asimismo, no serán responsabilidad nuestra aquellos perjuicios producidos durante viajes o acontecimientos varios que no estén incluidos en nuestro programa y de los que no tengamos constancia. En tal situación el viajero deberá dirigirse al respectivo proveedor de servicios externo.
De igual modo, no serán responsabilidad nuestra los delitos por hurto y otros delitos que tengan lugar en los medios de transporte, alojamientos y escuelas. Tampoco responderemos por los objetos de valor, a no ser que se nos haga entrega explícita de ellos para su custodia. El inicio de las investigaciones penales o el ejercicio de cualquier demanda civil será responsabilidad del viajero, pero quedamos a su disposición en caso de necesitar nuestra ayuda.
Los medicamentos para uso personal así como los objetos de valor se deberán llevar, conforme a la respectiva normativa de seguridad en vigor, en el equipaje de mano y no en el equipaje facturado.

15. Seguros de viaje
El precio de viaje comprende un paquete de seguros de viaje que incluye uno en caso de accidente, un seguro de enfermedad y otro de responsabilidad civil. (Compañía aseguradora: HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg). Le recomendamos la contratación de un seguro por cancelación y anulación y otro de equipaje. Como empresa tenemos contratado un seguro de responsabilidad civil por un importe de 10.000.000 euros por contingencia asegurada para daños personales y de 1.000.000 euros por contingencia asegurada para daños materiales (Compania aseguradora: TAS Touristik Assekuranzmakler und Service GmbH, Emil-von-Behring-Str. 2, 60439 Frankfurt am Main).

16. Requisito de información sobre la identidad de la compañía aérea operadora
Como estipula el reglamento de la UE en materia de información a los pasajeros sobre la identidad de la compañía aérea operadora, es responsabilidad nuestra informarle durante la reserva de la identidad de la compañía operadora y de todos los servicios de transporte aéreo facilitados. En el supuesto de que dicha información no se hubiese definido en el momento de la reserva, será responsabilidad nuestra buscar una compañía aérea que pueda realizar el recorrido y notificarle seguidamente de los resultados.

17. Protección de datos
Trataremos sus datos personales de acuerdo con las leyes vigentes de protección de datos. Los datos que nos proporcione se procesarán y emplearán de manera electrónica siempre y cuando sean necesarios para la disposición del contrato. La dirección y los datos de contacto se remitirán a la familia de acogida y a nuestra empresa asociada. No procederemos al envío de ningún otro tipo de dato a terceros.

18. Prohibición de cesión
Se excluye toda cesión de los derechos del viajero para con la empresa organizadora, a excepción de los casos en que el cesionario hubiera declarado y firmado en el momento de la reserva que se le ceden los derechos del contrato de viaje y que se responsabiliza

de las obligaciones contractuales de la persona. La prohibición de cesión afecta a todos los derechos del contrato de viaje así como a las reclamaciones por actos ilícitos o por enriquecimiento injusto.

19. Declaración de la ficción
Su silencio será una señal de conformidad con las enmiendas de estos términos y condiciones una vez Menura Tours las haya presentado y resaltado en los términos y condiciones generales por escrito. No podrá interponer recurso contra las enmiendas en el plazo de un mes a partir de la introducción de las mismas. Del mismo modo, se le notificará en el escrito de enmienda y de manera clara y su silencio será señal de aceptación de dichos cambios.

20. Jurisdicción
La jurisdicción de Menura Tours será Leipzig. Para las demandas de la empresa contra la parte contratante el criterio será el domicilio de la parte contratante.

21. Invalidez de cualquiera de las disposiciones
La invalidez de cualquiera de las disposiciones del contrato de viaje no supone la invalidez de la totalidad del contrato.

22. Empresa organizadora de viajes
Menura Tours, Jennifer Gaden und Aitor Altuna GbR.
Dirección postal y administrativa: Amalienstraße 4, 04229 Leipzig.

Jennifer Gaden
Correo electrónico: jennifer.gaden@menura-tours.com
Móvil: 0049/ 177-7071183

Aitor Altuna Villanueva
Correo electrónico: aitor.altuna@menura-tours.com
Móvil.: 0049/ 176-32021267

Correo electrónico: info@menura-tours.com
Página web: www.menura-tours.com

NIF: 232/154/16607
NIF-IVA: DE815529668

Fecha de constitución: 20/10/2021

Horario de
atención telefónica:
Mo-Fr 8.00-22.00 Uhr

Móvil: 0049/ 176-32021267

Móvil: 0049/ 177-7071183