

# CONDICIONES GENERALES VIAJES COMBINADOS

NACEL ESPAÑA S.L. 2024

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, el Folleto del año en curso es el documento informativo al que se incorporan aquellas. El Folleto incluye información sobre los tipos de Programa/Cursos, destinos, duración y calendario, características del alojamiento y en general, la información necesaria y adecuada sobre las características de los diferentes Programa/Cursos. Junto con el folleto se acompañan los precios. La información contenida en el Folleto es vinculante para NACEL ESPAÑA S.L. salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que los cambios en dicha información se hayan comunicado por escrito al consumidor antes de la fecha de celebración del contrato, y esta posibilidad haya sido objeto de expresa mención en el Folleto.
- Que se produzcan posteriormente modificaciones acordadas expresamente y por escrito, entre las partes contratantes.

**1.- Datos generales:** NACEL ESPAÑA S.L., en adelante NACEL ESPAÑA, calle Gran Vía, 21- Edif. Olympia- Entreplanta- Oficina 1- 18001 Granada CIF: B-18.056.945.

## 2.- Regulación jurídica aplicable al contrato y aceptación de las Condiciones Generales.

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a las normas aplicables del R.D.L. 1/2007 de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de la Contratación, y el Código Civil. Las presentes Condiciones Generales se incorporarán, firmadas por las partes contratantes, a todos los contratos de Programa de NACEL ESPAÑA, cuyo objeto sean los Programas contenidos en el Folleto publicitario y obligan a las partes, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato, y las que se pudiesen establecer para cada programa.

## 3.- Inscripción y forma de pago.

Para inscribirse en el Programa/Curso elegido, se debe solicitar en Nacel España el formulario de preinscripción general, cumplimentarlo y remitirlo a nuestras oficinas junto con la reserva de plaza correspondiente. Se recomienda que la solicitud de inscripción se envíe con al menos un mes de antelación, salvo en los programas que tuvieran una fecha límite. Existen algunos Programa/Cursos con diferentes requisitos o formularios, que se deben añadir al general arriba mencionado para que el consumidor los cumplimente y firme.

Nacel España cobra 600 € en todos los Programa/Cursos en Irlanda y Reino Unido y 1000 € en los de Estados Unidos y Canadá en concepto de reserva de plaza, salvo que se indique otra cantidad en las condiciones particulares del Programa/Curso concreto. Tales cantidades están incluidas en el precio del Programa/Curso que reseña en la hoja de precios. El abono de estas cantidades se considera realizado en concepto de pago a cuenta de los gastos iniciales de tramitación, y deberá realizarse mediante transferencia bancaria a favor de Nacel España s.l. Esta cantidad, entregada a cuenta, se descontará del precio total del Programa/Curso. Datos de cuenta bancaria: Deutsche Bank ES74 0019 0484 53 4010034716

Es imprescindible enviar a Nacel España un justificante de la transferencia efectuada.

No se tramitará ninguna solicitud de inscripción en un Programa/Curso, que no vaya acompañada del justificante de haber realizado el pago de la reserva.

El resto del precio del Programa/Curso contratado deberá ser abonado al menos 45 días antes de la salida a no ser que se especifique otro plazo distinto.

El precio del Programa/Curso no incluye cualquier otro servicio que no figure expresamente en el apartado "El precio del Programa/Curso incluye" o no conste específicamente detallado en el Folleto, en el contrato o en la documentación que se entrega al consumidor al suscribirlo. De no procederse al pago del precio total del Programa/Curso en las condiciones señaladas, se entenderá que el consumidor desiste del Programa/Curso siéndole de aplicación las condiciones previstas 8.1.1.

Todos los reembolsos que sean procedentes por cualquier concepto, se formalizarán siempre a través de Nacel España, no efectuándose devolución alguna por servicios no utilizados voluntariamente por el consumidor. Modificación de reserva: Cualquier cambio y/o modificación solicitada por el consumidor una vez iniciado el trámite de la reserva (conforme o no) incurrirá en unos gastos de gestión de Nacel España según destino, que se indicará debidamente en la oferta.

En los supuestos en los que los progenitores del participante menor de edad se encuentren en situación de divorcio, separación, exista nulidad matrimonial o no convivan en el mismo domicilio bien por estas razones u otras, Nacel España s.l. presumirá que cada uno de los progenitores actúa en el ejercicio de la patria potestad con el consentimiento del otro progenitor. Entendiendo que con la existencia única de la firma de uno de los progenitores se está respetando el Convenido Regulador y eximiendo a Nacel España de cualquier situación derivada al respecto.

