

Condiciones Generales de la Ruta de 8 días por Escocia

1. Regulación jurídica aplicable y aceptación de las Condiciones Generales

El contrato y todas las cuestiones derivadas de la aplicación del mismo se regirá por lo acordado por las partes y por lo establecido en estas Condiciones Generales y, por defecto, por las normas generales vigentes en el lugar de celebración del contrato, en este caso, Escocia.

Las presentes Condiciones Generales se refieren única y exclusivamente a la Ruta de 8 días por Escocia. La confirmación de la reserva, por medio del pago del depósito, supone la aceptación de la totalidad de estas Condiciones Generales.

2. Organización

La organización de este viaje combinado ha sido realizada por *Extended Tours of Scotland LLP* Partnership No. SO304399 con domicilio en 18/2 Victoria Terrace, EH1 2JL, Edimburgo. Y que opera bajo la marca comercial *Viajar por Escocia* (“la empresa” o “VpE” a partir de ahora).

3. Contratación

3.1 Solicitud de reserva

1. El cliente que desee contratar un viaje combinado realizará una “solicitud de reserva”. Tras esa solicitud, VpE se compromete a realizar las gestiones oportunas para obtener la confirmación de la reserva con arreglo al número de plazas disponibles y al periodo para el que se ha solicitado.

2. En el momento de la solicitud de la reserva, la empresa podrá reclamar al cliente un depósito de hasta el 25% del precio del viaje cuya reserva solicita. Si se confirma la reserva, la suma entregada se imputará al precio del viaje. Si el cliente retira su solicitud de reserva antes de la confirmación, se le reintegrará la suma depositada, deducidos, en su caso, los gastos de gestión especificados en estas Condiciones Generales.

3. Si el cliente solicita la elaboración de una ruta a medida o de servicios complementarios dentro de la ruta regular, VpE podrá exigir el abono de una cantidad para la confección del proyecto o incluso el pago del servicio complementario en su totalidad. Si el cliente acepta la oferta del servicio complementario elaborada por VpE, y la empresa confirma la contratación de los servicios, la facturación y el pago de dichos servicios se resolverán independientemente de la facturación y el pago del resto de la ruta. Si dichos servicios no pueden ser confirmados, VpE devolverá las cantidades entregadas por el cliente.

4. En todos los supuestos anteriores, si VpE no puede ofrecer el viaje solicitado y ofrece al cliente la realización de un viaje análogo u otro distinto, salvo que se indique expresamente lo contrario, se entenderá que mantiene esa oferta durante 24 horas. En estos casos, el contrato se confirmará si el cliente acepta la oferta dentro de ese plazo o

del que expresamente se haya establecido.

3.2 Confirmación de la reserva

El contrato de la Ruta de 8 días será firme cuando se produzca la confirmación de la reserva. Desde ese instante el contrato es de obligado cumplimiento por ambas partes.

3.3 Modificación del contrato

1. Si en cualquier momento anterior a la salida el cliente desea modificar el contrato o cualquier otro extremo referido a las prestaciones, VpE atenderá la petición y efectuará dichas modificaciones en la medida de sus posibilidades. En tal caso, la empresa podrá exigirle el abono de los gastos adicionales justificados que hubiese causado dicha modificación así como una prima por modificación de la reserva que no podrá exceder del 5% del precio del viaje.

2. VpE se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características estipuladas. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, la empresa se vea obligada a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor. Se considera que las modificaciones son significativas si impiden la realización de los fines del viaje según sus características anunciadas.

3. En el supuesto de que VpE se vea obligada a realizar cambios significativos lo pondrá inmediatamente en conocimiento del cliente. Este podrá optar entre aceptar la modificación del contrato en la que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio, o resolver el contrato. El consumidor deberá comunicar la decisión que adopte a VpE dentro de los tres días siguientes al que se le notifique la modificación. Si el consumidor no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que acepta dicha modificación.

4. En el supuesto de que el cliente opte por resolver el contrato o que la empresa cancele el tour antes de la fecha de salida acordada, por cualquier motivo que no le sea imputable al cliente, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo, o bien a la realización de otro viaje organizado por VpE. En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad o coste inferior, la empresa reembolsará al cliente en función de las cantidades ya desembolsadas, la diferencia de precio, con arreglo al contrato.

