



PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL PARA MAYORES DEL IMSERSO

Manual de Operaciones Agencia de Viajes 2015-2016



ÍNDICE Y CONTENIDOS

1. MUNDIPLAN.....	4
1.1. ACCESO AL SISTEMA MUNDIPLAN	4
1.2. CAMBIOS OPERATIVOS EN RESERVAS.....	4
1.3. CONTROL DE RESERVAS.....	4
1.4. REGISTRO EN MUNDIPLAN	5
2. FUNCIONES DEL SISTEMA	6
2.1. VISTA GENERAL	6
2.2. HOME / INICIO.....	6
2.3. CONSULTA RESERVAS.....	7
2.4. GESTIÓN AGENCIA	8
2.5. DESTINOS	8
2.6. AYUDA	9
2.7. CONSULTAS.....	9
2.8. MENSAJERÍA	11
3. TU RESERVA EN SEIS PASOS	11
3.1. INTRODUCCIÓN DNI	11
3.2. SELECCIÓN ORIGEN Y DESTINO	12
3.3. SELECCIÓN FECHA DE SALIDA	12
3.4. SELECCIÓN DE PRODUCTO	13
3.5. BLOQUEO DE LA RESERVA.....	13
3.6. CIERRE DE LA RESERVA	14
3.7. CANCELACIÓN DE UNA RESERVA.....	16
4. ATENCIÓN AL CLIENTE	16
5. TURISMO SOCIAL	16
5.1. USUARIOS DEL PROGRAMA.....	16
5.2. ACREDITACIÓN DEL USUARIO.....	17
5.3. PUNTOS DE SALIDA.....	17
5.4. PUNTOS DE DESTINO.....	17
5.5. DURACIÓN DE LOS VIAJES/ESTANCIAS.....	18
5.6. PRECIOS DE LOS VIAJES	18
5.7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL VIAJE.....	18
5.8. LEY DE VIAJES COMBINADOS.....	19
5.9. PERIODO DE VENTA.....	19
5.10. SISTEMA DE REGISTRO.....	19
5.11. CÓMO REALIZAR EL PAGO	19
6. WEB MUNDIPLAN USUARIOS.....	21
6.1. RESERVA WEB PARA USUARIOS	21

ANEXOS:

- I. Modelos Impresos de las cartas de acreditación IMSERSO.
- II. Fechas de inicio por zonas para la venta del Programa 2015/2016.
- III. Directorio de hoteles incluidos en el Programa
- IV. Directorio Terminales de salida
- V. Condiciones Generales.
- VI. Documentación necesaria para la solicitud de reembolsos y gastos de cancelación.
- VII. Seguro de viaje.

1. MUNDIPLAN

1.1. ACCESO AL SISTEMA MUNDIPLAN

Para la gestión y realización de las Reservas, las agencias de viajes deberán cumplir lo descrito en el "MANUAL DE OPERACIONES AGENCIA" de MUNDIPLAN disponible Online en la siguiente página Web: <http://b2b.mundiplan.es>

Complementariamente, las agencias de viajes tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- Se informará a los clientes del programa las condiciones del viaje, de acuerdo al texto reseñado en el anexo V.
- Se informará a los clientes que de no ser posible realizar el viaje, deberá informar con la mayor antelación, los motivos que le impiden viajar para garantizar el máximo reembolso posible.
- La agencia de viajes deberá informar a Mundiplan en caso de que el cliente por movilidad reducida u otros motivos de salud necesite silla de ruedas, oxígeno, etc...
- Se reconfirmará con los clientes los datos de contacto, para poder comunicar cualquier circunstancia surgida con el viaje.

1.2. CAMBIOS OPERATIVOS EN RESERVAS

MUNDIPLAN incorpora elementos para la comunicación activa de los cambios operativos que se den en las reservas de los clientes:

- **MENSAJERÍA:** Se comunica a cada Agencia los cambios operados en las reservas de ventas realizadas por su oficina. El mensaje informa de la situación actual del viaje, así como los cambios que afectan a cada cliente.
- **HISTÓRICO DE LA RESERVA:** Muestra los cambios operativos que puedan afectar a la reserva y la fecha en que fueron aplicados y comunicados por mensajería.

1.3. CONTROL DE RESERVAS

Las agencias de viajes obligatoriamente deberán llevar un control de sus reservas a través de diferentes seguimientos de actuación:

- **REVISIÓN DE LAS RESERVAS** que están en lista de espera e informar a los clientes una vez se haya confirmado la plaza. El aviso de la confirmación estará en la pestaña de "MENSAJERÍA" con la notificación de dicha confirmación y también se podrá hacer el seguimiento de las reservas en lista de espera confirmadas accediendo a "CONSULTA RESERVAS".

Importante: En el caso de confirmación de LISTAS DE ESPERA, se deberá emitir dentro de las 24 horas.

- **EMISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA VIAJAR**, la emisión puede realizarse entrando en la pestaña de "CONSULTA RESERVAS" comprobando las reservas no

emitidas o visualizar los mensajes que con tal objeto se hayan producido en el apartado de "MENSAJERÍA" de MUNDIPLAN.

- **POSIBLES MODIFICACIONES EN LA RESERVA** sobre el hotel, horarios o zona geográfica se comunicará diariamente en la pestaña de "MENSAJERÍA" de MUNDIPLAN para avisar a los clientes de los cambios producidos.
- **ANULACIÓN DE LA RESERVA** en caso que la reserva se encuentre pagada y el cliente decida cancelar el viaje, deberá remitir la documentación requerida por MUNDIPLAN para tramitar el importe del reembolso (Ver anexo VI "Renuncia al Viaje/Anulaciones" para conocer la documentación necesaria según el caso).

1.4. REGISTRO EN MUNDIPLAN

- En caso de no estar registrado, para obtener las claves de acceso deberá entrar en nuestra web y cumplimentar el formulario que se encuentra en "REGISTRO AGENCIAS". Desde MUNDIPLAN, y a través de correo electrónico se remitirá a cada agencia el código de oficina y contraseña.
- En caso de estar registrado, se podrá acceder al programa de reservas a través de nuestra página web: <http://b2b.mundiplan.es>



- Además, se podrá crear distintos usuarios en "GESTIÓN AGENCIA".



2. FUNCIONES DEL SISTEMA

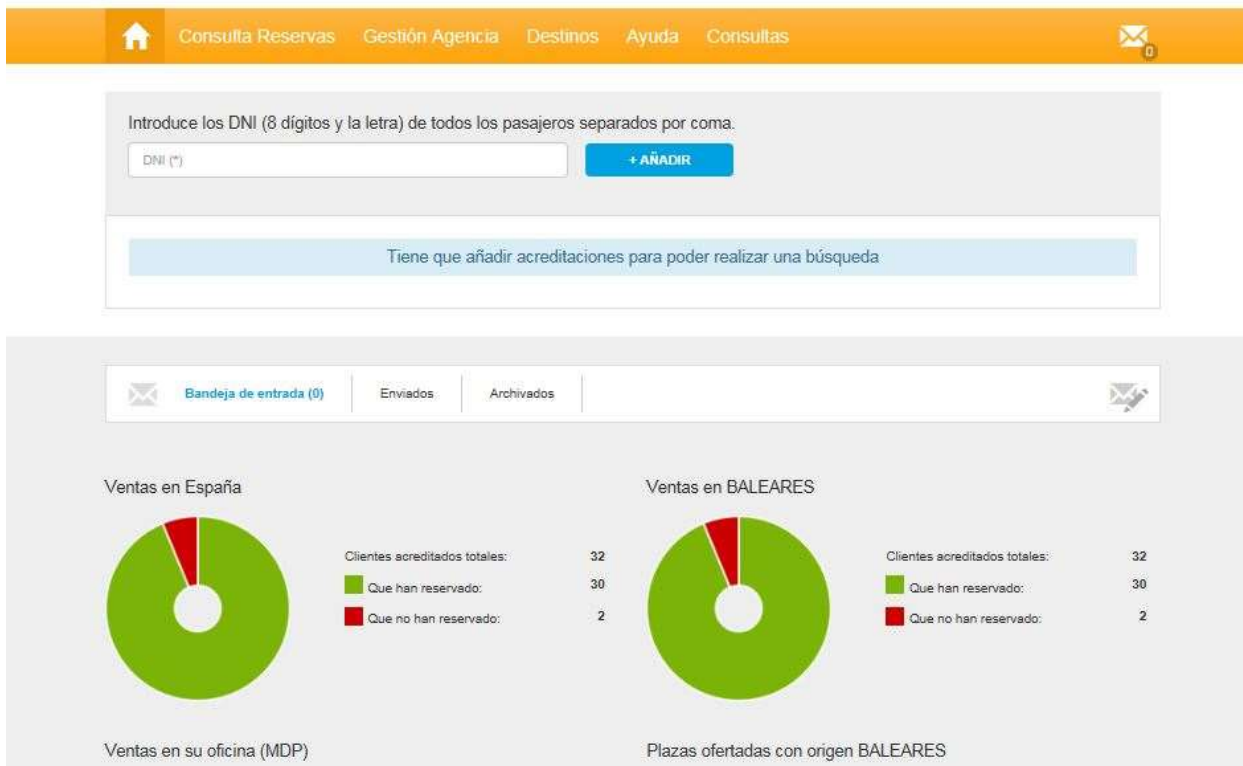
2.1. VISTA GENERAL

MUNDIPLAN dispone de un sistema de venta y reservas del Programa de Turismo Social del IMSERSO de "Costa Insular" Canarias y Baleares.

La aplicación permite reservar, emitir la documentación de viaje y cancelar, consultar y establecer comunicación con MUNDIPLAN, pudiendo tener varias sesiones operativas por terminal.

2.2. HOME / INICIO

En este apartado con la acreditación correspondiente se podrá gestionar la reserva del cliente. Se tendrá acceso a la Mensajería y a la visualización de las estadísticas de venta de su oficina, y del programa de Turismo Social por orígenes.



