

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN PROGRAMA TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO

### INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por finalidad informarle acerca de las condiciones generales de contratación reguladas en el presente Portal [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es) (en adelante “el Portal”).

A través de este Portal ponemos a su disposición información sobre el Programa de Turismo Social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), así como sobre “BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82”, con NIF U22607725 (en adelante “LA UTE”), entidad adjudicataria del Lote 1 “Turismo en zonas de costa peninsular”, y, Lote 3 “Turismo de Escapada y procedencia europea”, del contrato de servicios de Organización, Gestión y Ejecución el Programa de Turismo Social del IMSERSO para Personas Mayores y Mantenimiento del empleo en Zonas Turísticas, expediente administrativo nº 527/2025.

En el Portal hallará información acerca de la disponibilidad de plazas por origen y destino, precios, tipo de estancia, fechas de salida... pudiendo asimismo formalizar las reservas y, en su caso, contratar los correspondientes viajes directamente en línea.

La modalidad de viajes ofrecidos en la web [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es) correspondientes al Programa son los de turismo de zonas de costa peninsular y los de turismo de escapada y procedencia europea. La venta de los mencionados viajes, se realizará según los requisitos estipulados en los Pliegos de Prescripciones Técnicas fijados por el IMSERSO y que rigen el contrato administrativo, expediente nº 527/2025.

Derivado de una situación sobrevenida, las personas españolas residentes en España y en el extranjero podrán participar siempre y cuando se cumplan estrictamente todas las medidas y protocolos adoptados por el país de residencia, origen, y por el país de destino, España.

La utilización de este Portal, así como de los servicios y productos que en él se disponen, suponen la aceptación de la política de privacidad, política de cookies, nota legal, requisitos mínimos de navegación/velocidad/utilidades requeridas y de las presentes condiciones en su última versión. Por ello, aconsejamos que proceda a la lectura de estas condiciones, antes de tramitar su reserva y cada vez que acceda a nuestra página web ya que el Portal se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento parte de estas condiciones.

### CONDICIONES DE USO DEL PORTAL

Las personas usuarias del Portal se comprometen a utilizar el mismo y los servicios que en él se ofertarán de forma lícita, de acuerdo con lo dispuesto en estas condiciones generales y de forma que no produzcan ningún perjuicio en los derechos o intereses de terceros o que pueda dañar o producir un uso anormal del Portal.

### EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE USO DE PORTAL

**Utilización del Portal:** El uso de este Portal se realiza bajo el propio riesgo de la persona usuaria, por tanto, LA UTE no se responsabiliza de posibles daños derivados de interferencias, interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones telefónicas motivadas por causas ajenas a la citada mercantil; de retrasos o bloqueos en el uso del presente sistema electrónico causados por deficiencias o sobrecargas en su centro procesador de datos, de línea telefónicas, en el sistema de internet o en otros sistemas eléctricos; ni tampoco de cualquier otra alteración que se pueda producir en el Software o Hardware de los Usuarios.

De igual manera, LA UTE no responderá por los daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera de nuestro control. Tampoco responderá de los daños y perjuicios causados por el uso o mala utilización del contenido del Portal ni por las consecuencias que pudieran derivarse de los errores, defectos u omisiones en los contenidos que pudieran aparecer en esta página proporcionados por terceras personas, siendo tercera persona a estos efectos las personas Usuarías del Portal, en general, y la persona responsable de la reserva, en particular.

**Contenidos del Portal y enlaces:** El Portal no asume responsabilidad alguna derivada de los contenidos ajenos que se transmiten, alojan o a los que faciliten el acceso desde la Web.

Tampoco garantiza la ausencia de virus u otros elementos que pudieran producir alteraciones en el sistema informático, documentos o ficheros de la persona usuaria, excluyendo cualquier responsabilidad por los daños de cualquier clase causados a la persona usuaria por este motivo.

Aquellas entidades que, previa autorización del titular del Portal, pretendan establecer un enlace con él deberán garantizar que únicamente permite el acceso a esta página o servicio pero que no realiza reproducción de sus contenidos y servicios.