3.4 Cesión de la reserva

1. El cliente podrá solicitar la cesión de su reserva a una persona que reúna todas las condiciones del contrato.

2. La cesión deberá ser comunicada por escrito o por correo electrónico a VpE y será gratuita si la empresa recibe la solicitud con una antelación mínima de un mes a la fecha de inicio del viaje. Si se desea llevar a cabo con posterioridad y VpE puede aceptarla, podrá exigir al consumidor una prima por cesión que no excederá del 3% del precio del viaje además de los gastos ocasionados por la cesión.

3. En todo caso, el consumidor y la persona a quien haya cedido la reserva responden solidariamente ante VpE del pago del resto del precio, así como de los gastos adicionales justificados que pudiera haber causado la cesión.

3.5 Falta de asistencia a la salida

1. Existirá falta de asistencia a la salida si el consumidor no comunica su voluntad de no

llevar a cabo el viaje y no se presenta en el tiempo y lugar previstos para la salida. En este caso, pierde el derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago.

2. No obstante, si la falta de asistencia tiene lugar por causa de fuerza mayor, el consumidor tendrá derecho a que se le devuelvan las cantidades entregadas, deducidos los gastos de gestión y los gastos de anulación. A estos efectos, se considerará causa de fuerza mayor la muerte, el accidente o enfermedad graves del consumidor o de alguna de las personas con quien conviva o cualquier supuesto análogo que le impida participar en el viaje y comunicar a VpE esa imposibilidad antes de la salida. No se considerará causas de fuerza mayor, salvo catástrofe, los fenómenos climáticos.

4. Precio

4.1 Prestaciones

1. Las prestaciones que integran el contrato de la ruta resultan de la información proporcionada al cliente en el folleto, en la página web y en el dossier, así como de las indicaciones relativas a esta información que se hayan realizado al confirmar la reserva.

2. No obstante, VpE se reserva la posibilidad de modificar la información contenida en el folleto, en la página web y en el dossier antes de la realización del servicio. La empresa se compromete a comunicar dichos cambios con la mayor celeridad posible.

3. Los precios mostrados son siempre en libras esterlinas (GBP). Todo pago deberá ser satisfecho en esta moneda y el cliente se deberá hacer cargo en todo momento de cualquier cargo especial o comisión aplicable.

4.2 El precio incluye

- Un guía de habla hispana y multilingüe.
- El alojamiento en hotel. Tres en régimen de media pensión (desayuno y cena) y cuatro en régimen de alojamiento y desayuno.
- Las entradas a las atracciones visitadas y los tours a pie y panorámicos especificados en la descripción de la ruta.
- Las tasas o impuestos de los establecimientos hoteleros.
- Los traslados de llegada y de salida, tal y como están especificados en la descripción de la ruta.
- Todos los demás servicios y complementos que se especifiquen concretamente en el programa contratado así como todo aquello que expresamente se haga constar en el contrato del viaje combinado.

4.3 El precio no incluye

- Los vuelos tanto nacionales como internacionales así como visados, tasas de aeropuerto y/o tasas de entrada y salida, lavado y planchado de ropa, servicios de hotel opcionales, y en general, cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado “Servicios incluidos”.
- Las excursiones o visitas facultativas. En el caso de excursiones o visitas facultativas que se contraten en destino, debe tenerse presente que no forman parte del contrato de la ruta. Su publicación en el folleto y la página web tiene mero carácter informativo.

- Gastos adicionales a asumir por el cliente tales como el servicio de maleteros en los hoteles y aeropuertos, propinas, etc.
- El seguro de viaje.
- Las bebidas no incluidas en las cenas.
- Los traslados aeroportuarios fuera de los horarios establecidos.
- Cualquier entrada o servicio extra no especificado expresamente en la descripción de la ruta.

4.3 Revisión del precio

1. El precio ha sido calculado en base a los costes de alojamiento, tarifas de transporte, coste del carburante y tasas e impuestos aplicables a la hora de la planificación. Cualquier variación del precio de los citados elementos podrá dar lugar a la revisión del precio final del viaje, tanto al alza como a la baja, en los importes estrictos de las variaciones de precio aludidas. Estas modificaciones serán notificadas al consumidor quien, cuando la modificación efectuada sea significativa, podrá desistir del viaje, sin penalización alguna, o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso, se revisará al alza en los 35 días anteriores a la fecha de salida del viaje.