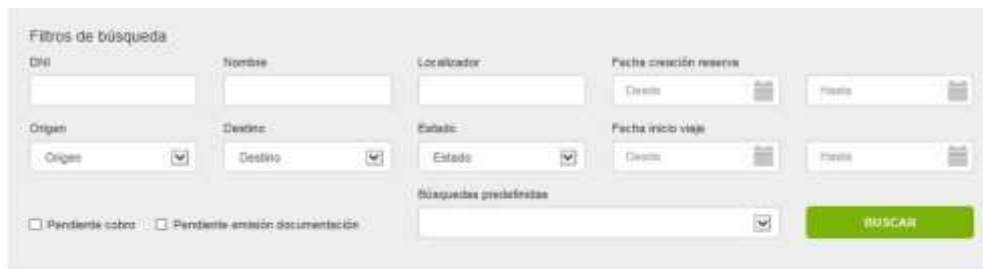
The screenshot displays the MUNDIPLAN system interface. At the top is a navigation bar with a home icon, menu items: 'Consulta Reservas', 'Gestión Agencia', 'Destinos', 'Ayuda', and 'Consultas', and a notification icon with '0'. Below this is a search section with the instruction 'Introduce los DNI (8 dígitos y la letra) de todos los pasajeros separados por coma.' and a text input field labeled 'DNI (*)' with a '+ AÑADIR' button. A message below the input field states 'Tiene que añadir acreditaciones para poder realizar una búsqueda'. The main content area features an email management section with 'Bandeja de entrada (0)', 'Enviados', and 'Archivados' tabs. Below this are four donut charts showing sales statistics:

Origen	Categoría	Cantidad
Ventas en España	Cientes acreditados totales	32
	Que han reservado	30
	Que no han reservado	2
Ventas en BALEARES	Cientes acreditados totales	32
	Que han reservado	30
	Que no han reservado	2
Ventas en su oficina (MDP)	-	-
Plazas ofertadas con origen BALEARES	-	-

2.3. CONSULTA RESERVAS

Se podrá realizar distintas clases de búsqueda, con la posibilidad de imprimir el listado de reservas:

- Por localizador
- Por DNI
- Por nombre del pasajero
- Por fechas de creación de reserva y por fecha de viaje



Filtros de búsqueda

DNI:

Nombre:

Localizador:

Fecha creación reserva: Desde: Hasta:

Origen:

Destino:

Estado:

Fecha inicio viaje: Desde: Hasta:

Pendiente cobro Pendiente emisión documentación

Búsquedas predefinidas:

BUSCAR

LISTADO DE RESERVAS Resultado 1-10 de 85 <>

Resultado	Localizador	DNI	Nombre	Apellidos	Teléfono	Fecha de salida	Destino	
●	0000WLC	40117555A	ANGEL	POSADA BERMEJO	9112312345	26/04/2016	BALEARES	Ver >
●	0000WLE	40117670A	RAFAEL	ROMERA MORENO	123	12/04/2016	BALEARES	Ver >
●	0000WLG	40117673A	RAFAEL	ORTEGA PAREJA	9112345678	12/04/2016	BALEARES	Ver >
●	0000WML	40117662A	SEBASTIAN	NOVA GOMARITZ	111188765	04/04/2016	BALEARES	Ver >
●	0000WMW	40117662A	SEBASTIAN	NOVA GOMARITZ	123213123	04/04/2016	BALEARES	Ver >

A través del botón "VER" podrá acceder a la visualización de la reserva. Así como a proceder a su cancelación y/o imprimir la documentación del viaje.

Búsquedas predefinidas

Reserva

Localizador: **0000WLG**

Su reserva esta **Confirmada**.

[IMPRIMIR DOCUMENTACIÓN](#)
[CANCELAR RESERVA](#)

Viaje a **BALEARES**, 8 días, salida el **12/04/2016**. [ver detalles](#)

Estado	Destino	Hotel	Distribución
●	BALEARES	BAHAMAS	3 habitaciones dobles y 1 habitación individual

Transporte incluido (GIRONA- BALEARES)

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
BARCELONA - PALMA DE MALLORCA	Vuelo	12/04/2016 (09:45 - 10:30)	VUELING	3904	No
PALMA DE MALLORCA - BARCELONA	Vuelo	19/04/2016 (11:10 - 12:00)	VUELING	3905	No

Pasajeros

DNI	Nombre y apellidos	Tipo de habitación	Habitación	Teléfono	Email	Precio viaje

2.4. GESTIÓN AGENCIA

Esta pestaña permite ver todos los datos de la agencia.

Se pueden modificar todos los datos a excepción de los datos fiscales en cuyo caso se deberá contactar con el departamento comercial a través del correo: comercial@mundiplan.es

Podrá añadir sus propios usuarios.

Datos de la agencia **MUNDIPLAN** (*) campos obligatorios

Nombre Comercial <input type="text" value="MUNDIPLAN"/>	CP <input type="text"/>	Teléfono <input type="text"/>	Fax <input type="text"/>
Dirección <input type="text"/>	Email <input type="text"/>		
Población <input type="text"/>	Provincia <input type="text"/>	País <input type="text"/>	

Tipo de cliente: Central Sucursal

Datos fiscales

2.5. DESTINOS

Los destinos programados para la temporada incluidos en este Programa son los siguientes:

- Islas Baleares
- Islas Canarias

Seleccionando el destino deseado podrá encontrar información de carácter útil como Historia, gastronomía, visitas de interés y la información de todos los hoteles ubicados en ese destino.

Seleccione un destino

<p>BALEARES</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> I. IBIZA <input type="checkbox"/> I. MENORCA <input type="checkbox"/> I. MALLORCA 	<p>CANARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LANZAROTE <input type="checkbox"/> LAS PALMAS <input type="checkbox"/> TENERIFE
--	---

Destino | IBIZA. ISLA DE IBIZA

Introducción

Historia

Gastronomía

Visitas de Interés

Hoteles



El monumento más importante de Ibiza son las murallas renacentistas de Dalt Vila en la ciudad de Eivissa, declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1999. Además existe un importante patrimonio histórico y cultural diseminado por el territorio como son los montes sagrados de Santa Eulària y Sant Miquel. Las iglesias de Ibiza son únicas en el mundo porque fueron concebidas como fortalezas para proteger a la población del ataque de los piratas. Ibiza cuenta con dos parques naturales de especial interés por sus valores ecológicos y belleza natural. Son el Parque Natural de ses Salines y la reserva natural de Es Vedrà, Es Vedranell i de los islotes de poniente.

2.6. AYUDA

Para cualquier consulta MUNDIPLAN facilitará un completo sistema de ayuda a través de las siguientes opciones:

- CHAT
- TELÉFONO
- FAQ (preguntas frecuentes)
- Información detallada sobre el Programa de Vacaciones del Imserso
- Acceso a la web del Imserso para la solicitud de acreditaciones.

El horario de atención se podrá consultar desde esta pestaña así como nuestro teléfono de contacto.

QUEREMOS RESOLVER TUS DUDAS
Te ofrecemos diferentes opciones para resolver cualquier duda que puedas tener.

	IMSERO SOLICITUD ACREDITACIONES	¡Abierto el proceso de solicitudes para acreditarse en el imserso!	ACREDITARSE
	IMSERO PROGRAMA DE VACACIONES	Acceda desde aquí a la página oficial del imserso para una información más detallada sobre el programa de vacaciones.	VER MÁS INFO
	CHATEE ONLINE CON NOSOTROS	Le ofrecemos un sistema de chat online en el que nuestros operadores le darán respuesta de forma inmediata. El horario de atención es de Lunes a Viernes de 10:00h. a 20:00h, Sábados de 10.00h. a 14:00h.	

2.7. CONSULTAS

Sólo la persona autorizada que designe la agencia tendrá acceso a éste área del sistema, se podrán realizar las siguientes consultas:

- Ventas: Se trata de una consulta de reservas, donde se pueden listar las reservas creadas para su oficina con los siguientes filtros.
 - Zona
 - Estado de la reserva

[Inicio](#) / [Consulta reservas](#)

Ventas
Salidas WP/OP
No emitidas
No pagadas
Programación
Folleto

Filtros de búsqueda de ventas

Zona	Con plazas confirmadas	Con plazas emitidas	Con plazas pendientes de emisión
<input type="text" value="Todos"/>	<input type="text" value="indiferente"/>	<input type="text" value="indiferente"/>	<input type="text" value="indiferente"/>
Con plazas en lista de espera	Con plazas canceladas	BUSCAR	
<input type="text" value="indiferente"/>	<input type="text" value="indiferente"/>		

- Salidas WL/OP (Lista de Espera/Confirmada Pendiente de Pago): en función de los criterios seleccionados se mostrará la información de la reserva solicitada.
- No emitidas: se podrá realizar una consulta de reservas emitidas y no emitidas filtrando por fechas.

Filtros de búsqueda de reservas no pagadas

Fecha de salida DESDE: Desde
 Fecha de salida HASTA: Hasta
 Mostrar reservas pagadas
 Mostrar reservas No pagadas

Filtros de búsqueda de reservas no pagadas Resultado 1-10 de 85 < >

Resultado	Localizador	DNI	Nombre	Apellidos	Teléfono	Fecha de salida	Destino	
●	00000WLC	40117655A	ANGEL	POSADA BERMEJO	9112312345	26/04/2016	BALEARES	<input type="button" value="Ver >"/>
●	00000WLE	40117670A	RAFAEL	ROMERA MORENO	123	12/04/2016	BALEARES	<input type="button" value="Ver >"/>
●	00000WLG	40117673A	RAFAEL	ORTEGA PAREJA	9112345678	12/04/2016	BALEARES	<input type="button" value="Ver >"/>
●	00000WMU	40117682A	SEBASTIAN	NOVOA GOMARITZ	111188765	04/04/2016	BALEARES	<input type="button" value="Ver >"/>

- No pagadas: se podrá realizar una consulta de reservas pagadas o no pagadas filtrando por fechas.
- Programación: Seleccionando un origen puede imprimir la información de los programas, sus salidas y disponibilidad.
- Información destinos: Seleccionando un destino podrá descargar la información del programa.

Filtros de búsqueda de folletos

Destino:
 Zona:
 Idioma:

Resultados de su búsqueda de folletos:

Destino	Zona	
BALEARES	I. IBIZA	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>
BALEARES	I. MENORCA	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>
BALEARES	I. MALLORCA	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>
CANARIAS	LANZAROTE	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>
CANARIAS	LAS PALMAS	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>
CANARIAS	TENERIFE	<input type="button" value="Descargar Folleto ↓"/>

2.8. MENSAJERÍA

Es la herramienta integrada dentro del sistema de reservas que las agencias colaboradoras podrán contar como medio de comunicación con MUNDIPLAN de forma automática, para todos aquellos asuntos relacionados con los usuarios y sus respectivas reservas.




Es importante comprobar que todos los usuarios/clientes estén acreditados por el IMSERSO y puedan valerse por sí mismos. Sin estos requisitos no se puede realizar ninguna reserva de viaje.

Los usuarios/clientes deben de recibir una acreditación por parte del IMSERSO, donde son informados si están en disposición de conseguir plaza o si, de lo contrario, están en lista de espera.

Para hacer la reserva, los clientes deben presentar dicha acreditación junto con el DNI.

Una vez que el cliente ha sido identificado, se podrá empezar a reservar las plazas de viaje.

En la pantalla principal, o mediante el icono home/inicio  podrá empezar la gestión de la reserva en seis sencillos pasos:

3.1. INTRODUCCIÓN DNI

El DNI de los usuarios acreditados tendrá 8 dígitos y es importante **NO introducir la letra**. Se mostrará un error en los siguientes casos:

- DNI no acreditado
- DNI acreditado para otras fechas.

- Se podrán añadir hasta 12 acreditaciones, mediante el botón "AÑADIR" separados por comas ","



DNI (*) + AÑADIR


✓ 40117679A CARLOS NOVOA GOMARIZ Habitación individual 

✗ 425135 No se ha encontrado ningún acreditado válido con los datos introducidos.