## INFORMACIÓN Y CONDICIONES PARA LA RESERVA Y CONTRATACIÓN A TRAVÉS DEL PORTAL

La tramitación de las reservas y, en su caso, la contratación de los viajes correspondientes a través del Portal está sujeta a las siguientes cláusulas:

**1. Manifestaciones:** Usted manifiesta (i) disponer de plena capacidad para efectuar la reserva y/o contratar los viajes, entender y comprender la totalidad de las condiciones que se encuentran en el Portal (ii) que los datos suministrados cuando efectúa la reserva son verdaderos, completos y concisos (iii) que confirma la reserva hecha y/o la contratación del viaje, es decir, las fechas indicadas, el número y asignación de habitaciones, de personas, el transporte, en su caso, el alojamiento, y los servicios de peticiones especiales solicitados, pendientes de confirmación por parte de la UTE.

La persona que realiza la reserva manifiesta disponer de facultades y el consentimiento para la tramitación de la reserva y/o contratación de los viajes correspondientes en nombre de las otras personas beneficiarias del viaje integradas en la misma e, igualmente, declara conocer y aceptar todo lo reseñado en las presentes condiciones, así como declara expresamente tener conocimiento de los riesgos inherentes al viaje objeto de la contratación.

**2. Mapa del Portal:** Únicamente se encuentran comprendidas en el Portal aquellas páginas que figuran dentro del mapa.

**3. Acceso al Portal:** El acceso a esta página Web es responsabilidad del Usuario. El Usuario es responsable de custodiar y tratar de forma confidencial las contraseñas facilitadas, evitando el acceso con ellas de terceras personas no autorizadas. El Usuario acepta hacerse responsable de las consecuencias económicas derivadas de cualquier utilización del Portal que se produzca mediante el uso de los datos facilitados por terceros acreditados. Asimismo, el Usuario declara que toda la información suministrada por él para el acceso al Portal y durante la utilización del mismo, es verdadera, completa y precisa, por tanto, se compromete a mantenerla actualizada en los sucesivos usos que pueda hacer de los servicios ofrecidos en el Portal.

### 4. Requisitos para efectuar Reservas:

**4.1. Acreditarse.** Las personas usuarias del Programa de Turismo Social del IMSERSO pueden ser aquellas personas que posean la correspondiente acreditación del IMSERSO, enmarcadas en los siguientes supuestos:

- a) Las personas residentes en España que reúnan alguno de los siguientes requisitos:
  - Ser pensionista de jubilación del sistema de Seguridad Social español.

- Ser pensionista de viudedad del Sistema de Seguridad Social español con cincuenta y cinco o más años de edad.
  - Ser pensionista por otros conceptos del Sistema de Seguridad Social español o receptor de prestaciones o subsidios de desempleo, con sesenta o más años de edad.
  - Ser asegurado o beneficiario del sistema de Seguridad Social español, con sesenta y cinco o más años de edad.
- b) Los españoles residentes en el extranjero siempre que reúnan alguno de los requisitos incluidos en el apartado a).
- c) Los españoles de origen emigrantes que hayan retornado a España, siempre que sean pensionistas de los sistemas públicos de Seguridad Social del país o países a los que hubieran emigrado.

Las personas usuarias podrán ir acompañadas por su cónyuge o, en su caso, por pareja de hecho o persona con la que se constituye una unión estable y de convivencia con análoga relación de afectividad conyugal, sin necesidad de que éstos reúnan alguno de los requisitos exigidos en los apartados anteriores.

**Los usuarios de plazas y sus acompañantes, con la excepción de los hijos con discapacidad, deben valerse por sí mismos para realizar las actividades básicas de la vida diaria.**

**El cumplimiento de los requisitos señalados se acreditará al IMSERSO, mediante declaración responsable del solicitante.**

Asimismo, podrán ir acompañados de los hijos con discapacidad, en grado igual o superior al 45%, siempre que el viaje lo realice con sus padres y se alojen en la misma habitación o, en su caso, abonen el suplemento establecido para habitaciones individuales que estará sujeto a la disponibilidad de plazas.

Las personas usuarias podrán participar siempre y cuando se cumplan estrictamente todas las medidas y protocolos adoptados en su país, comunidad autónoma o región de destino.