2. Si la revisión del precio supone un aumento significativo del precio del viaje, VpE se compromete a ponerlo inmediatamente en conocimiento del cliente, quien tendrá derecho a resolver el contrato sin ninguna penalización. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte a VpE dentro de los tres días siguientes a que se le notifique la modificación. Si el cliente no comunica su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por la resolución del contrato.

4.4 Niños

1. Debido a la diversidad de tratamiento aplicable a los niños, dependiendo de su edad, del proveedor de servicios y de la fecha del viaje; cada caso se tratará de manera individual y se deberá consultar a la empresa antes de proceder con la reserva. Esta hará en cada caso una estimación y presupuestará un precio infantil para menor de 12 años.

2. En cualquier caso, queda limitado el número de niños menores de 12 años que participen en el tour, por lo que dependerá su confirmación de las inscripciones existentes en el momento de la solicitud.

3. La edad mínima para participar en la ruta de 8 días por Escocia es de 4 años. Los menores de 18 siempre deberán ir acompañados de al menos un adulto.

5. Forma pago

1. Para formalizar la reserva, la empresa recibirá un anticipo de GBP 200 en concepto de depósito. El importe restante deberá abonarse con una antelación nunca menor a 45 días antes de la salida del viaje. El montante exacto de este importe será comunicado por la empresa al cliente en la mayor brevedad posible después de efectuar la reserva. De no procederse al pago del precio total del viaje en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del viaje solicitado, siéndole de aplicación las condiciones previstas en el apartado siguiente.

2. Los importes deberán ser abonados por los medios propuestos por la empresa, a saber, transferencia bancaria y por tarjeta a través del teléfono. Estos medios serán puestos en conocimiento del cliente a la hora de la formalización de la reserva.

3. Todo pago a la empresa se realizará en libras esterlinas (GBP) y el cliente se hará cargo en todo momento de cualquier cargo especial o comisión aplicable.
4. Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto se formalizarán siempre en libras esterlinas (GBP), no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor.

6. Cancelaciones/Anulaciones

6.1 Derecho de desistimiento del cliente

1. El cliente tiene la facultad de desistir del viaje contratado en cualquier momento antes de la salida teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total como del depósito. No obstante, si este desistimiento se produce dentro de los 45 días anteriores a la salida del viaje, el consumidor deberá abonar los gastos de gestión (£30 por persona) y anulación que produzca el desistimiento.
2. Los gastos de anulación son los siguientes:
 - Más de 45 días antes de la fecha de salida – Devolución del 100% de la cantidad ya abonada.
 - Entre 31 y 45 días antes de la fecha de salida – Devolución del 50% de la cantidad total.
 - Menos de 31 días antes de la fecha de salida – No hay devolución salvo acuerdo específico entre las partes.
3. Conocido el desistimiento, VpE devolverá al cliente las cantidades que hubiese abonado en el plazo máximo de un mes, deducidos los gastos de gestión y, en su caso, los gastos de anulación justificados y las penalizaciones.
4. Si dentro del viaje contratado hubiera servicios adicionales tales como billetes de avión, contratación de cenas u otros análogos, los gastos de anulación supondrán un 100% de los servicios contratados.

6.2 Cancelación del viaje por parte del organizador

1. La cancelación del viaje, por cualquier motivo que no sea imputable al cliente, le da derecho a resolver el contrato. En tal caso, el usuario tendrá derecho exclusivamente al reembolso del total del precio o de las cantidades anticipadas, sin que pueda reclamar cantidad alguna en concepto de indemnización, siempre y cuando la empresa se lo haya notificado por escrito con un mínimo de diez días de antelación a la fecha prevista de inicio del viaje.
2. En todo caso, no existirá obligación de indemnizar al cliente a causa de cancelación del viaje o de anulación por causa de fuerza mayor.

7. Alteraciones contrato

VpE se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, con las condiciones y características estipuladas, todo ello de acuerdo a los siguientes extremos:

1. En el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el Organizador se vea obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del cliente.

En tal supuesto, y salvo que las partes convengan otra cosa, el consumidor podrá optar

entre resolver el contrato sin penalización alguna o aceptar una modificación del contrato en el que se precisen las variaciones introducidas y su repercusión en el precio. El cliente deberá comunicar la decisión que adopte a la empresa dentro de los tres días siguientes a ser notificado de la modificación.