3.2. SELECCIÓN ORIGEN Y DESTINO

- Selección de destino de preferencia: Baleares o Canarias.
- Selección de provincia elegida (campo obligatorio).
- Selección de Origen del acreditado (campo obligatorio).
- Una vez seleccionado el botón "BUSCAR" se mostrará el calendario de disponibilidad.

El resto de los campos a cumplimentar son opcionales, únicamente se utilizarán para acotar la búsqueda.



Selecciona el destino de preferencia

ISLAS

BALEARES

CANARIAS

I. MALLORCA Población N° dí: Transporte Incluido BARCELONA **BUSCAR**

3.3. SELECCIÓN FECHA DE SALIDA

En el calendario se observa la disponibilidad indicando por colores fechas disponibles, completas, lista de espera y fecha seleccionada.

Escoge el día de salida. Ten en cuenta la leyenda que se especifica abajo.

ENERO 2016							FEBRERO 2016							MARZO 2016						
LUN	MA	MIE	JUE	VI	SAB	DOM	LUN	MA	MIE	JUE	VI	SAB	DOM	LUN	MA	MIE	JUE	VI	SAB	DOM
30	1	2	3	4	5	6	30	1	2	3	4	5	6	30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3	28	29	30	31	1	2	3	28	29	30	31	1	2	3

■ Disponible
 ■ Completo
 ■ Lista de espera
 ■ Seleccionado

En color verde se indican las fechas donde hay salida para viajes que cumplen los criterios seleccionados.

En color amarillo se indican las fechas donde hay viajes que cumplen los criterios, pero están completos, aunque se pueden reservar en lista de espera.

En color rojo se indican las fechas donde hay viajes que cumplen los criterios, pero están completos y no permiten la reserva en lista de espera.

3.4. SELECCIÓN DE PRODUCTO

Los distintos paquetes saldrán desglosados indicando los números de días y el hotel a elegir que desee el usuario.

- Se podrán visualizar los horarios desde "Avión"
- La ficha del viaje se podrá visualizar a través de "Ver detalles" con información del destino y las características del hotel.
- Una vez seleccionado el botón "SELECCIONAR" se mostrará la confirmación de la

Elige el alojamiento de tu estancia:

Salidas para la fecha **25/02/2016**

BALEARES Transporte incluido (desde BARCELONA) - 1 habitación doble

Estado	Destino	Días	Transporte	Hotel	Importe
●	EL ARENAL	8	 Avión	BAHAMAS	256,55 € ver detalles SELECCIONAR

reserva.

3.5. BLOQUEO DE LA RESERVA

- Las habitaciones se distribuirán en función de la solicitud de los usuarios. La base de habitación es en doble (a compartir).
- Si dos usuarios quieren compartir una habitación es imprescindible que seleccionen el mismo número de habitación.
- Si un usuario quisiera una habitación individual deberá indicarlo y abonar el suplemento correspondiente.

Paso 1: Disponibilidad Paso 2: Seleccionar opcionales **Paso 3: Confirmación reserva** Paso 4: Cobrar reserva


DATOS DE LOS PASAJEROS

* Selecciona uno de los pasajeros e indícanos su email para que le mandemos toda la información del viaje.

DNI	Nombre y Apellidos	Tipo de habi	Habitación	Teléfono	Email
<input checked="" type="checkbox"/> 40117679A	CARLOS NOVDA GOMARIZ	Doble	Hab.1 <input type="checkbox"/>	Teléfono	Email
<input type="checkbox"/> 40117625A	ROSA MORATALLA FEITO	Doble	Hab.1 <input type="checkbox"/>	Teléfono	Email
<input type="checkbox"/> 40117676A	ALFREDO MEJIAS VILLALTA	Doble	Hab.2 <input type="checkbox"/>	Teléfono	Email
<input type="checkbox"/> 40117643A	CARLA TREJO BARRERA	Individual	Hab.3 <input type="checkbox"/>	Teléfono	Email



- El campo de teléfono es obligatorio.
- El campo email es opcional. Sólo se enviará la documentación a los emails introducidos.
- Se generará una reserva con un localizador diferente por cada habitación, con una única documentación por pasajero.
- Se debe aceptar la Política de Privacidad y las Condiciones de la reserva
- Finalizar Reserva.

Resumen del viaje:

Viaje a **BALEARES**, 8 días, salida el **26/04/2016**.
 [ver detalles](#)

Estado	Destino	Hotel	Distribución
●	BALEARES	BAHAMAS	2 habitaciones dobles y 1 habitación individual

Transporte incluido (BARCELONA- BALEARES)

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
BARCELONA - PALMA DE MALLORCA	 Vuelo	26/04/2016 (09:45 - 10:30)	VUELING	3904	No
PALMA DE MALLORCA - BARCELONA	 Vuelo	03/05/2016 (11:10 - 12:00)	VUELING	3905	No

Desglose de precios por pasajero (viaje + opcionales):

Pasajero	Precio base	Opcionales	Gastos de gestión	Total
40117679A: CARLOS NOVOA GOMARIZ	244,55 €	0,00 €	12,00 €	256,55 €
40117625A: ROSA MORATALLA FEITO	244,55 €	0,00 €	12,00 €	256,55 €
40117676A: ALFREDO MEJIAS VILLALTA	244,55 €	0,00 €	12,00 €	256,55 €
40117643A: CARLA TREJO BARRERA	259,55 €	0,00 €	12,00 €	271,55 €
PRECIO TOTAL (viaje + opcionales)				1.041,20 €

 He leído y acepto la [Política de Privacidad](#) y las [Condiciones de la reserva](#).

FINALIZAR RESERVA

3.6. CIERRE DE LA RESERVA

- En este último paso se podrá ver el localizador asociado a la reserva y su estado (Confirmado /Pendiente)
- Se podrá obtener la documentación para el cliente mediante el botón "DOCUMENTACIÓN EN PDF" realizando una descarga en dicho formato
- La documentación del viaje se podrá enviar a otra dirección de correo mediante el botón "ENVIAR POR E-MAIL".

¡Enhorabuena!,
has finalizado con éxito el proceso de reserva.

Su reserva esta **Confirmada**.

LOCALIZADOR:

0000WXP**INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SU RESERVA:**

- ▶ Los documentos del viaje han sido emitidos y enviados automáticamente al correo electrónico introducido por usted.
- ▶ En caso de haber elegido como **forma de pago Agencia o Banco/Caja** por favor recuerde que debe realizar **el pago hasta 45 días antes** de la salida. En caso contrario, la reserva de su viaje quedará automáticamente cancelada.
- ▶ Para cualquier duda por favor contáctenos a través de esta web o en el teléfono de **Atención al Cliente**


Desde aquí puede imprimir la documentación del viaje, visualizarlo en .pdf para guardarlo, o enviarlo a otro email distinto.

DOCUMENTACIÓN EN PDF

ENVIAR POR EMAIL

- En el cierre de la reserva podrá ver también el resumen del viaje.
- No se permite ninguna modificación en las reservas.

Viaje a **BALEARES**, 8 días, salida el **27/04/2016**.

 [ver detalles](#)

Estado	Destino	Hotel	Distribución
●	BALEARES	BAHAMAS	1 habitación doble

Transporte incluido (BARCELONA- BALEARES)

Trayecto	Transporte	Fecha y hora	Compañía	Número	Almuerzo en ruta
BARCELONA - PALMA DE MALLORCA	 Vuelo	27/04/2016 (09:45 - 10:30)	VUELING	3904	No
PALMA DE MALLORCA - BARCELONA	 Vuelo	04/05/2016 (11:10 - 12:00)	VUELING	3905	No

Pasajeros

DNI	Nombre y apellidos	Tipo de habitación	Habitación	Teléfono	Email	Precio viaje
40117625A	ROSA MORATALLA FEITO	Doble	Hab. 1	606088854	MARIA@GMAIL.COM *	244,55€

* La información se mandará a este e-mail, que nos ha indicado anteriormente en la pantalla de confirmación.

Forma de pago

En Banco/Caja

Recuerde que debe realizar **el pago hasta 45 días** antes de la salida. En caso contrario, la reserva de su viaje quedará automáticamente cancelada.

Desglose de precios por pasajero (viaje + opcionales):

Pasajero	Precio base	Opcionales	Gastos de gestión	Total
40117625A: ROSA MORATALLA FEITO	244,55 €	0,00 €	12,00 €	256,55 €
PRECIO TOTAL (viaje + opcionales)				256,55 €

3.7. CANCELACIÓN DE UNA RESERVA

Cuando el usuario desee cancelar el viaje, se procederá a realizar la operación a través de la pestaña "CONSULTA RESERVAS", e introduciendo el DNI (sin letra) del usuario o localizador de la reserva se realizará la búsqueda y presentará la misma.

Seguidamente se pulsara la pestaña de "CANCELAR RESERVA" mostrando el sistema una nueva ventana para confirmar definitivamente la anulación del viaje.

Una vez confirmada la anulación, se podrá imprimir la cancelación de la reserva la cual se entregará al usuario como justificante y donde quedarán registrados los datos de la cancelación del viaje, así como la penalización de los gastos y cantidad a reembolsar.

En caso que la reserva no incurriera en penalización, igualmente se deberá imprimir la documentación del viaje para que el usuario tenga constancia de la cancelación y remita el justificante junto con la documentación para tramitar el reembolso.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Teléfonos de atención al cliente:

Instituto de Mayores y Servicios Sociales

901 10 98 99



Mundiplan

902 76 69 95



5. TURISMO SOCIAL

5.1. USUARIOS DEL PROGRAMA

Podrán participar en el **Programa de Turismo Social del IMSERSO** las personas residentes en España que reúnan alguno de los siguientes requisitos y que ostenten la correspondiente acreditación por parte del IMSERSO:

- Ser titular o beneficiario del sistema de la Seguridad Social Española, con edad igual o superior a 65 años.
- Ser pensionista de jubilación del Sistema Público Español de Pensiones.
- Ser pensionista de viudedad con 55 o más años de edad.
- Ser pensionista por otros conceptos, o perceptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con 60 o más años de edad.
- Estar acreditado como titular/acompañante del Programa en años anteriores.

- Poder valerse por sí mismo y no padecer alteraciones del comportamiento, deterioro cognitivo, enfermedades con riesgo de contagio en los cuales pudieran alterar la normal convivencia en los establecimientos.

Los usuarios titulares del Programa, podrán ser acompañados por su cónyuge, o persona con equivalente relación. Así mismo podrá participar el ex cónyuge o separado judicialmente en ambos casos a cargo del usuario titular, sin que sea preciso que reúna los anteriores requisitos.

También podrán acompañar a los usuarios titulares un hijo, de cualquier edad, con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, siempre y cuando esta discapacidad les permita viajar, y lo hagan con sus padres y compartiendo habitación con ellos.