**4.2 Cómo acreditarse.** No se puede acreditar mediante el Portal [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es)

Se podrá presentar la solicitud para acreditarse, siguiendo las indicaciones establecidas en la página web del IMSERSO:

<https://imserso.es/espacio-mayores/envejecimiento-activo/programa-turismo-imserso/solicitud-plazo-de-presentacion>

La solicitud se formalizará mediante el modelo facilitado por el IMSERSO, que contiene la declaración responsable correspondiente. Esta solicitud deberá presentarse prioritariamente por medios electrónicos. Igualmente, podrán dirigirse al apartado de correos número 10.140, 28080 Madrid.

La presentación de solicitudes de acreditación sólo podrá realizarse durante el plazo de presentación establecido por el IMSERSO.

**4.3 Orígenes:** El origen de los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO se realizará desde las capitales de provincia, localidades y aeropuertos/estaciones aprobados por el IMSERSO.

## **5. Realización de la reserva a través del Portal y contratación del viaje:**

La contratación de los viajes reservados mediante el Portal podrá llevarse a cabo, bien de manera *on-line*, en esta misma *web* [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es), bien a través de la agencia de viajes colaboradora con el Programa de Turismo Social que Usted elija.

- La realización de reservas y/o las contrataciones *on-line* quedarán sujetas a las presentes condiciones.

- Las contrataciones *off-line* quedarán sujetas a los términos y condiciones de contratación que le remitirá la agencia a la que Usted acuda para la reserva/emisión de los documentos de viaje.

Con la UTE TURISMOSOCIAL, se podrán realizar las siguientes reservas:

- **Turismo de costa peninsular:**
  - Se establecen cuatro zonas de destino (Andalucía, Cataluña, Comunidad Valenciana y Murcia), en todas ellas se desarrollarán turnos con transporte y sin él.
  - Las estancias serán de dos tipos: Estancias 9 pernотaciones (10 días), o bien, estancias 7 pernотaciones (8 días).
- **Turismo de escapada y de procedencia europea:**
  - Se establecen dos tipologías de destino:
    - Turismo de escapada: se establecen 4 turnos diferentes, con transporte o sin él, dependiendo de las características de los mismos. Las estancias serán de 6, 5 o 4 días, en función del turno:
      1. Circuitos Culturales: 5 pernотaciones (6 días de duración).
      2. Turismo de Naturaleza: 4 pernотaciones (5 días de duración).
      3. Viajes a Capitales de Provincia: 3 pernотaciones (4 días de duración).
      4. Viajes a Ceuta y a Melilla (Ciudades Autónomicas): 4 pernотaciones (5 días de duración).
    - Turismo de procedencia europea: se establecen 3 turnos diferentes: costa peninsular e Islas Baleares, Islas Canarias y circuitos culturales. Las estancias serán de 10, 8 y 6 días, en función del turno. Los viajes con procedencia europea con destino Canarias y Turismo de escapada, se ofrecerán de manera fija todas las temporadas, mientras que los viajes a la costa peninsular e Islas Baleares, se ofrecerán de manera rotatoria por zona de destino cada temporada, según se indica en el pliego administrativo.

### **Normativa aplicable al contrato de viajes combinados del Programa de Turismo Social del IMSERSO y aceptación de las condiciones generales de contratación:**

Las presentes condiciones, le serán puestas de manifiesto en la pantalla para su aceptación antes de formalizar la reserva. La reserva y la contratación de los viajes únicamente podrán formalizarse en lengua española.

Las siguientes normas obligan a las partes en cuanto, sin oponerse a los Pliegos Administrativos que regulan el Programa de Turismo Social del IMSERSO (expediente administrativo nº 527/2025) y al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, TRLGCU), los transcriben, desarrollan o complementan. Las materias no reguladas en estas condiciones se regirán por los pliegos administrativos y por la normativa vigente.

## **ORGANIZACIÓN**

“BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82” (UTE TURISMOSOCIAL), con NIF U22607725, con domicilio fiscal en Josep Rover Motta 27, C.P. 07006 de Palma de Mallorca (Baleares) y domicilio a efectos de notificaciones en Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), C.P. 07009 de Palma de Mallorca (Baleares), organizará los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO, bajo los Títulos Licencia AVBAL 685 y C.I. BAL 478.

Los Circuitos de Turismo de Escapada (salvo modalidades Capitales de Provincia y Costas de procedencia europea) incluyen guía acompañante. El resto de modalidades de viajes cuentan con guía en los traslados y un asistente en el hotel, en horario predeterminado.