**4.- Revisión de precios:** los precios de los programas están sujetos a posibles variaciones tanto al alza como a la baja, como consecuencia de la fluctuación de las divisas, incremento de las tasas aéreas y combustibles de los aviones, incrementos generados por organizaciones colaboradoras e impuestos aplicables según las condiciones generales del folleto del año en curso. Todos los precios tienen incluido el IVA. Las variaciones en los precios serán notificadas al consumidor por escrito, pudiendo éste, cuando su variación sea superior al 8% del precio total del programa, desistir del programa o aceptar la modificación del contrato. En ningún caso se revisará al alza el precio de Programa, en los veinte días anteriores a la fecha de inicio del mismo, respecto de las inscripciones ya realizadas.

## 5. Transporte y alojamiento.

La descripción del tipo de transporte y alojamiento incluido en los diferentes cursos está detallado en las páginas del Folleto correspondientes a cada destino y curso. En este sentido, el participante debe tener en cuenta que la familia de acogida puede ser unipersonal, monoparental, homoparental, con hijos, sin hijos.

Además deberá aceptar los horarios, normas habituales de convivencia y comportamiento dentro de las mismas. Nacel España no discrimina a ninguna familia o estudiante por razones de origen étnico, religión, nivel económico, social, etc. por lo que no será admitido un cambio de familia por alguna de estas razones ni por información extraída de redes sociales o internet. Las familias son asignadas aproximadamente entre 2 y 3 días

antes de la salida, salvo excepciones. Asimismo, Nacel España podría cambiar una familia ya asignada a un alumno por organización interna o bien por incidencias personales de las propias familias

Existe la posibilidad de que por circunstancias ajenas a Nacel España se ubique a varios estudiantes (sean o no de la misma lengua) en el mismo alojamiento por motivos organizativos.

#### **6.- Viajes en avión. Presentación en el aeropuerto.**

En los viajes en avión (para aquellos programas en los que esté incluido), la presentación en el aeropuerto se efectuará con un mínimo de antelación de 3 horas sobre el horario oficial de salida, y en todo caso se seguirán estrictamente las recomendaciones específicas que indique la documentación del Programa/Curso facilitada al suscribir el contrato.

#### **7.- Equipaje.**

Si el programa incluye el vuelo, en cuanto al transporte aéreo de equipaje, son de aplicación las condiciones de las Compañías Transportadoras, siendo el billete de pasaje el documento vinculante entre las citadas Compañías y el pasajero. En el supuesto de sufrir algún daño o extravío el consumidor deberá presentar, en el acto, la oportuna reclamación a la Compañía de Transportes. De no ser presentado en su momento las Compañías de Transporte no se harán responsables. Nacel España se compromete a prestar la oportuna asistencia a los consumidores que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias dentro de nuestras posibilidades.

#### **8. Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del Programa.**

##### **8.1- Cancelación por parte del Cliente.**

8.1.1. En cualquier momento anterior al inicio del Programa/Curso el consumidor podrá resolver el contrato debiéndolo comunicar por escrito a [info@nacel.es](mailto:info@nacel.es), teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a Nacel España por los conceptos que a continuación se indican:

- a) Gastos de gestión por importe de 600 € y los de anulación establecidos por el propio proveedor, si los hubiere
- b) Y las penalizaciones especificadas a continuación:

- Cancelación antes de los 45 días del inicio del programa: 10% del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 44 y 31 días antes del inicio del curso: 30 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 30 y 16 días antes del inicio del curso: 50 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 15 y 8 días antes del inicio del curso: 70 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 7 y 1 días antes del inicio del curso: 90 % del importe total del programa contratado.
- Cancelación entre 1-4 días del inicio: el 90% del importe total del programa contratado.
- Cancelación el día de la salida o no presentación: 100% del importe total del programa contratado.

Todos los importes y/o conceptos indicados anteriormente son acumulables.

El consumidor deberá tener en cuenta que en caso de que el programa incluya vuelos regulares, éstos tienen que ser abonados en la fecha que estipule la compañía aérea, por tanto, en caso de realizarse una cancelación con posterioridad a dicho abono, a los gastos anteriores habrá de sumarse el valor que señale la compañía, dependiendo de la tarifa aérea emitida.