En el supuesto de que el consumidor no notifique su decisión en los términos indicados, se entenderá que opta por la aceptación de dichas modificaciones.

2. En el caso de que, después de la salida del viaje, la empresa no suministre o compruebe que no puede suministrar una parte importante de los servicios previstos en el contrato, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación del viaje organizado, sin suplemento alguno de precio para el cliente, y, en su caso, abonará a éste último el importe de la diferencia entre las prestaciones previstas y las suministradas. Si el consumidor continúa el viaje con las soluciones dadas por la empresa, se considerará que acepta tácitamente dichas propuestas.

Si las soluciones adoptadas por el organizador fueran inviables o el cliente no las aceptase por motivos razonables, VpE deberá: a) Proporcionarle un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, si el contrato incluye el viaje de regreso. b) Reembolsarle el precio pagado con deducción del importe de las prestaciones que le haya proporcionado hasta el fin del viaje, excepto si el defecto que impide la continuación del viaje es imputable al cliente.

3. En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato de la ruta (como, por ejemplo, billetes de transporte desde el lugar de origen del pasajero hasta el lugar de salida del viaje, o viceversa, reservas de hotel en días previos o posteriores al viaje, etc.) será responsabilidad del Organizador.

8. Seguro

Se ofrece como opcional la contratación de una póliza de seguros a través de Seguros Intermundial. Dicha póliza deberá ser contratada al mismo tiempo de efectuar la reserva de la ruta y deberá ser abonada a la vez que el depósito de la reserva.

9. Responsabilidad

Cualquier problema o condición física que requiera especial atención o tratamiento deberá ser comunicado por escrito a la empresa a la hora de efectuar la reserva.

Es responsabilidad del cliente el tener la documentación personal en vigor y cumplir con todas las leyes y normativas aplicables en Escocia. Es responsabilidad del cliente mantener un comportamiento cívico y adecuado a lo largo de toda la ruta. Vpe no se responsabilizará de los daños ocasionados por un comportamiento inadecuado por parte del cliente.

9.1 Cumplimiento defectuoso o falta de prestación de servicios

1. Cuando el cliente compruebe durante la realización del viaje que existe algún defecto o se produce la falta de prestación de algún servicio contratado, deberá comunicarlo en el mismo lugar y lo antes posible a VpE y, en su caso, al prestador del servicio de que se trate. Tras recibir la comunicación, el detallista o VpE deberán obrar con diligencia para hallar las soluciones adecuadas.

2. Si realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, esto le exonerará de aportar ulteriores pruebas sobre la existencia del defecto, salvo que el organizador, el

detallista o el prestador del servicio hayan comprobado en presencia del cliente que el defecto no existe o que no reúne las características indicadas, y así lo hayan hecho constar.

3. Si el cliente no realiza dicha comunicación en el tiempo y forma indicados, deberá probar los defectos que se aleguen de acuerdo con los criterios generales de prueba y serán de su cuenta todos los daños que se produzcan o que se agraven por su falta de comunicación.

9.2 Deber de colaboración del cliente al desarrollo normal del viaje

1. El cliente deberá atenerse a las indicaciones que le facilite VpE para la adecuada ejecución del viaje, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el viaje. En particular, en los viajes en grupo guardará el debido respeto a los demás participantes y observará una conducta que no perjudique el normal desarrollo del viaje.

2. La infracción grave de estos deberes faculta a VpE para resolver el contrato de viaje. En este caso, si el contrato incluye el viaje de regreso, VpE proporcionará al cliente un medio de transporte equivalente al contratado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido. VpE tendrá derecho además a la indemnización que proceda por los daños imputables a la conducta del cliente.

9.3 Distribución de la responsabilidad

1. VpE responderá frente al cliente del correcto cumplimiento del contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje.

2. VpE responderá frente al cliente tanto si ejecuta ella misma las prestaciones comprendidas en el viaje como si las llevan a cabo sus auxiliares u otros prestadores de servicios.

3. VpE responderá de los daños causados al cliente por la no ejecución o ejecución deficiente de las prestaciones comprendidas en el viaje así como de los daños que procedan del incumplimiento de cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

4. VpE responderá de los daños causados al cliente por los errores que haya cometido al informarle sobre el viaje, por haber omitido la información que debía proporcionarle, por no haberle entregado la documentación necesaria para la correcta realización del viaje y, en general, por haber incumplido cualquier otra obligación que corresponda a su ámbito de gestión de acuerdo con la legislación aplicable.