## PROCESO DE RESERVA

El proceso de reserva y contratación en el Portal [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es) se realiza mediante la sección "RESERVA TU VIAJE" y se desarrolla según el siguiente proceso:

- Paso 1: Disponibilidad:

- 1) Introducir DNI/Pasaporte del usuario y la clave de acreditación + AÑADIR.
- 2) En el caso de reservar viajes para otros usuarios, pulsar "+AÑADIR" e introducir el DNI y clave del resto de usuarios, hasta un máximo de 12 pasajeros en cada reserva.
- 3) Si un usuario desea "Habitación doble de uso individual", debe marcar la casilla correspondiente.
- 4) Si el usuario desea viajar con Mascota o Animal de Compañía, deberá marcar "Sí" en la casilla "Viajo con Mascotas".
- 5) Seleccionar si desea viajar con o sin transporte.
- 6) Elección del Origen.
- 7) Elección de la Zona de Destino.
- 8) Elección Provincia (Provincia o Isla).
- 9) Elección Localidad.
- 10) Elección N° días.
- 11) Pulsar "BUSCAR".
- 12) Seleccionar en el calendario la fecha de salida disponible deseada.
- 13) Elegir una opción de viaje, pulsando "SELECCIONAR".

- Paso 2: Confirmación reserva:

- 14) Comprobar los datos de su reserva, en especial, los correspondientes al campo "Habitación", pues para los pasajeros de la reserva que deseen compartir habitación debe coincidir el número de habitación, ejemplo "Hab. 1" para los 2 usuarios que compartan esta habitación y rellenar los campos del "Tel. móvil" y "E-mail".
- 15) IMPORTANTE: En el campo "Servicios según disponibilidad" los usuarios deben seleccionar si desean viajar con mascota, máquina apnea u oxígeno, habitación triple, asistencia en transporte, intolerancias/alergias alimentarias, perro guía, habitación adaptada, silla ruedas, etc.
- 16) Elegir la forma de pago: Online (pago inmediato: por transferencia, tarjeta bancaria o Bizum) o una entidad bancaria físicamente (En Banco/Caja) o finalizar la gestión de su reserva en Agencia de Viaje.
- 17) Se le mostrará un "Resumen del viaje" con la información del viaje que va a reservar y sus pasajeros. En este paso, el usuario puede seleccionar si va a utilizar o no el servicio de acercamiento en autobús desde su origen hasta el aeropuerto/estación de tren de salida y viceversa. y el servicio de transporte de avión/tren. Se informa de que en caso de no utilizar estos servicios de traslado o transporte, el precio del viaje no se modifica.
- 18) Leer y aceptar la Política de Privacidad y Condiciones Generales de Contratación.
- 19) Y pulsar "FINALIZAR RESERVA".

- Paso 3: Finalizar reserva:

- 20) Si Usted ha seleccionado la modalidad de pago online, deberá seleccionar las "Opciones de pago", esto es, pago total de la reserva (realizará un único pago donde se incluirán todos los viajes del mismo localizador) o pago del anticipo/depósito de la reserva (realizará un único pago donde se incluirán todos los anticipos de todos los usuarios del mismo localizador). Si su viaje se encuentra dentro de los 45 días antes de la fecha de inicio del mismo, únicamente le permitirá pagar el total del viaje (Pago Único). El método de pago será por tarjeta bancaria, transferencia o bizum.
- 21) Si Usted ha seleccionado la modalidad de pago en Entidad Bancaria, se le proporciona el "LOCALIZADOR" y se le informará de los modos de pago, conceptos y plazos. Por lo que deberá pulsar en "DOCUMENTACIÓN EN PDF" e "IMPRIMIR TODA LA DOCUMENTACIÓN" (elegir modalidad de "Pago único" o "Pago anticipo") o "ENVIAR TODA LA DOCUMENTACIÓN A UN EMAIL", para acudir con ella a su banco y realizar los pagos correspondientes.
- 22) En el momento en que el sistema le proporcione el "LOCALIZADOR" correspondiente, su reserva se habrá confirmado y se ofrecerá INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA

RESERVA realizada, como la forma de pago y periodos de pago, datos de contacto, y toda la documentación correspondiente a su viaje (IMPRIMIR/EMITIR TODA LA DOCUMENTACIÓN o ENVIAR TODA LA DOCUMENTACIÓN A UN EMAIL).