En caso de no presentación en la salida, el consumidor no tendrá derecho a la devolución de las cantidades entregadas y continúa obligado a abonar las que estuvieran pendientes de pago, salvo acuerdo entre las partes en otro sentido.

El consumidor no tendrá derecho a reembolso alguno cuando, una vez haya iniciado el programa, lo abandone por voluntad propia, de sus progenitores, tutores y/o representantes legales.

El consumidor deberá tener en cuenta que las excursiones que sean contratadas como parte integrante del programa así como aquellas excursiones opcionales que adquiera el consumidor en destino, tendrán una penalización del 100% de su importe si el consumidor no se presenta a las mismas.

Las penalizaciones establecidas se aplicará igualmente cuando la resolución se produzca por circunstancias personales del consumidor.

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

8.2. Cancelación por parte del organizador: Nacel España podrá cancelar el contrato y reembolsar al consumidor la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) El número de personas inscritas para la viabilidad del Programa/Curso es inferior al número mínimo especificado en el contrato (15 personas para los programas grupales) y Nacel España, notifica al consumidor la cancelación en el plazo fijado en el mismo, que será de:

- veinte (20) días naturales antes del inicio del Programa/Curso en el caso de los Programa/Curso de más de seis (6) días de duración;
- siete días (7) naturales antes del inicio del Programa/Curso en el caso de los Programa/Cursos de entre dos (2) y seis (6) días de duración;
- cuarenta y ocho (48) horas antes del inicio del Programa/Curso en el caso de Programa/Cursos de menos de dos (2) días de duración.

b) Si Nacel España se ve en imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al consumidor sin demora indebida antes del inicio del Programa/Curso.

### 8.3. Cesión.

El consumidor del Programa/Curso podrá ceder su reserva a una tercera persona excepto para los países que exijan visado, solicitándolo por escrito con siete (7) días de antelación a la fecha de inicio del Programa/Curso salvo que las partes pacten un plazo menor en el contrato, excepto en aquellos Programa/Cursos que exijan visado.

El cesionario tendrá que reunir los mismos requisitos que tenía el cedente.

El cesionario y el cedente responderán solidariamente ante Nacel España del pago del precio del Programa/Curso y de los gastos adicionales justificados de la cesión, como cambio de billete y seguro de cancelación.

### 8.4. Derecho de desistimiento.

El consumidor, con arreglo al artículo 97.1.l y 103.l del RDL 1/2007, carece del derecho de desistimiento del contrato de viaje combinado, salvo que el contrato del Programa/Curso se hubiera celebrado fuera del establecimiento mercantil, supuesto en el cual dispondrá de un plazo de catorce (14) días para ejercer su derecho desistimiento, sin necesidad de justificación.

## 9. Alteraciones e incidencias del Programa/Curso.

La prestación del programa se realizará conforme a lo contratado por las partes pudiendo sufrir alteraciones en los siguientes supuestos:

- a) que el cambio sea insignificante para lo que el organizador o en su caso el minorista está facultado.
- b) que sea necesario modificar sustancialmente alguna de las principales características facilitadas en la información precontractual.
- c) que no sea posible cumplir con las necesidades especiales del viajero previamente aceptadas.

En los supuestos recogidos en las letras b y c, el consumidor podrá aceptar el cambio propuesto, aceptar un programa sustitutivo de ser posible de calidad equivalente o superior, o resolver el contrato sin penalización alguna.

Toda modificación será comunicada al viajero sin demora, con expresión de la modificación propuesta, el plazo en el que debe contestar (6 días naturales), la indicación de que su falta de respuesta implicará que opta por la resolución sin penalización y, en su caso, el programa sustitutivo ofrecido, su precio y la devolución o incremento de precio que pudiera corresponderle.

En el supuesto en el que el viajero opte por resolver el contrato, la devolución del precio tendrá lugar en los catorce (14) días naturales siguientes a partir de la notificación de dicha opción, sin perjuicio de su derecho a recibir una indemnización por cualquier daño o perjuicio que sufra y pueda acreditar como consecuencia de la resolución.

En ningún caso, todo aquello no incluido en el contrato del programa (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 programa, etc.) será responsabilidad de Nacel España, no existiendo obligación de indemnizar por esos posibles gastos de servicios independientes.

## 10. Deber de comunicación cualquier falta de conformidad.

Si el consumidor observa que cualquiera de los servicios incluidos en el programa no se ejecuta de conformidad con el contrato, el consumidor deberá informar de la falta de conformidad a Nacel España, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.