Podrán también participar en el Programa los españoles residentes en el exterior, que perciban una pensión pública y reúnan iguales requisitos de edad y condiciones que los descritos anteriormente, y en los términos regulados en los apartados 4.5 y 5.2 de los Pliegos.

Cuando exista convenio de colaboración para intercambios con otros países europeos, la selección de los usuarios se llevará a cabo por los correspondientes Organismos competentes de los respectivos países.

5.2 ACREDITACIÓN DEL USUARIO

Se cumplimentará por parte del usuario la solicitud para acreditarse por medio de la página Web del IMSERSO (www.imserso.es), donde los usuarios y las agencias de viajes autorizadas podrán cumplimentar todos los datos online para su mayor comodidad. Los solicitantes podrán presentar sus solicitudes, dentro del periodo de acreditación, para tener la posibilidad de preferencia en la reservas.

No obstante, el plazo quedará abierto hasta el 01 de diciembre para acreditarse y acceder a las plazas vacantes que se produzcan o entrar en lista de espera.

Es imprescindible estar acreditado por parte de IMSERSO para la obtención de turno de viaje.

5.3. PUNTOS DE SALIDA

La acreditación que proporciona el IMSERSO a cada usuario le indica su lugar de origen, según la provincia a la cual pertenece.

Para facilitar los desplazamientos de los usuarios, hay salidas para cada comunidad de destino desde todas las capitales de provincia.

5.4. PUNTOS DE DESTINO

Los destinos programados para la temporada incluidos en este Programa son los siguientes:

- Islas Baleares
- Islas Canarias

En nuestra página Web, <http://b2b.mundiplan.es> y a través de la pestaña "CONSULTA RESERVAS", se pueden consultar los destinos, fechas de salida y estancias para cada uno de

los orígenes, y cualquier información complementaria relacionada con las salidas y los destinos.

5.5. DURACIÓN DE LOS VIAJES/ESTANCIAS

Los viajes y estancias programados para esta temporada 2015/2016, son de 15 días/14 noches, 10 días/9 noches, 8 días/7 noches, dependiendo del destino y tipo de viaje seleccionado.

5.6. PRECIOS DE LOS VIAJES

A continuación se indican los precios desde cualquier punto de salida:

- **TEMPORADA BAJA:** Turnos que inicien su viaje y estén comprendidos entre los días 1 al 17 de diciembre y del 1 al 31 enero.
- **TEMPORADA ALTA:** Turnos que inicien su viaje en fechas distintas a las anteriores. Los destinos programados a Canarias, se consideran siempre temporada alta.

		PRECIOS							
		8DIAS / 7NOCHES		10DIAS / 9NOCHES		15DIAS / 14NOCHES		15DIAS / 14NOCHES	SUPL. IND.
		T. BAJA	T. ALTA	T. BAJA	T. ALTA	T. BAJA	T. ALTA	COMBINADO T. ALTA	
ISLAS BALEARES	Con Transporte	182,75 €	236,55 €	233,68 €	293,87 €	322,84 €	396,80 €		15,00 €
	Sin Transporte	141,77 €	185,87 €	174,65 €	224,08 €				15,00 €
ISLAS CANARIAS	Con Transporte		314,23 €		387,44 €		551,94 €	585,90 €	17,00 €
	Sin Transporte		185,87 €		224,08 €				17,00 €

El IVA está incluido en los precios.

El precio del suplemento individual es por noche.

Para aquellos turnos que coincidan con las festividades de Navidad y Fin de Año, los usuarios pagarán un suplemento único de **20,00€** por cada grupo de fiestas por persona.

5.7. SERVICIOS INCLUIDOS EN EL VIAJE

Los servicios que se incluyen en cada viaje son los siguientes:

- Viajes de ida y vuelta y los servicios que durante el trayecto sean necesarios.
- Las comidas necesarias durante el viaje, de acuerdo a la estancia elegida.
- Dependiendo del viaje contratado, el primer y último servicio de hotel, se corresponderá con lo reseñado en la documentación de viaje entregada.
- En los viajes sin transporte, los servicios a prestar por parte del hotel de destino, será primeramente con el almuerzo y como último el desayuno.
- El alojamiento será en los hoteles autorizados por el IMSERSO, en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y pagada, en ambos casos en régimen de pensión completa, incluyendo agua o vino.
- Programa de animación en los establecimientos hoteleros que el IMSERSO ha autorizado.

- Póliza de seguro de viaje, cubriendo enfermedad o accidente grave, fallecimiento y otras eventualidades.

5.8. LEY DE VIAJES COMBINADOS

MUNDIPLAN autoriza a la agencia de viajes para que en su nombre y representación formalicen y firmen con los usuarios del Programa del IMSERSO, los Contratos de "VIAJES COMBINADOS".

Dicho Contrato de "VIAJES COMBINADOS", consta de tres copias que el cliente deberá firmar ineludiblemente.

1ª copia para remitir a MUNDIPLAN.

2ª copia para la agencia de viajes/Minorista.

3ª copia para el cliente.

5.9. PERIODO DE VENTA

Con el fin de escalonar la demanda en la adquisición de las plazas del Programa, el IMSERSO ha establecido para los usuarios diferentes días de acceso a las agencias de viajes.

La agencia de viajes únicamente podrá emitir billetes a los usuarios que estén acreditados para la fecha correspondiente por parte del IMSERSO. Como en anteriores temporadas, los usuarios deberán presentar su DNI para la comprobación de todos sus datos.

Las fechas de venta para la temporada 2015/2016 quedan reseñadas en el anexo II

5.10. SISTEMA DE REGISTRO

Para la venta y emisión de la documentación del viaje, se establece el siguiente sistema de registro:

- Obligatoriamente, cada usuario debe presentar en el momento de la reserva del viaje su correspondiente acreditación facilitada por el IMSERSO en la agencia de viajes.
- Por parte de la agencia de viajes, comprobará el DNI y la acreditación facilitada.
- El sistema informático comprobará y detectará automáticamente quienes tienen concedida la correspondiente acreditación por parte del IMSERSO, y en qué fecha le corresponde realizar la adquisición de plaza. No será posible realizar ninguna gestión antes de las fechas asignadas por el IMSERSO.

5.11. CÓMO REALIZAR EL PAGO

La agencia de viajes no podrá **cobrar el depósito al usuario**, sin antes haber realizado la reserva y que la plaza se encuentre confirmada.

En caso de incumplir este término, la agencia de viajes podrá ser descartada del programa de venta del IMSERSO.

Dada la conformidad por el usuario a la reserva realizada, se debe emitir la documentación de viaje, teniendo precaución de verificar todos los datos antes de su definitiva emisión, cobrándose en dicho momento la cantidad indicada en el documento de 12,00€ (IVA incluido) como depósito de la reserva.

Una vez entregada la documentación del viaje al cliente, se debe haber retirado el cupón AGENCIA para el registro interno.

SE RECORDARÁ A LOS USUARIOS, QUE EL IMPORTE RESTANTE DEL VIAJE DEBERÁ DE ABONARLO AL MENOS 45 DÍAS ANTES DE LA FECHA DE SALIDA, EXCEPTO LAS RESERVAS REALIZADAS DENTRO DE ESTE PERIODO DE TIEMPO, EN CUYO CASO EL ABONO SERÁ DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES A LA RESERVA EFECTUADA (72 HORAS EN CASO DE COINCIDIR CON EL FIN DE SEMANA), EN CASO DE NO PROCEDER DE ACUERDO A ESTAS INDICACIONES, LA/S PLAZA/S AUTOMÁTICAMENTE SERÁN CANCELADAS POR EL SISTEMA

A continuación indicamos las Entidades Financieras colaboradoras y los números de cuenta corriente para realizar el ingreso del importe restante:

- CECA BANK (La Caixa, Bankia, Unicaja, Ibercaja, Abanca, BMN, Liberbank, Onteniente, Pollensa y Kutxabank)
- BANCO DE SANTANDER
- BBVA

Importe a abonar por los usuarios en las Entidades financieras colaboradoras:

ISLAS BALEARES	T. BAJA	T. ALTA
Estancia de 8 días/7 noches (Con transporte)	175 €	224,55 €
Estancia de 10 días/9 noches (Con transporte)	221,68 €	281,87 €
Estancia de 15 días/14 noches (Con transporte)	310,84 €	384,80 €
Estancia de 8 días/7 noches (Sin transporte)	129,77 €	173,87 €
Estancia de 10 días/9 noches (Sin transporte)	162,65 €	212,08 €
ISLAS CANARIAS	T. ALTA	
Estancia de 8 días/7 noches (Con transporte)	302,23 €	
Estancia de 10 días/9 noches (Con transporte)	375,44 €	
Estancia de 15 días/14 noches (Con transporte)	539,94 €	
Estancia combinado de 15 días/14 noches (Con transporte)	573,90 €	
Estancia 8 días/7 noches (Sin transporte)	173,87 €	
Estancia 10 días/9 noches (Sin transporte)	212,08 €	
PRECIOS I.V.A. INCLUIDO		

Para aquellos turnos que coincidan con las festividades de Navidad y Fin de Año, los usuarios pagarán un suplemento único de **20,00€** por cada grupo de fiestas por persona.

Para aquellos usuarios que se alojen en habitación individual habrá un suplemento de 17,00€ en Canarias, y 15,00€ en Baleares por noche.

6. WEB MUNDIPLAN USUARIOS

6.1. RESERVA WEB PARA USUARIOS

Los usuarios tienen la posibilidad de realizar sus reservas a través de Internet accediendo a la página www.mundiplan.es en cuyo caso el usuario tiene varias opciones de pago:

- Pago con Tarjeta
- Pago con Transferencia electrónica
- Pago a través de Entidades Financieras colaboradoras

El usuario puede emitir la Documentación del viaje él mismo o puede personarse en una de las Agencias de Viajes autorizadas en el Programa para solicitar la impresión de la documentación del viaje.

En éste último caso la agencia podrá realizar la búsqueda de la reserva por localizador, DNI, por nombre del pasajero o por fechas de reserva.

A través del botón "VER" la agencia podrá visualizar la reserva así como imprimir la documentación para el usuario.

El usuario acreditado abonará únicamente el importe correspondiente al depósito de 7,55 euros a la agencia, pagando el resto de la cantidad del viaje en cualquiera de las Oficinas de Bancos y Cajas colaboradoras autorizadas.

ANEXOS

Modelo: Impresos de las cartas de acreditación


**MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD**

 SECRETARIA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

**INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES**

Acreditación con plaza

**ZONA COSTA INSULAR
CANARIAS E ILLES BALEARS**

 Sr./a D./ña Jose María González Casco
Avda. de los Ilustrados, 67. 3º Esc.2
64098 MMMMMMM DD AAAAA
Guipúzcoa

Madrid, Noviembre de 2015

Estimado/a Sr./a :

En relación con su solicitud para participar en el Programa de Turismo del Imsero que usted presentó, me complace comunicarle que ha sido seleccionado, teniendo asegurada plaza para **ZONA COSTA INSULAR: CANARIAS E ILLES BALEARS**.