IMPORTANTE: únicamente habrá contratado su viaje, en el caso de haber realizado todos los pagos correspondientes, hasta el pago total del viaje, en los plazos indicados. En caso contrario, su reserva será cancelada.

- 23) Al finalizar su reserva, se le recuerda que los “Servicios especiales” solicitados están sujetos a disponibilidad y, salvo la solicitud de habitación doble de uso individual, requieren previa confirmación al viaje de la UTE a través de correo electrónico.

Una vez realizada la reserva, Usted podrá acceder a la misma en cualquier momento a través de la sección “MIS RESERVAS” del Portal y podrá igualmente realizar las siguientes acciones en esta misma sección:

- a. Imprimir/Emitir la reserva.
- b. Pagar la reserva.
- c. Cancelar la reserva y solicitar el reembolso, en su caso.

El acceso a la sección “MIS RESERVAS” se produce tras su identificación a través del DNI y su autenticación mediante la introducción de una clave. Esta clave corresponde a los 4 últimos dígitos del número de acreditación proporcionado en la carta de acreditación enviada por el IMSERSO. Usted podrá personalizar esta clave tras su primer acceso.

## PRECIO Y FORMA DE PAGO

Los precios y suplementos se estipulan en el Pliego Administrativo que rige el Programa de Turismo Social del IMSERSO y se determinan expresamente en las páginas web [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es) y [www.imserso.es](http://www.imserso.es)

Los suplementos aplicables se establecen en el Pliego de Prescripciones Técnicas que rige el Programa de Turismo Social del IMSERSO. Se aplicarán los siguientes suplementos:

- Las habitaciones dobles de uso individual tendrán un suplemento adicional sobre el precio del viaje de 22,00€ por noche para los viajes de Turismo de zonas de costa peninsular y Balear; de 24,00€ por noche para los viajes con destino a Canarias; y de 26,00€ para los viajes de Turismo de Escapada.
- Los viajes que transcurran en temporada alta (según destino y mes), tendrán un suplemento de 100€. Se consideran periodos de temporada alta o temporada baja, de acuerdo con la siguiente distribución:
  - Para la costa peninsular, costa insular de Baleares y turismo de escapada, la temporada alta comprende los meses de octubre, mayo y junio. Los meses de noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo y abril conformarán la temporada baja.
  - Para la costa insular de Canarias, la temporada alta la formarán los meses de diciembre, enero y febrero. Los meses de octubre, noviembre, marzo, abril, mayo y junio conformarán la temporada baja.
- Los segundos y sucesivos viajes que disfruten los usuarios del Programa de Turismo Social del IMSERSO, en cada temporada, tendrán un suplemento de 100€ cada uno de ellos, sin importar que sean del mismo o diferente lote.
- Las cenas y comidas de gala que tendrán lugar, respectivamente los días 24 y 31 de diciembre y 25 de diciembre y 1 de enero, tendrán un suplemento de 20,00€ cada una.

## **IMPORTANTE “SUPLEMENTO POR SEGUNDO VIAJE Y POSTERIORES” (100€)**

**Recuerde que los segundos y sucesivos viajes verán incrementados sus precios con un suplemento de 100€:** según se indica en el punto 4.3.9. del Pliego de Prescripciones Técnicas, los segundos y sucesivos viajes de cada temporada tendrán un suplemento de 100 € cada uno de ellos, independientemente de que se trate de viajes correspondientes a un mismo lote o a diferente lote (Lotes 1, 2 y 3 del Programa de Turismo Social del IMSERSO). Dado que en el momento de la

reserva hay circunstancias en las que no es posible determinar si se trata de un segundo viaje o sucesivo viaje. Además, de que el propio usuario puede cancelar una reserva en cualquier momento. Por lo que se podrá exigir al usuario el pago del importe del suplemento en el momento en el que se confirme que se trata de un segundo o sucesivo viaje, aunque originalmente no se le hubiese incluido dicho importe/suplemento en su reserva. En el caso de no abonar el precio del viaje, con los suplementos correspondientes, indicados en el pliego administrativo, en los plazos señalados, su reserva quedará cancelada, con los gastos de gestión y cancelación que procedan.

Los precios que se indican en el Portal son Precios Venta al Público, impuestos indirectos incluidos. Las personas acreditadas abonarán el importe del precio indicado al contratar un viaje del Programa de Turismo Social del IMSERSO.