Se entiende como falta de conformidad, la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios incluidos en un contrato

## 11. Falta de conformidad y no prestación, según lo convenido en el contrato, de una parte significativa de los servicios.

1. Si cualquiera de los servicios incluidos en el programa no se ejecuta de conformidad con el contrato, Nacel España s.l. deberá subsanar la falta de conformidad, excepto si resulta imposible o tiene un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios afectados. En caso de que no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 16.

2. Si no concurre ninguna de las excepciones anteriores y una falta de conformidad no se subsana en un plazo razonable establecido por el consumidor o Nacel España s.l. se niega a subsanarla o requiere de solución inmediata, el propio consumidor podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios a tal efecto.

3. Cuando una proporción significativa de los servicios no pueda prestarse según lo convenido en el contrato, Nacel España ofrecerá sin coste adicional fórmulas alternativas adecuadas para la normal continuación del programa y, también, cuando el regreso del consumidor al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Dichas fórmulas alternativas, a ser posible, deberán ser de calidad equivalente o superior y si fueran de calidad inferior, Nacel España aplicará una reducción adecuada del precio.

El consumidor sólo podrá rechazar las alternativas ofrecidas si no son comparables a lo acordado en el programa o si la reducción de precio es inadecuada.

4. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del programa y Nacel España no la haya subsanado en un plazo razonable establecido por el consumidor, éste podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 16.

5. Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el consumidor rechaza por no ser comparables a lo acordado en el programa o por ser inadecuada la reducción de precio ofrecida, el consumidor tendrá derecho, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios, sin que se ponga fin al contrato de programa, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 16.

6. En los casos detallados en los apartados 4 y 5 anteriores, si el programa incluye el transporte de pasajeros, Nacel España estará también obligada a ofrecer la repatriación al consumidor en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

## **12. Imposibilidad de garantizar retorno según lo previsto en el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias.**

1. Si es imposible garantizar el retorno del consumidor según lo previsto en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, Nacel España asumirá el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres (3) noches por persona, salvo que en la normativa europea de derechos de los pasajeros se establezca un período distinto.

2. La limitación de costes establecida en el apartado anterior no será aplicable a las personas con discapacidad o movilidad reducida (tal y como se definen en la Cláusula 12.2 anterior) ni a sus acompañantes, a mujeres embarazadas, a menores no acompañados, ni tampoco a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas a Nacel España, al menos 48 horas antes del inicio del programa.

## **13. Deber de colaboración del consumidor al normal desarrollo del programa.**

El consumidor deberá seguir las indicaciones que le facilite Nacel España o sus representantes locales para la adecuada ejecución del programa, así como a las reglamentaciones que son de general aplicación a los usuarios de los servicios comprendidos en el programa. 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.

## **14. Deber de asistencia.**

1. Nacel España está obligada a proporcionar, dentro de nuestras posibilidades, una asistencia adecuada y sin demora indebida al consumidor en dificultades, especialmente en el caso de circunstancias extraordinarias e inevitables.

2. En concreto dicha asistencia debe consistir en:

- a) Suministro de información adecuada de servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular; y
- b) Asistencia al consumidor para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas alternativas.

3. Si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del consumidor Nacel España, podrá facturar un recargo razonable por dicha asistencia al consumidor. Dicho recargo no podrá superar los costes reales en los que haya incurrido la agencia.

## **15. Responsabilidad.**

### **15.1. General.**

Los organizadores y los minoristas responderán de forma solidaria frente al consumidor del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores, y con independencia del derecho de repetición frente al operador al que le sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso, o frente a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o a otras obligaciones.

### **15.2. Por errores en las reservas.**

El organizador y en su caso el minorista será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando los mismos hayan aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado.

## **16. Derecho a reducción del precio, indemnización y limitaciones.**

1. El consumidor tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido una falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al consumidor.

2. El consumidor tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El consumidor no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si Nacel España demuestra que la falta de conformidad es:

- a) Imputable al consumidor;
- b) Imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o,
- c) Debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. Tratándose de daños no corporales las indemnizaciones tendrán un límite del triple del importe del precio total del programa siempre que no medie dolo o negligencia en la producción del daño y deberán ser siempre acreditados por el consumidor.