Deberá efectuar la reserva el día señalado en el recuadro inferior, eligiendo uno de los **destinos, estancias y fechas disponibles, bien por:**

- Internet accediendo a la página **www.mundiplan.es**
- o en cualquiera de las agencias de viaje autorizadas de su provincia para la venta del Programa de Turismo del Imsero, para esta zona.

En ambos casos no olvide llevar junto a esta acreditación, su DNI y, en su caso, el de su cónyuge y la **clave** personal del recuadro inferior.

De no efectuar la reserva en el día señalado perderá la garantía de plaza. Por favor, respete la fecha y no haga ninguna gestión antes del día señalado, porque no tendrá efecto.

Así mismo, le informo que tendrá Vd. la opción de obtener más viajes a cualquiera de los destinos ofertados para la zona de Costa Insular (Canarias e Illes Baleares), en caso de que hubiera disponibilidad, **a partir del segundo día hábil** al señalado en el recuadro inferior.

Le recuerdo que con esta acreditación podrá reservar y comprar, además, cualquier otro viaje del Programa durante toda la temporada 2015/2016. Si desea reservar viajes de Costa Peninsular o Turismo de Interior lo podrá realizar a través de la página **www.mundosenior.es** o en cualquiera de las agencias de viaje autorizadas, **a partir del día 30 de noviembre de 2015.**

IMPORTANTE: Compruebe que los datos personales que figuran en esta acreditación son correctos. Si observa que existe algún error o tiene cualquier duda, contacte con el teléfono **901 109899** o a través del correo electrónico: buzon@imsero.es

 Cesar Antón Beltrán
Director General del Imsero

ACREDITACIÓN: ZONA COSTERA INSULAR		Expediente: 15/1234567	
Nº DE PLAZAS (___)		CLAVE	<input type="text"/>
Fecha para reservar		Día	<input type="text"/>
TITULAR O TITULARES:			
D./Dña		DNI:	
D./Dña		DNI:	



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARIA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

**Acreditación
Cobertura de vacantes**

ZONA COSTA INSULAR
CANARIAS E ILLES BALEARS

Sr./a D./ña Jose María González Casco
Avda. de los Ilustrados, 67. 3º Esc.2
64098 MMMMMMMM DD AAAAAA
Guipúzcoa

Madrid, Noviembre de 2015

Estimado/a Sr./a :

En relación con su solicitud para participar en el Programa de Turismo del Imserso que usted presentó, le comunico que ha sido acreditado para cubrir las vacantes que pudieran producirse en los destinos de **ZONA COSTA INSULAR: CANARIAS E ILLES BALEARS.**

Para obtener su viaje, si hubiera plazas vacantes, deberá efectuar la reserva el día señalado en el recuadro inferior, eligiendo uno de los **destinos, estancias y fechas disponibles, bien por:**

- Internet accediendo a la página **www.mundiplan.es**
- o en cualquiera de las agencias de viaje autorizadas de su provincia para la venta del Programa de Turismo del Imserso, para esta zona.

En ambos casos no olvide llevar junto a esta acreditación, su DNI y, en su caso, el de su cónyuge y la **clave** personal del recuadro inferior.

De no efectuar la reserva en el día señalado perderá la opción posible de plaza. Por favor, respete la fecha y no haga ninguna gestión antes del día señalado, porque no tendrá efecto.

Así mismo, le informo que tendrá Vd. la opción de obtener más viajes a cualquiera de los destinos ofertados para la zona de Costa Insular (Canarias e Illes Balears), en caso de que hubiera disponibilidad, **a partir del siguiente día hábil** al señalado en el recuadro inferior.

Le recuerdo que con esta acreditación podrá reservar y comprar, además, cualquier otro viaje del Programa durante toda la temporada 2015/2016. Si desea reservar viajes de Costa Peninsular o Turismo de Interior lo podrá realizar a través de la página **www.mundosenior.es** o en cualquiera de las agencias de viaje autorizadas, **a partir del día 30 de noviembre de 2015.**

IMPORTANTE: Compruebe que los datos personales que figuran en esta acreditación son correctos. Si observa que existe algún error o tiene cualquier duda, contacte con el teléfono **901 109899** o a través del correo electrónico: buzon@imserso.es

Cesar Antón Beltrán
Director General del Imserso

ACREDITACIÓN: SUJETA A DISPONIBILIDAD DE PLAZA		Expediente: 15/1234567	
Nº DE PLAZAS (<input type="text"/>)		CLAVE <input type="text"/>	
Fecha para reservar		<input type="text"/> Día <input type="text"/>	
TITULAR O TITULARES:			
D./Dña		DNI:	
D./Dña		DNI:	
D./Dña		DNI:	



**MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD**

SECRETARIA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES

Acreditación Programa de Turismo del Imserso

Sr./a D./ña Jose María González Casco
Avda. de los Ilustrados, 67. 3º Esc.2
64098 Guipúzcoa

Madrid, Noviembre de 2015

Estimado/a Sr./a :

En relación con su solicitud para participar en el Programa de Turismo del Imserso que usted presentó, le comunico que ha sido acreditado para cubrir las vacantes que pudieran producirse en el Programa.

A tal efecto, si aun hubiera plazas disponibles, podría a **partir del 30 de noviembre de 2015** hacer efectiva su reserva, bien por:

- Internet accediendo a las páginas siguientes:
 - **www.mundosenior.es** si desea reservar viajes a las zonas de **Costa Peninsular (Andalucía, Cataluña, C. Valenciana y Murcia) y Turismo de Interior.**
 - **www.mundiplan.es** para los viajes de la zona de **Costa Insular: Canarias e Illes Balears**
- o en cualquiera de las agencias de viaje autorizadas de su provincia para la venta del Programa de Turismo del Imserso.

En ambos casos no olvide llevar junto a esta acreditación, su DNI y, en su caso, el de su cónyuge y la **clave** personal del recuadro inferior.

Por favor, respete la fecha y no haga ninguna gestión antes del día señalado, porque no tendrá efecto.

Le recuerdo que con esta acreditación podrá reservar y comprar los viajes que ofrece el Programa durante toda la temporada 2015/2016.

IMPORTANTE: Compruebe que los datos personales que figuran en esta acreditación son correctos. Si observa que existe algún error o tiene cualquier duda, contacte con el teléfono **901 109899** o a través del correo electrónico: buzon@imserso.es

Cesar Antón Beltrán
Director General del Imserso

ACREDITACIÓN: SUJETA A DISPONIBILIDAD DE PLAZA		Expediente: 15/1234567
		CLAVE <input type="text"/>
Nº DE PLAZAS (___)		
TITULAR O TITULARES:		
D./Dña	DNI.:	
D./Dña	DNI.:	
D./Dña	DNI.:	

ANEXO II. - Fechas de inicio por zonas para la venta 2015/2016

BALEARES Y CANARIAS fecha de inicio de ventas	
Asturias, Cantabria, Extremadura, La Rioja y Murcia	
19 NOV	- Acreditación plaza garantizada
20 NOV	- Acreditación cubrir vacante
21 NOV	- Viajes adicionales
Andalucía, Aragón, Ceuta, Illes Balears, Melilla y Navarra	
23 NOV	- Acreditación plaza garantizada
24 NOV	- Acreditación cubrir vacante
25 NOV	- Viajes adicionales
Castilla La Mancha, Castilla León, Galicia, Madrid y País Vasco	
25 NOV	- Acreditación plaza garantizada
26 NOV	- Acreditación cubrir vacante
27 NOV	- Viajes adicionales
Cataluña, Comunidad Valenciana e Islas Canarias	
27 NOV	- Acreditación plaza garantizada
28 NOV	- Acreditación cubrir vacante
30 NOV	- Viajes adicionales

ANEXO III. - Directorio de hoteles incluidos en el Programa

NOMBRE DEL SERVICIO	CAT	DIRECCIÓN	CP	ZONA	PROVINCIA	TFNO.
COSTA TEGUISE GARDENS	3	Avenida del Golf s/n	35508	Costa Teguisse	ILLES BALEARS	928590721
INTERPALACE BY BLUE SEA	4	ACEVIÑO Nº 21	38400	PUERTO DE LA CRUZ	ILLES BALEARS	922383101
PUERTO RESORT BY BLUE SEA	4	ACEVIÑO Nº 821	38400	PUERTO DE LA CRUZ	ILLES BALEARS	922381200
CLUB ALMIRANTE FARRAGUT	4	Av. Delfines, S/N	7760	CIUDADELA	ILLES BALEARS	971388000
ATLANTIC	4	C/ S'ALJUB s/n, ES CANAR	7849	Santa Eulalia	ILLES BALEARS	972340085
BAHIA DE ALCUDIA	4	Avda. de la Playa, 6	7400	ALCUDIA	ILLES BALEARS	971545800
BELLAVISTA MIRADOR	3	Eucaliptus, 4. Urb. La Paz	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922383111
BERGANTIN	3	C/ ALBACETE 5-7	7839	San Antonio	ILLES BALEARS	971340085
BEVERLY PARK	3	Hamburgo, 10	35100	PLAYA DEL INGLES	LAS PALMAS	928774042
BLANC PALACE	4	Carrer Signe Aries, 2	7760	Ciudadella	ILLES BALEARS	971480723
BLUE SEA COSTA VERDE	3	Avda Europa, 33	07600	Llucmajor	ILLES BALEARS	971441131
BOCCACCIO	3	C/Enrique Alzamora 6 - 8º	7002	ALCUDIA	ILLES BALEARS	902337722
CALA GALDANA	4	Urb. Serpentina s/n	7760	Ciudadela	ILLES BALEARS	971154500
AGUA MARINA 1	3	AVDA. MENORCA, 64 3º DCHA	07703	Mercadal	ILLES BALEARS	971358060
CLUB AGUAMARINA 2	3	AVDA. MENORCA, 64 3º DCHA	07703	Mercadal	ILLES BALEARS	971358060
CLUB CALA BLANCA	3	playa d'és figueral	7850	San Carlos	ILLES BALEARS	971311500
CONCORDIA PLAYA	4	Avenida Familia de Betancourt y Molina, 32	38400	Puerto de La Cruz	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922385500
CONDES DE ALCUDIA	3	Avenida de la Playa, 4	7410	ALCUDIA	ILLES BALEARS	971545920
CONTINENTAL PARK	3	C/Enrique Alzamora 6 - 8º	7002	Playa de Muro	ILLES BALEARS	971545921
CORAL BEACH	4	AVDA CALA NOVA 63, ES CANAR	7849	Santa Eulalia	ILLES BALEARS	971545922
DIAMANTE SUITES	4	Manuel Yanes Barreto, 13	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	971545923