5. Cuando en el contrato concurren conjuntamente diferentes organizadores o detallistas, cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, la responsabilidad entre organizadores o entre detallistas será solidaria.

9.4 Causas de exoneración de responsabilidad

La responsabilidad de la empresa y detallistas cesará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes: a) que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al cliente; b) que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable; c) que los defectos aludidos se deban 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; d) que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, el organizador, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria,

no podía prever ni superar.

9.5 Deber del cliente de aminorar los daños

En todo caso, el cliente está obligado a tomar las medidas adecuadas y razonables para intentar reducir los daños que puedan derivarse de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato o para evitar que se agraven. Los daños que deriven de no haber adoptado dichas medidas serán de cuenta del cliente.

9.6 Deber de asistencia de VpE

1. VpE, a pesar de estar exonerada de responsabilidad, continuará obligada a prestar la necesaria asistencia al cliente que se encuentre en dificultades.
2. No existirá el deber de asistencia previsto en el apartado anterior cuando los defectos producidos durante la ejecución del contrato sean atribuibles de modo exclusivo a una conducta intencional o negligente del cliente.
3. Al efectuar la reserva de nuestra ruta, o aceptación de cualquier itinerario o servicio suelto, queda establecido que el cliente o cualquier otra Empresa mediadora en su compra, se dan por enterados, aceptando todas y cada una de las condiciones e indicaciones expuestas en cada uno de los diferentes apartados del conjunto de estas Condiciones Generales, por lo que desde ese momento pasan a ser denominadas: – CONTRATO- a todos los efectos. La actualización de estas Condiciones Generales está siempre a disposición en nuestra página web en <http://www.viajarporescocia.com/terminos-y-condiciones-viaje-de-8-dias.html> la que deberá de ser consultada antes de efectuar la compra.

10. Vigencia. Modificaciones de la ruta

1. VpE se reserva el derecho de realizar cambios en la información de los programas u ofertas contenidos en el folleto y la página web, incluido el precio, antes de la celebración del contrato. Las variaciones que se produzcan y/o erratas que se detecten tras la publicación de este folleto aparecerán publicadas en la página web de VpE, <http://www.viajarporescocia.com> la cual se actualizará regularmente y sin previo aviso.
2. Si en alguna de las fechas programadas indicadas en este folleto o, en cualquier otro itinerario para el que se apliquen estas Condiciones Generales, por dificultades de alojamiento o cualquier otra causa justificada, los clientes no pudiesen ser alojados en la ciudad indicada, lo serán en hoteles de igual o superior categoría en sus alrededores, sin que los clientes puedan reclamar por esta eventualidad.
3. De la misma manera, si por razones que la empresa considere oportunas, se realizan modificaciones del recorrido o cualquier otra modificación que la empresa considere necesaria para poder continuar con el correcto funcionamiento del tour, VpE se compromete a sustituir las actividades o atracciones eliminadas por otras de similares características.
4. VpE no se responsabiliza de las modificaciones, debidas a condiciones meteorológicas adversas, en cuyo caso VpE, podría modificar el itinerario del viaje. La empresa no se responsabiliza por los hechos que se produzcan por hecho fortuito o fuerza mayor, fenómenos climáticos o hechos que acontezcan antes o durante el desarrollo de la ruta que impidan, demoren o de cualquier modo obstaculicen la ejecución total o parcial de las prestaciones comprometidas por la empresa.
5. En el caso de que después de la salida del viaje, VpE compruebe que no puede sumi-

nistrar una parte sustancial del viaje, adoptará las soluciones adecuadas para la continuación de la ruta, sin suplemento alguno de precio para el cliente y en su caso, abonará a éste las diferencias entre a las prestaciones previstas y las suministradas.

6. Es responsabilidad del cliente presentarse en el lugar y a la hora indicada por los guías. Dada la naturaleza del viaje, VpE no puede garantizar que se cumplan los itinerarios previstos y no es responsable de retrasos imputables a los clientes ni a terceros. La empresa se compromete a hacer todo lo posible para que se cumplan los itinerarios programados.