5. Las limitaciones anteriores no serán de aplicación a los daños corporales.

6. El consumidor tendrá derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley y a los siguientes Reglamentos:

- a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.
- b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

- c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.
- d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.
- f) Los convenios internacionales.

La indemnización o reducción de precio concedida en virtud del Real Decreto Legislativo 1/2007 y de los anteriores reglamentos y en su caso los convenios internacionales de aplicación se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

7. 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, informando a Nacel España de forma inmediata a través del teléfono 24 horas facilitado por este. Los daños que deriven de no haber adoptado tales medidas serán responsabilidad del consumidor.

## **17. Pasaportes, visados y documentación.**

Todos los consumidores que contraten los Programa/Cursos de Nacel deberán llevar en regla su documentación personal (pasaporte individual y DNI, certificados de vacunación, visados, autorización ESTA para los programas en EE.UU., autorización electrónica de viaje eTA para los programas en Canadá, etc.), de acuerdo con la normativa del país donde se desarrolle el programa contratado. La obtención de los visados, cuando la legislación del país en que se desarrolla el programa así lo requiera, deberá ser realizada por el consumidor.

En caso de ser rechazada por alguna Autoridad la concesión de visados, por causas particulares del consumidor, o ser denegada su entrada en el país por carecer de los requisitos que se exigen, o por defecto en la documentación referida, o por no ser portador de la misma, el consumidor asumirá cualquier gasto que se origine, aplicándose en estas circunstancias las condiciones y normas establecidas para los supuestos de cancelación voluntaria de los servicios.

Se recuerda igualmente a todos los usuarios, y en especial a los que posean nacionalidad distinta a la española, que deben asegurarse, antes de iniciar el Programa/Curso, 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.

En aplicación de lo dispuesto en la *"Instrucción número 10/2019 de la Secretaría de Estado por la que se regula el procedimiento para otorgar el permiso de viaje fuera de territorio nacional para menores"*, los menores de 18 que viajen fuera del territorio nacional y no vayan acompañados por sus representantes legales (progenitores y/o tutores) precisarán además del DNI o Pasaporte, declaración firmada de permiso de viaje para menores o personas con capacidad modificada judicialmente. Dicha declaración deberá ser tramitada por los representantes legales (progenitores y/o tutores) del menor ante uno de los siguientes organismos oficiales: Policía Nacional, Guardia Civil, Ayuntamiento, juez o notario.

Esta autorización deberá llevarla consigo el estudiante junto con su pasaporte el día de la salida del viaje. Nacel no se responsabiliza de las consecuencias derivadas de la ausencia de este documento.

Nacel no se hace responsable si en el momento del viaje un estudiante no es autorizado a volar por no tener en regla, o no llevar consigo, alguno de los documentos requeridos; o por no cumplir los requisitos sanitarios y burocráticos exigidos por el país de destino en el momento del viaje.

## **18. Seguros.**

Los Clientes que contraten los Programa/Cursos de cursos de idiomas de Nacel España, podrán gozar de la cobertura de un seguro multiasistencia, según las condiciones de la póliza de seguro suscrita por Nacel España con la empresa aseguradora. Con la documentación del Programa/Curso, se adjunta una copia de la Póliza de Seguro. Nacel España actúa como mera intermediaria entre la compañía aseguradora y los consumidores que contraten alguno de nuestros Programa/Cursos. Los consumidores pueden llevar otra póliza de su elección. En este caso, deberán poner esta circunstancia en conocimiento de Nacel España.

## **19.- Organización técnica de los viajes.**

En el supuesto de que el Cliente solicite a Nacel España el Programa/Curso, la organización técnica de los viajes a los destinos en los que se desarrollan los diferentes Programas es realizada por una agencia de viajes. Nacel España actúa únicamente como intermediario entre el cliente y las compañías de transporte, y no es responsable de los retrasos, accidentes, alteraciones de la ruta o pérdidas de equipaje. El viaje será sufragado por el cliente en los Programas/Cursos donde los vuelos no están incluidos en el precio total.