DIVERHOTEL LANZAROTE	4	Avenida de las Palmeras	35509	COSTA TEGUISE	LAS PALMAS	971545924
DIVERHOTEL TENERIFE SPA & GARDEN	4	Guerrero, 14 - Urbanización El Durazno	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	971545925
DON JUAN	3	C/ CALDERON DE LA BARCA 4	7181	Magalluf	ILLES BALEARS	971545926
DON MIGUEL PLAYA	3	Calle Mar del Japón, 2	07610	EL ARENAL	ILLES BALEARS	971545927
DUNAS MIRADOR	3	C/Einstein,s/n	35100	PLAYA DEL INGLES	LAS PALMAS	928141802
DUNAS MIRADOR MASPALOMAS	3	C/Einstein, s/n	35100	Maspalomas	Las palmas	902150400
ELEGANCE DANIA PARK	4	Cupido, 12	38400	Puerto de la Cruz	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384101
ERESO	3	PLAYA D'ES CANÁ	7840	SANTA EULALIA	ILLES BALEARS	971311500
ES PLA	3	AV PORTMANY 7	7820	San Antonio	ILLES BALEARS	971311500
GREEN BEACH	3	Avenida Canarios, 23	35120	PATALAVACA	LAS PALMAS	
HAWAII IBIZA	4	Calle S'Embarcador	7820	San Antonio	ILLES BALEARS	971460351
HELIOS MALLORCA	3	Carabela, 7	7610	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	971264250
Hotel THB Flora	3	Vía Alemania, 14-6º	07458	Puerto del Carmen	Las palmas	928514900
LA CALA	4	HUESCA1	7840	SANTA EULALIA	ILLES BALEARS	971311500
LAS ARENAS	4	C/ Tit Liv, 14	7610	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	971494022
ROC LEO	3	C/Enrique Alzamora 6 - 8º	7002	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	902337722
MAIORIS	4	Crtra.Cap Blanc KM 6	07620	Puig d'en ros	ILLES BALEARS	971436454
MANAUS	3	C/ JOSE MARIA QUADRADO, 7	7600	EL ARENAL	ILLES BALEARS	971441222
MARINA PANORAMA	4	C/Poua de's Lleó - Playa de's Canar	07849	SANTA EULALIA	ILLES BALEARS	971466711
MARINA TORRENOVA	4	Ada. Torrenova, 51	07181	PALMANOVA	ILLES BALEARS	971466711
MIAMI	3	Calle Pou Roig, nº 1	7849	SANTA EULALIA	ILLES BALEARS	971460351
MIMOSA PARK	3	Avenida Cas Sabones, 28	7181	PALMANOVA	ILLES BALEARS	971681470
NAUTIC	4	C/ Virgili, 24	7611	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	971494022
PALMANOVA	4	Miguel de los Santos Oliver, 13	7181	PALMANOVA	ILLES BALEARS	971681450
PALMANOVA PALACE	4	Miguel de los Santos Oliver, 15	7181	PALMANOVA	ILLES BALEARS	971681208

PANORAMICA GARDEN	3	La Longuera	38410	Los Realejos	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922364111
PANORAMICA IV	2	Dr. Madan S/N	38400	Puerto de la Cruz	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922385040
PARK PLAZA	2	Jose Arroyo, 4	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384812
PARQUE VACACIONAL EDEN	3	Francia, 8,	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922380504
PERLA TENERIFE	3	Isla de la Gomera, s/n - Urb. Guacimara	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922381861
PUERTO PALACE	4	C/ Doctor Cobiella Zaera 2	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922372460
REINA DEL MAR	3	C/ BALEARS S/N	7600	EL ARENAL	ILLES BALEARS	971274822
REY DON JAIME	4	CALLE PUIG MAJOR 4	7180	SANTA PONSA	ILLES BALEARS	971690011
SAMOS	3	Avenida S'Olivera, 12	7181	Magaluf	ILLES BALEARS	971130292
CALAN BOSCH	3	Urb. Cala'n Bosch	07769	CALAN BOSCH	ILLES BALEARS	971387000
SUR MENORCA	3	CALA BINIANCOLLA S/N	7713	Punta Prima	ILLES BALEARS	971159111
TENERIFE VING	2	Avenida Hermanos Fernandez Perdigon, 8	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384511
THB CORBETA	3	Av. Faro Pechiguera, 1	35570	Playa Blanca	Las palmas	928517000
THB TROPICAL ISLAND	4	Fragata, 2	35580	Playa Blanca	Las palmas	928519250
TOMIR	3	Llav es Ramal San Fco. Javier	07181	Portals Nous	ILLES BALEARS	971436454
TRES TORRES	4	PUERTO DEPORTIVO SANTA EULALIA	7840	SANTA EULALIA	ILLES BALEARS	971330326
TRIANFLOR	4	Cupido, 11	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922383151
TROPIC	4	CALLE ANSELM TURMEDA S/N	7400	ALCUDIA	ILLES BALEARS	971546606
TROPICAL	3	Puerto Viejo, 1	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922383113
TURQUESA PLAYA	4	Antonio Ruiz Alvarez, 7	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922381861
VISTAMAR	4	C/Hnos Pinzón	07670	Porto Colom	ILLES BALEARS	971436454

Alejandro	3	carrer d'Antas de Ulla, 14	07610	El Arenal	ILLES BALEARS	971262300
Anba Romani	4	PASEIGCRISTOBAL COLON 9	07560	CALAMILLOR	ILLES BALEARS	971434613
BAHAMAS-S'ARENAL MALLORCA	3	AVDA EUROPA S/N	7600	ELARENAL	ILLES BALEARS	974 34 00 85
Blanc Cottage		Urb. SA Caleta, C/ Àries 2	07769	CIUDADELA	ILLES BALEARS	971480723
CALETA PLAYA	4	Urb. SA Caleta, C/ Àries 2	07769	CIUDADELA	ILLES BALEARS	971480723
Calma	3	calle horacio 5	07610	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	971261158
Caribbean beach	3	C/ Dels Trencadors, 48	07600	EL ARENAL	ILLES BALEARS	971441812
Casa del Sol	3	Finlandia, 4	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922380762
Condesa de la Bahia		C / Roselles, 4	07410	ALCUDIA	ILLES BALEARS	971890119
Delfin Mar		Carrer Lisboa, 4	07180	Santa Ponsa	ILLES BALEARS	971031031
Delfin playa	4	Carrer Hermanos Moncada, 17	07181	Palmanova	ILLES BALEARS	971031009
Delfin Siesta Mar	4	Carrer Lisboa, 4	07180	Santa Ponsa	ILLES BALEARS	971031031
Dunas Don Gregory	4	Dalias, 11	35100	San Agustín	LAS PALMAS	928773877
Elegance Miramar	3	Parque Taoro, 23	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384811
Fergus Geminis	3	Carrer Tamarells, s/n	07600	El Arenal	ILLES BALEARS	971683816
Fergus Style Pollensa Park		Huguet de's Far, 27	07180	santa ponsa	ILLES BALEARS	971690611
Fergus Tobago	3	España, Carrer Martín Ros García, 1	07181	Palmanova	ILLES BALEARS	971683816
Gran Camp de Mar	4	Avenida Gabriel Covas Alemany, 2	07160	ANDRATX	ILLES BALEARS	971235200
GREEN FIELD	3	Avenida de Tenerife, 6	35100	PLAYA DEL INGLES	LAS PALMAS	928774030
Habana Bay	3	complejo**	7600	ELARENAL	ILLES BALEARS	
Hawaii Mallorca		Carrer Torrenova, 1	07181	PALMANOVA	ILLES BALEARS	971460351
Hesperia Playa de Mallorca		Carrer Gran Via Puig Major, 2	07180	santa ponsa	ILLES BALEARS	971693366
honolulu	3	C/ Alta esquina - C/ Pineda	07181	Magaluf	ILLES BALEARS	971 13 23 00
Igramar Alisios Canteras	3	Colombia, 12	35010	Las Palmas de Gran Canaria	LAS PALMAS	928472960
La Carabela	3	C/ Richard J. Yeoward 3	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE	922384812

					TENERIFE	
LAS VEGAS	4	AVENIDA MARITIMA 165	3850	LAS CALETILLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922383900
LUNA	3	Carrer Antoni Maria Alcover, 6	07600	Luna	ILLES BALEARS	71441050
Marbel		carrer de plini 2	07610	CAN PASTILLA	ILLES BALEARS	971262961
Mediterranean Bay		C/ Sant Bartomeu, 18	07600	S'Arenal	ILLES BALEARS	971441616
NOELIA PLAYA	3	Avenida Hermanos Fernandez Perdigón, 9	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384211
Palma Bay		C/ Bartolomé Calafell 23	07600	El Arenal	ILLES BALEARS	971261390
Palmyra		avda doctor fleming 18	07820	San Antonio	ILLES BALEARS	971340354
PARADISE BEACH	3	SAN BARTOLOME 10	07600	ELARENAL	ILLES BALEARS	971434613
Pez Azul	3	Rector Benito Rodríguez Rios, 1	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922385811
PUNTA DEL REY	4	AVENIDA MARITIMA 165	3850	LAS CALETILLAS	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922501899
ROC LINDA	3	C/Octavio Augusto	7610	can pastilla	ILLES BALEARS	971213090
S'olivera	4	Calle Eucaliptus, 16	07160	PEGUERA	ILLES BALEARS	971686501
Sagitario Palace		Av de la Playa, 4,	07769	CIUDADELA	ILLES BALEARS	971382877
smartline Lancaster	3	C/ San Ramón Nonato, 16.	07610	Las Maravillas. Playa de Palma	ILLES BALEARS	971 433396
Sol Pinet	3	Bahía de San Antonio - 7, Carrer Granada, 3	07829	SANT ANTONIO	ILLES BALEARS	902144440
Teide MAR	3	Calle Acevina 6 Urb. La Paz	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	902787716
ACUARIO	2	PARQUE DE LAS FLORES 36	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	971132300
MARTE	3	C/ Doctor Ingram,20	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922384352
MARQUESA	3	C/ QUINTANA, 11	38400	PUERTO DE LA CRUZ	SANTA CRUZ DE TENERIFE	922383151

IV. Directorio Terminales de salida.

Las siguientes Terminales que se detallan, son válidas para todas las salidas programadas que tengan su origen desde una estación de Autobuses. En los programas que el primer servicio de transporte, sea avión, barco o ferry se realizarán desde su correspondiente aeropuerto o puerto respectivamente.