11. Información complementaria

11.1 Habitaciones triples

Debido a las características particulares de la hostelería en Escocia, la reserva de habitaciones triples está sujeta a disponibilidad y no la reserva de la ruta no estará automáticamente confirmada hasta que la reserva del hotel pueda ser confirmada por la empresa. El precio por persona de la habitación triple será convenientemente comunicado una vez confirmada la reserva por parte del hotel. VpE se compromete a efectuar estas diligencias con la mayor celeridad y comunicarlas siempre por escrito o correo electrónico. El cliente tendrá derecho a rechazar el presupuesto de habitación triple proporcionado por VpE y anular en contrato, teniendo derecho en este caso a la devolución de cualquier importe ya pagado para la contratación de la ruta de 8 días. VpE podrá, a su vez, cobrar los gastos de gestión.

La habitación triple, en los hoteles donde exista, consistirá en dos camas individuales o una cama doble y una cama supletoria.

11.2 Equipajes

En el viaje se desplazará gratuitamente una pieza de equipaje de tamaño medio, con un peso máximo de 30 Kg por persona. Es responsabilidad exclusiva del viajero la eficacia y fiabilidad de los mecanismos de cierre de dicha pieza. El exceso de equipaje se aceptará siempre y cuando la capacidad de carga del vehículo lo permita. En todo caso, el interés general de los pasajeros, su confort y la seguridad del transporte, primarán sobre la aceptación del exceso de equipaje.

11.3 Categoría de hoteles

La calidad y contenido de los servicios prestados por el hotel vendrá determinada por la categoría turística oficial, si la hubiere, asignada por el órgano competente de su país. En algunos casos se facilitará en la información la categoría de los hoteles utilizando una clasificación de estrellas, aunque ésta no sea la vigente en el país concreto, con el fin de que el cliente pueda, a través de la equivalencia en estrellas orientarse más fácilmente sobre los servicios y categorías de los establecimientos, en el conocimiento siempre de que tal calificación tan sólo responde a la valoración realizada por la empresa.

11.4 Traslados aeroportuarios

Los traslados incluidos en la ruta de 8 días por Escocia son los siguientes:

- El traslado del aeropuerto de Edimburgo al hotel el primer día del tour está siempre incluido, independientemente de la hora de llegada del vuelo.
- Hay cinco traslados al aeropuerto de Edimburgo el último día del tour:
 - 1.- A las 7 de la mañana desde el hotel.
 - 2.- A las 9 de la mañana desde el hotel y de camino a Edimburgo.

- 3.- A las 12 de la mañana desde el centro de Edimburgo.
- 4.- A las 2 y media de la tarde desde el centro de Edimburgo.
- 5.- A las 6 de la tarde desde el centro de Edimburgo.

Dichos traslados únicamente se efectuarán desde y hacia el aeropuerto de Edimburgo excepto por acuerdo expreso entre el cliente y la empresa.

La empresa se reserva el derecho a modificar los horarios previstos para los traslados. En dicha circunstancia, VpE se compromete a comunicar dichas modificaciones al menos dos semanas antes del inicio de la ruta.

12. Reclamaciones

1. En el caso de que el cliente considerase que ha acontecido algún incumplimiento sobre nuestro programa publicado, se deberá informar de inmediato al respecto del incumplimiento detectado para tratar de buscar una resolución urgente al mismo. Si no se ha cumplido este aspecto en el caso de reclamación posterior la carga de la prueba de los acontecimientos corresponderá al consumidor. En caso de que incumplimiento se produzca por los servicios de los prestatarios finales (hoteles, restaurantes, etc.), el cliente, además de avisar al guía o a cualquier representante de la empresa, deberá presentar in-situ una reclamación formal por escrito cumplimentando la correspondiente hoja de reclamación del prestatario final, contando con la asistencia del guía. De esta forma se da la posibilidad de solventar el problema de inmediato o se sientan las bases para poder procesarlo de forma efectiva con posterioridad.
2. Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el cliente podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante VpE en el plazo máximo de 30 días, a contar desde aquel en el que debía finalizar el viaje.
3. En el plazo máximo de otros 15 días, VpE deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas dentro de plazo.
4. En esta fase, el cliente y VpE podrán recabar la mediación de la administración competente o de los organismos que se constituyan al efecto para hallar por sí mismas una solución del conflicto que sea satisfactoria para ambas partes.
4. Si el conflicto no puede ser resuelto mediante la reclamación a VpE, el cliente podrá someterlo a las instancias de arbitraje de consumo oportunas o, en todo caso, podrá acudir a la vía judicial.