## **20.- Autorización paterna (para Programa/Cursos con menores de edad).**

Autorizo a mi hijo/a desplazarse al extranjero, con el fin de asistir al programa organizado por Nacel España. Acepto que Nacel España puede dar por terminada la estancia de mi hijo/a en el programa en cualquier momento si considera que existe una condición que puede ir en detrimento de la salud o la seguridad del alumno o de otros estudiantes. Nacel España no se hará responsable ni financieramente ni de ninguna otra índole de una expulsión o regreso anticipado del participante por razones de indisciplina, enfermedad o condición psíquica o emocional de la que no haya sido informada previamente. Los gastos de viaje, tanto solo como acompañado, deben ser costeados por parte del representante legal del estudiante. Envío a mi hijo/a porque considero que es suficientemente maduro/a para hacer frente a las situaciones diarias y a cualquier situación inusual que pudiera surgir. Asumo y declaro expresamente que cualquier decisión relativa al programa debe ser comunicada de forma fehaciente a Nacel España, incluso la decisión de abandono del mismo. Confirmando que la información recogida en la solicitud de inscripción es veraz y, además, garantizo que no hay nada en el historial médico de mi hijo/a que le impida participar en el Programa.

Entendemos que el participante está sujeto a la autoridad directiva y al profesorado del colegio donde pudiera ser asignado y que deberá seguir las normas que Nacel España o la organización en destino establezca. Nacel España se reserva el derecho de dar por terminada la participación en el programa de todo individuo cuya conducta así lo exija, por considerarse detrimental o incompatible con el espíritu, interés o seguridad del programa.

También conocemos el hecho de que fumar, consumir alcohol, la posesión, consumo de drogas o cometer un robo o cualquier otro comportamiento inapropiado o ilegal es motivo automático de expulsión del programa.

Si esta decisión fuera tomada, el participante y sus padres o tutores no tendrán derecho a reembolso alguno, y deberán abonar la diferencia de coste que se produzca si el participante no vuelve a España en el vuelo y compañía programados desde el comienzo del programa.

**21.- Usos y costumbres de los países en que se desarrollan los programas, y normas de obligado cumplimiento durante el desarrollo del mismo:** el consumidor debe adaptarse al modo de vida y costumbres del país en que se desarrolla el Programa contratado. Las normas de conducta en los países de destino, los usos y costumbres, las comidas, horarios, las distancias, y, en general, el estilo de vida de los países en que se desarrolla los diversos Programas suele ser muy diferentes al modo de vida y costumbres habituales en España. En este sentido, el consumidor debe adaptarse a las mismas y tener en cuenta que las familias de anfitrionas pueden ser familias con hijos de la edad del participante, hijos de edades diferentes, familias sin hijos, familias monoparentales, homoparentales o una persona soltera. El consumidor se compromete a respetar las leyes del país de destino en que se desarrolle el Programa, así como las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Escuelas, etc., que colaboran con Nacel España en la realización del Programa. En particular, el participante se compromete a la asistencia a clase, y a respetar las prohibiciones de consumo y posesión de tabaco, alcohol, drogas etc., así como el uso de armas de fuego. Nacel España entregará al consumidor una copia de las Normas de disciplina aplicables a los diversos Programas.

En caso de incumplimiento por parte del consumidor de las leyes del país de destino en que se desarrolla el Programa, o incumplimiento de las Normas de disciplina de las diversas Organizaciones, Colegios, Centros, Escuelas, etc., posesión o consumo de alcohol, tabaco, drogas, el participante será expulsado del Programa sin derecho a reembolso alguno y deberá, además, asumir los gastos originados por su regreso anticipado a España, al margen de cualquier otra responsabilidad debida al dolo o negligencia del participante.

#### **22.- Personas con movilidad reducida.**

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de reserva, deberán de poner en conocimiento de Nacel España tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el Programa de acuerdo con las características del mismo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE 1107/2006, se entiende como persona de movilidad reducida, toda persona cuya movilidad para participar en el programa se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiere una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes del viaje.

#### **23.- Tratamiento médico, farmacológico y/o quirúrgico.**

El participante deberá poner en conocimiento de Nacel España si está sometido a algún tratamiento médico y/o farmacológico durante su estancia en el país de destino y durante todo el tiempo que dure el Programa/Curso. Se entiende que, al tiempo de comenzar el programa, el participante goza de una perfecta salud física y mental y que la información médica que acompaña al dossier del programa es verdadera y completa. En caso contrario, Nacel España se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la falsedad de estas informaciones. En caso de que durante el desarrollo del programa el participante necesitare tratamiento médico y/o ser internado y/o intervenido quirúrgicamente, sin que la empresa Nacel España haya podido localizar a sus progenitores, tutores y/o representantes legales, Nacel queda autorizada para tomar las medidas que considere oportunas para preservar la salud del participante de la inexactitud de estas informaciones.