ESTACIÓN DE AUTOBÚS	LOCALIDAD	DIRECCIÓN
Estación de Autobuses de A Coruña	A Coruña	Caballeros, 21, 15009, A Coruña
Albacete-Los Llanos	Albacete	Federico García Lorca, 5, 2001, Albacete
Estación de Comes Algeciras	Algeciras	San Bernardo, 1, 11207, Algeciras
Estación Intermodal de Almería	Almería	Plaza de la Estación, s/n, 4006, Almería
Estación de Autobuses de Oviedo	Asturias	Avenida Pepe Cosmen, s/n, 33001, Oviedo
Estación de Autobuses de Ávila	Ávila	Avenida de Madrid, 2, 5001, Ávila
Estación de Autobuses Badajoz	Badajoz	José Rebollo López, 2, 6010, Badajoz
Termibus	Bilbao	Gurtubay Kalea, 1, 48013 Bilbao
Estación de Autobuses Burgos	Burgos	Miranda, 4, 9002, Burgos
Estación de Autobuses de Cáceres	Cáceres	Túnez, 1, 10005, Cáceres
Estación de Autobuses Cádiz	Cádiz	Plaza de Sevilla, , 11006, Cádiz
Estación de Autobuses de Castellón de la Plana	Castellón	Pintor Oliet, , 12006, Castellón
Estación de Autobuses de Ciudad Real	Ciudad Real	Carretera Fuensanta, s/n, 13004, Ciudad Real
Estación de Autobuses De Córdoba	Córdoba	Avenida de la Libertad, s/n, 14006, Córdoba
Estación de Autobuses de Cuenca	Cuenca	Fermín Caballero, 20, 16004, Cuenca
Girona Estació D'Autobusos	Girona	Plaça Espanya, s/n, 17002, Girona
Estación de Autobuses de Granada	Granada	Minerva, 18014, Granada
Estación de Autobuses de Guadalajara	Guadalajara	Dos de Mayo, s/n, 19004, Guadalajara
Estación de Autobuses de Huelva	Huelva	Avenida Doctor Rubio, s/n, 21001, Huelva
Estación Intermodal de Huesca	Huesca	Ronda de la Estación, s/n, 22005, Huesca
Estación de Autobuses de Jaén	Jaén	Plaza Coca de la Piñera, 6, 23003, Jaén
Estación de Autobuses De León	León	Paseo Ingeniero Sáenz de Miera, s/n, 24009, León
Estación de Autobuses Lleida	Lleida	Plaza de España, 1, 25002, Lleida
Estación de Autobuses de Logroño	Logroño	Avenida de España, 1, 26002, Logroño
Estación de Autobuses de Lugo	Lugo	Plaza de la Constitución, s/n, 27002, Lugo
Estación de Autobuses de Murcia	Murcia	San Andrés, s/n, 30005, Murcia
Estación de Autobuses de Orense	Orense	Carretera de Vigo, 1, 32001, Orense
Estación de Autobuses Paletinos	Palencia	Pedro Berruguete, s/n, 34005, Palencia
Estación De Autobuses de Pamplona	Pamplona	Yanguas y Miranda, 31003, Pamplona
Estación de Autobuses de Pontevedra	Pontevedra	Avenida de la Estación, 36003,

		Pontevedra
Estación de Autobuses de Salamanca	Salamanca	Avenida Filiberto Villalobos, 71, 37007, Salamanca
Estación de Autobuses de Amara	San Sebastián	Plaza Pio XII, , 20010, San Sebastián
Estación Central de Autobuses Sta. Cruz de Tenerife	Sta. Cruz de Tenerife	Avda Tres de Mayo, s/n, Santa Cruz de Tenerife
Estación de Autobuses Santander	Santander	Navas de Tolosa, s/n, 39002, Santander
Estación de Autobuses Segovia	Segovia	Paseo Ezequiel González, 22, 40002, Segovia
Concesionaria de Estación de Autobuses de Soria	Soria	Avenida de Valladolid, 40, 42004, Soria
Empresa Municipal de Transportes Públicos de Tarragona	Tarragona	Plaza Imperial Tarraco, s/n, 43005, Tarragona
Estación de Autobuses de Teruel	Teruel	Ronda de Ambeles, s/n, 44001, Teruel
Estación de Autobuses de Toledo	Toledo	Avenida Castilla la Mancha, s/n, 45003, Toledo
Estación de Autobuses de Valladolid	Valladolid	Puente Colgante, 2, 47007, Valladolid
Estación de Autobuses Vitoria-Gasteiz	Vitoria	Los Herrán, 50, 1002, Vitoria
Estación de Autobuses de Zamora	Zamora	Alfonso Peña, s/n, 49010, Zamora
Estación Central Autobuses de Zaragoza	Zaragoza	Avenida de Navarra, 80, 50011, Zaragoza

ANEXO V. – CONDICIONES GENERALES

Las presentes Condiciones Generales están sujetas a lo dispuesto en el libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de Noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación.

Las presentes Condiciones se incorporarán a todos los viajes del Programa de Turismo Social IMSERSO y obligan a las partes, que firmarán las mismas, en signo de conocimiento y aceptación, junto con las condiciones particulares que se pacten en el contrato o que consten en la documentación de viaje facilitada simultáneamente a la suscripción del contrato. Las materias no reguladas en estas Condiciones se registrarán por el ordenamiento vigente, en lo que resulte de aplicación.

ORGANIZACIÓN

La organización técnica de los viajes "a forfait" ha sido realizada por las agencias de Viajes Mayorista-Minorista, GOWAII VACATION HOLDING, S.L. con C.I.F. número B-76536606 y domicilio social en el Puerto de la Cruz (Tenerife), Calle Valois, 47, Edificio Picasso, número de registro IAV0002161.4 e INTEGRACIÓN AGENCIAS DE VIAJE, S.A., con C.I.F número A-84523505 y domicilio social en Madrid, Calle Ruíz Perelló, 15, número de registro CICMA1778.

RESERVAS

Podrán acceder a la reserva todas las personas acreditadas por el IMSERSO que puedan valerse por sí mismas, de acuerdo a lo prescrito en el Pliego de Condiciones Técnicas del Concurso y que rigen el contrato administrativo del que traen causa.

Para la reserva de las plazas, deberá abonarse el importe correspondiente al "Depósito Agencia" que figura en el cuerpo del "Documento de Viaje", dicho abono garantizará la reserva, expidiéndose el correspondiente recibo en el que se especificará, además del importe anticipado, el viaje solicitado. El resto del importe hasta el total del precio del viaje, deberá abonarse, al menos 45 días antes de la fecha de salida (excepto las reservas realizadas dentro de ese periodo de tiempo, cuyo pago se realizará dentro de las 48 horas siguientes a la reserva). En caso contrario, se entenderá que el consumidor desiste del viaje reservado, la plaza se considerará anulada y se aplicará lo dispuesto en el apartado Renuncia al Viaje/Anulaciones.

EL PROGRAMA INCLUYE

- Viaje de ida y vuelta y los servicios en ruta necesarios.
- Las comidas necesarias durante los viajes.
- El primer y último servicio en el hotel se corresponderá con lo indicado en su "Documento de Viaje".
- Viajes sin transporte: Los servicios a prestar empezarán y finalizarán en el hotel de destino, siendo el primer servicio el almuerzo (siempre que la llegada al Hotel sea antes de las 15:00 horas) y el último servicio el desayuno.

- Alojamiento en habitación doble de uso compartido, o individual previa confirmación y abono del correspondiente suplemento, en pensión completa con agua y vino en almuerzo y cena.
- Alojamientos en hoteles autorizados por el IMSERSO.
- Póliza de seguro de viaje que cubre entre otras contingencias, las de fallecimiento, enfermedad o accidente grave, etc.

ALTERACIONES

La Agencia de Viajes se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados contenidos en el programa que ha dado origen al contrato de viaje combinado, con las condiciones y características estipuladas. Sólo eximirá de esta obligación la fuerza mayor (circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse a pesar de haber actuado con la diligencia debida).

No obstante, en el supuesto de que las agencias efectúen con carácter excepcional algún cambio en el destino o en el medio de transporte previsto (excepto el hotel destinado para el turno, el cual puede ser cambiado por otro autorizado por el Programa), el usuario podrá anular el viaje sin penalización alguna.

En el caso de huelga, ya sea antes o durante la realización del viaje por parte de uno o varios de los proveedores incluidos en el mismo, el organizador se compromete a realizar cuantas gestiones estén a su alcance en beneficio de los pasajeros afectados por este tipo de situaciones. En caso de cancelarse el viaje por no alcanzarse el número de personas exigido la agencia informará de tal extremo al pasajero al menos diez días antes de la fecha prevista para la salida.

RENUNCIA AL VIAJE / ANULACIONES

En todo momento durante los 120 días anteriores al inicio del viaje, el consumidor puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, pero deberá indemnizar a la agencia organizadora con los conceptos siguientes:

- a) El importe de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete de transporte que, en ningún caso, podrá ser superior al 6,20% del importe total a satisfacer por el consumidor y que figura en el documento de viaje o documento electrónico, siempre que la cancelación se produzca dentro de los 15 días anteriores a la fecha de inicio del viaje.

Adicionalmente, en función del plazo que medie desde la anulación y la fecha de inicio del viaje:

- b) la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación al señalado para el comienzo del viaje, una penalización del 5% del importe global.
- c) Si se anula entre 10 y 3 días antes del señalado para el comienzo del viaje, se penalizará con el 15% del importe global.
- d) Si se anula 48 horas antes de la fecha de salida prevista, se penalizará con el 25%.

- e) De no presentarse a la hora señalada en el Documento de Viaje no se generará derecho a devolución alguna del importe global abonado.
- f) Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir en sábado, domingo o festivo se aplicará lo previsto en el apartado e) anterior.

EQUIPAJE

El equipaje del consumidor no es objeto de contrato de transporte terrestre, entendiéndose que el equipaje y demás enseres personales del usuario los conserva consigo, cualquiera que sea la parte del vehículo en que vayan colocados, y que se transporta por cuenta y riesgo del consumidor. Se recomienda a los mismos que estén presentes en todas las manipulaciones de carga y descarga de equipajes.

En cuanto al transporte aéreo, ferroviario, marítimo o fluvial 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 Transporte. De no ser presentada, en su momento, las compañías de transporte no se harán responsables. La Agencia Organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que pueden verse afectados por alguna de estas circunstancias.

RESPONSABILIDADES

Las agencias de viaje organizadoras y las detallistas vendedoras finales del viaje combinado responderán frente al consumidor de forma solidaria, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los agencias organizadoras y detallistas de repetición contra dichos prestadores de servicios. Los organizadores y detallistas del viaje combinado responderán de los daños sufridos por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Dicha responsabilidad cesará cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Que los defectos observados en la ejecución del contrato sean imputables al consumidor.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Que los defectos se deban a un acontecimiento que el detallista o, en su caso, la agencia organizadora, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria no podía prever ni superar.

No obstante, en los supuestos de exclusión de responsabilidad por darse alguna de las circunstancias previstas en los números 2, 3, 4, la agencia organizadora y el detallista que sea parte en el contrato de viaje combinado estarán obligados a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

El hecho de tomar parte en cualquiera de los viajes del Programa de Turismo Social, implica la total aceptación por parte del viajero de todas y cada una de las cláusulas que componen el Contrato de Viajes Combinados.

PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA

Las personas con movilidad reducida, antes de proceder a la solicitud de la reserva, deberán poner en conocimiento de la agencia detallista tal situación, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje de acuerdo con las características del mismo.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento CE1107/2006 se entiende como persona de movilidad reducida, todo persona cuya movilidad para participar en el viaje 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 requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás participantes en el viaje.

Igualmente es muy importante destacar que las agencias minoristas tan pronto como tengan conocimiento de que una persona con movilidad reducida desea participar en un viaje combinado organizado por la agencia mayorista deberán poner de inmediato dicha circunstancia en conocimiento de la agencia mayorista, a fin de valorar la posibilidad y viabilidad de contratar el viaje solicitado de acuerdo con las características del mismo.

OTRAS INFORMACIONES

La organización de los viajes del IMSERSO para las próximas temporadas 2015-16 y 2016-17, se realiza según los requisitos estipulados en los Pliegos de Condiciones Técnicas que rigen el Contrato Público.

La salida para el viaje será desde la capital de provincia o localidad autorizada por el IMSERSO, en el lugar y hora que se le indique en el "Documento de Viaje". Si su viaje incluye parada y comida en ruta, la agencia le informará de las condiciones de las mismas. Dicha comida está incluida en el importe pagado.

A su llegada al hotel de destino, estará a su disposición una información relativa a su estancia así como un libro de reclamaciones y sugerencias. Una persona de la organización, perfectamente uniformada y acreditada, estará a su disposición para atenderle e informarle en cualquier información o gestión que usted requiera.

En el caso de transporte aéreo, el pasajero deberá atenerse a las normas de seguridad aplicables tanto por los aeropuertos, como por las compañías aéreas.

Todos los usuarios sin excepción deberán llevar en regla su documentación acreditativa, ya sea su DNI o su pasaporte.

Cuando el viaje tenga como destino otro país, será responsabilidad del pasajero haber gestionado la obtención de la correspondiente tarjeta sanitaria o del correspondiente documento de asistencia sanitaria.

En el supuesto de sufrir algún daño material o extravío en el equipaje, el consumidor deberá presentar en el acto, la oportuna reclamación a la compañía del transporte. La agencia organizadora se compromete a prestar la oportuna asistencia a los clientes que puedan verse afectados por alguna de estas circunstancias.

El pasajero respetará en todo momento los horarios de presentación que se informan en el documento de viaje. En el caso de transporte aéreo, prestara especial atención a las instrucciones de embarque que faciliten las compañías aéreas.

PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

El plazo de prescripción de las acciones derivadas de los derechos reconocidos en el Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de los Viajes Combinados será de dos años según queda estipulado en el citado texto.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con la adhesión a las presentes Condiciones Generales y mediante la firma del contrato de viaje combinado, presta Ud. su consentimiento a que los datos personales que se proporcionan pasarán a formar parte de un fichero automatizado de datos de carácter personal, cuyo responsable es la entidad, UTE MUNDIPLAN, con domicilio social en Calle Hermanos García Noblejas, 41, código postal 28037 de Madrid, las finalidades del citado fichero son gestionar adecuadamente la reserva y la prestación de los servicios contratados. Sus datos sólo serán comunicados a terceros que intervengan de forma necesaria en la prestación de servicios vinculados al objeto del viaje contratado y con idénticas finalidades. Podrá ejercer de acceso, rectificación, cancelación y oposición, por medio de escrito acompañado de copia del Documento de Identidad en vigor o cualquier otro título válido en derecho que acredite su identidad por correo a: UTE MUNDIPLAN y correo electrónico a la siguiente dirección: comercial@mundiplan.es

ANEXO VI. - Documentación requerida para la obtención de reembolso y gastos de anulación.

En el caso que un cliente cancele el viaje habiendo realizado el pago del importe del mismo, podrá solicitar el reembolso una vez haya sido cancelado y para ello la agencia deberá remitir un escrito a:

Departamento de Reembolsos: devoluciones@mundiplan.es

UTE MUNDIPLAN

Calle Hermanos García Noblejas, 41 – 3ª Plta.

28037 Madrid

En dicho escrito debe remitir los siguientes documentos:

- Documentación original (incluyendo el bono del hotel) y registro/justificante de la cancelación.
- En caso de fallecimiento del pasajero:
 - Copia del documento donde figure la fecha del fallecimiento
 - Copia del libro de familia donde acredita que son matrimonio
 - Copia del documento que acredita su parentesco con el pasajero
- En caso de fallecimiento de un familiar de 1º ó 2º grado (dentro de los 15 días):
 - Copia del documento donde figure la fecha del fallecimiento.
 - Copia del documento que acredita su parentesco con el pasajero.
- En caso de ingreso hospitalario del pasajero o de un familiar (dentro de los 15 días):
 - Copia de justificante del hospital con la fecha de ingreso y de alta.
- En caso de citación judicial:
 - Copia de la citación.

Si el pasajero hubiese interrumpido su estancia por alguna causa justificada, podrá reclamar el reembolso de los días no disfrutados mediante escrito que se acompañará con:

- Motivo de la interrupción del viaje.
- Documentos de viaje originales ya utilizados.
- Billetes utilizados para el regreso.
- Parentesco con el pasajero.

En todos los supuestos, es aconsejable que la agencia conserve copia de la toda la documentación enviada en la solicitud del reembolso a MUNDIPLAN.

IMPORTANTE: En caso de no aportar toda la documentación anteriormente requerida se cobrará los gastos de cancelación de acuerdo a las siguientes penalizaciones.

GASTOS DE CANCELACIÓN:

Las cancelaciones llevarán las siguientes penalizaciones:

- a) Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 de antelación a la fecha prevista a la salida del viaje, se penalizará con el 5% del total del importe.
- b) Si la anulación se produce entre los 10 días y 3 antes del viaje, se penalizará con el 15% del total del importe.
- c) Si la anulación se produce con 48 horas antes de la salida prevista, se penalizará con el 25% del total del importe.

En caso que el pasajero no se presentará a la salida del viaje, tendrá una penalización del 100% del importe total del mismo.

El plazo para la solicitud el reembolso de cualquiera de estos supuestos, será dentro de los 120 días posteriores a la fecha de salida prevista en su viaje.

VII. SEGURO DE VIAJE PARA EL PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO

¿Qué tiene que hacer el asegurado?

1. ° Llamar al servicio de asistencia 24 horas de la compañía aseguradora 900 100 336.
2. ° Identificarse con su nombre y apellidos, denominación del viaje, el hotel donde está alojado, el número de la habitación.
3. ° Describir el problema.

RESUMEN DE LAS GARANTÍAS DE LA PÓLIZA

- A)** Gastos de anulación de viaje (por causas garantizadas)
- B)** Gasto de traslado incluso baja vigilancia médica, si procede, hasta su ingreso en un hospital o clínica en caso de enfermedad o accidente grave que exijan de una consulta inmediata y posterior regreso al hotel.
- C)** En caso de enfermedad o accidente grave que exijan internamiento del usuario en el centro hospitalario.
 - Los gastos de su traslado incluso vigilancia médica, si procede, hasta su ingreso en un centro hospitalario.
 - Los gastos de traslado desde el hospital hasta el hospital más cercano a la residencia habitual del beneficiario, cuando se prevea una hospitalización superior a 20 días o hasta su domicilio o al de un familiar de primer grado o afinidad cuando después de haber recibido atención médica o el alta, el usuario no pudiera valerse por sí mismo o no estuviera en condiciones de seguir disfrutando del turno de vacaciones en el mismo medio de transporte que el usuario hubiese utilizado para llegar al punto de destino, salvo que las circunstancias exijan un cambio en el medio de transporte que se adecúe más a su situación personal.
 - Si el asegurado continúa hospitalizado al finalizar su turno de vacaciones, o primer destino (viaje combinado), y viajara en compañía de otra persona, la compañía aseguradora abonará hasta 75 euros diarios en concepto de dieta para hospedaje del acompañante, hasta un límite máximo de 525 euros.
 - Gastos de transporte de un familiar desde su domicilio, por hospitalización superior a 48 horas, hasta el lugar de internamiento y los de regreso. Se facilitará asimismo, para gastos de alojamiento y manutención, hasta la cuantía diaria de 75 euros, y hasta un límite máximo de 525 euros (usuarios residentes en España y Europa).

- Alta voluntaria: la petición por parte del asegurado del alta voluntaria en el caso de estar ingresado en algún centro médico u hospital, o de algún tratamiento médico, y en contra del veredicto médico, anulará automáticamente a partir de la fecha de alta voluntaria cualquier derecho a las garantías anteriores.
- Reincorporación al segundo destino (viaje combinado). Si tras el alta médica recibida posterior a una hospitalización o reposo en el hotel prescrito por un médico, y en el caso de tratarse de un viaje combinado, el asegurador reincorporará si fuera necesario al asegurado y su acompañante al segundo destino del programa.
- Ayuda para gastos de transporte de los acompañantes para desplazarse al hospital: durante los días de hospitalización se abonarán en concepto de gastos de transporte, al acompañante, para su traslado desde el hotel al hospital y viceversa hasta un máximo de 9 euros diarios, previa presentación justificante.
- Cuando el asegurado no sea beneficiario de la seguridad social o MUFACE y requiera atención inmediata por una manifestación aguda, la compañía aseguradora asumirá los gastos de hospitalización hasta un máximo de 30 días.

D) En caso de fallecimiento del usuario:

- Los gastos de transporte del fallecido desde el lugar del óbito hasta el de su inhumación, dentro del término municipal de su domicilio habitual.
- Los gastos reales del tratamiento post-mortem y acondicionamientos para el traslado hasta un máximo de 2.400 euros.
- Gastos de transporte en avión línea regular (clase turista) o tren (primera clase) y taxis de conexión desde su domicilio hasta el lugar del fallecimiento y regreso. Se facilitará, asimismo para los gastos de alojamiento y manutención, hasta la cuantía diaria de 75 euros y hasta un límite máximo de 300 euros.
- Si el asegurado hubiera viajado con acompañante, comprenderá asimismo, los gastos de regreso, de dicha persona, al mismo tiempo que el fallecido.

E) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente cuando la naturaleza de la enfermedad sobrevenida o accidente imposibilite al asegurado continuar el viaje y no fuera necesario ingreso en clínica, se abonarán los gastos de alojamiento y manutención que se deriven de la prolongación de estancia en el hotel, prescrita por un médico, por un máximo de dos días y hasta un límite de 75 euros diarios.

F) Interrupción de vacaciones.

G) Rembolso de vacaciones no disfrutadas

H) Seguro de equipajes y efectos personales, hasta un máximo de 400 euros.

I) Seguro de fallecimiento como consecuencia del medio de transporte hasta un límite de 6.010,12 euros.

J) Servicio de información a personas mayores.

K) Servicio de información de farmacias de guardia.

Este documento es meramente informativo, las Condiciones Generales de la Póliza se encuentran a su disposición visitando la web <http://www.europ-assistance.es/>



Madrid

Calle Hermanos García Noblejas, 41, 3º Planta
28037 Madrid

Teléfono Ayuda Agencias: 902 766 995
Correo Electrónico: reservas@mundiplan.es

Baleares

07009 Palma, Illes Balears

Canarias

Calle Valois, 47 Edificio Picasso – Local 10
38400 Puerto de la Cruz Tenerife