#### **24. Zonas geográficas.**

Se informa al consumidor que el Ministerio de Asuntos Exteriores proporciona información sobre recomendaciones específicas según destino a través de Internet (<http://www.exteriores.gob.es>) o por cualquier otro medio.

#### **25. Sistema de reclamación.**

Sin perjuicio de las acciones legales que le asisten, el consumidor podrá efectuar por escrito reclamaciones por la no ejecución o la ejecución deficiente del contrato ante Nacel España s.l. en la siguiente dirección postal: Gran Vía, 21- Ed. Olympia, Entreplanta, Of. 1 o en la siguiente dirección de correo electrónico [info@nacel.es](mailto:info@nacel.es).

En el plazo máximo de 30 días, la agencia deberá contestar por escrito las reclamaciones formuladas.

**26. Protección de datos de carácter personal:** de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de datos personales, los datos del participante enviados por el mismo, sus progenitores, tutores y/o representantes legales serán tratados bajo la responsabilidad de Nacel España s.l. con la finalidad de gestionar su Programa/Curso en el extranjero.

La base legal para el tratamiento es contractual, de forma que al firmar el contrato el participante, sus progenitores, tutores y/o sus representantes legales consiente expresamente en el tratamiento de sus datos, necesarios para la gestión del Programa contratado. Asimismo, al firmar el contrato consiente expresamente en que los datos necesarios para el desarrollo del Programa sean transferidos a las empresas o entidades colaboradoras de Nacel España s.l. en el país de destino. En aquellos casos en los que el participante facilite sus datos de salud, consiente expresamente en su tratamiento y transferencia a otras entidades que vayan a acogerle/alojarle en el país de destino, sobre la base del adecuado desarrollo contractual del Programa/Curso y porque puede ser necesario para proteger intereses vitales del participante o de otra persona física. Sobre la base del interés legítimo de Nacel España, el participante, sus progenitores, tutores y/o representantes legales podrán recibir publicidad y/o comunicaciones comerciales de Nacel España s.l. En cualquier momento podrá oponerse al tratamiento de sus datos con dicho fin. El participante, sus progenitores, tutores y/o representantes legales tienen derecho a acceder, a rectificar, suprimir y portar sus datos personales, y a limitar u oponerse a su tratamiento.

Estos derechos están especificados en la información adicional sobre protección de datos disponibles en el Consentimiento Informado adjunto y puede solicitarla en el correo electrónico [info@nacel.es](mailto:info@nacel.es)

#### **27. Seguro de responsabilidad civil.**

Atendiendo a la normativa vigente Nacel España s.l. tiene suscritas las siguientes Pólizas de Seguro para garantizar el reembolso de los pagos en caso de insolvencia, repatriación en caso de haber dado comienzo el viaje y para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios:

1. Póliza de Seguro de Caución, Insolvencia de Agencias de viajes/viajes combinados de la Comunidad de Andalucía contratado con Axa Póliza número 85087985.

2. Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de la Actividad, contratado con Axa con Póliza número 85039754

#### **28.- Datos de contacto en caso de emergencia.**

Se proporcionarán con la documentación del programa.

**29.- Vigencia.**

La vigencia de estas condiciones generales es la del Folleto del año en curso.

**30.- Integridad del contrato.**

En caso de que cualquier cláusula de las presentes condiciones sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes condiciones, Nacel España podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos, salvo reconocimiento expreso por parte de Nacel España.

**31.- Resolución de conflicto.**

Cualquier conflicto relativo a los programas será resuelto por los Órganos Jurisdiccionales competentes, según la legislación aplicable.

**32.- Prescripción de acciones.**

Las acciones derivadas de este contrato prescribirán por el transcurso de dos (2) años.

**33.- Aceptación de estas condiciones.**

La opción por parte de los consumidores de operar sus programas por medio de Nacel España supone la aceptación por parte de los mismos de todas las Condiciones aquí contenidas, así como de las propias que rigen en cada uno de los destinos operados a través de Nacel España s.l.

**34.- Condiciones particulares del Programa.**

Según contrato otorgado entre las partes, en cada caso, así como las que se establezcan para cada programa.

Nombre del participante:

Nombre progenitora/tutora/ representante legal

Nombre progenitor/tutor/representante legal

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma participante

\_\_\_\_\_

Firma progenitora/tutora/ representante legal

\_\_\_\_\_

Firma progenitor/tutor/representante legal