Por otro lado, de acuerdo con el baremo aplicado por el IMSERSO, si en la carta de acreditación así se establece, se podrá disfrutar de un viaje con la subvención asumida por el IMSERSO del 50% del importe del mismo:

<https://imserso.es/espacio-mayores/envejecimiento-activo/programa-turismo-imserso/solicitud-plazo-de-presentacion>

**Modos y Plazos de pago:** Al inicio de cada temporada de los viajes, desde la Dirección General del IMSERSO se dictará una resolución fijando el depósito máximo exigible a los usuarios del Programa de Turismo Social del IMSERSO por la/s empresa/s contratista/s (ANTICIPO). En esta resolución se fijará, por cada tipo de viaje, la cantidad que el usuario deberá abonar en concepto de depósito, que nunca podrá ser superior al 20% del total del precio del viaje.

El abono de este **depósito o ANTICIPO** por parte de los usuarios les garantizará la reserva de la plaza en firme. Posteriormente, el usuario, deberá ingresar 45 días antes de la fecha fijada para su inicio, el resto del precio del viaje. En el caso de los turnos cuyo inicio sea igual o inferior a 45 días antes de la fecha fijada para el inicio del viaje, deberá hacerse efectivo la **totalidad del pago** del viaje en el momento de la reserva, suplementos correspondientes incluidos. **En cualquier caso, la totalidad del precio del viaje debe estar pagado antes del inicio del mismo, suplementos incluidos, en su caso.**

La forma de pago del **Depósito/Anticipo**, para que la reserva sea firme será la siguiente:

- Cuando se realiza la reserva a través del Portal se abonará el total del adelanto y la reserva se convertirá en firme (Depósito Reserva o Anticipo).
- Cuando el usuario haga la reserva en una agencia de viajes abonará la cantidad fija establecida de 15,00€ (Depósito Agencia) y el resto del anticipo (Depósito Reserva/Anticipo) podrá abonarlo, bien por tarjeta bancaria del cliente en la propia Agencia a través de la pasarela de pago de la UTE o Bizum, o bien, a través de cajero en las entidades bancarias colaboradoras, con el documento de viaje.
- Cuando el usuarios hagan la reserva por el portal [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es) y finalicen su gestión en una agencia de viajes, abonarán a la agencia la cantidad fija de 7,50€ como Depósito de Agencia y el resto del anticipo podrán abonarlo bien mediante la tarjeta bancaria del cliente en la propia Agencia de Viajes, a través de la pasarela de pago de la UTE o Bizum, o bien, a través de cajero en las entidades bancarias colaboradoras, con el documento de viaje.
- Cuando el usuario realice el pago complementario a través de entidades bancarias, deberá llevarlo a cabo en el plazo máximo de los 5 días hábiles siguientes a la reserva realizada para que se convierta en firme. Si transcurrido dicho plazo el usuario no ha realizado el abono del anticipo/depósito reserva o precio total del viaje, la reserva será cancelada automáticamente.
- En el caso de haber realizado sólo el pago del “Depósito Reserva/Anticipo”, posteriormente deberá abonarse el **“Resto a Pagar”** en los plazos señalados, de lo contrario su reserva se

cancelará automáticamente, ateniéndose a las penalizaciones por desistimiento del viaje del apartado **"CANCELACIONES DE LAS RESERVAS: GASTOS DE GESTIÓN Y ANULACIÓN"**.

- Si Usted lo desea, puede realizar el abono del **Precio Total del Viaje (Pago Único)**, en el momento de la reserva.

En el caso de anulación de la reserva por parte del usuario, éste deberá solicitar el reembolso a través de la web [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es), acudiendo a "MIS RESEVAS", introduciendo su DNI y clave. Le aparecerán un listado con todas las reservas y seleccionará la que desea cancelar pulsando "ABRIR" – "CANCELAR RESERVA" y confirmación de la cancelación "SÍ, CANCELAR AHORA MISMO". A continuación, pulsará en "SOLICITAR DEVOLUCIÓN" y se rellenarán los datos correspondientes a cada pasajero para el reembolso (NOMBRE, DNI e IBAN de la cuenta bancaria/Tarjeta bancaria), seleccionar el motivo de la devolución y pulsar en "SOLICITAR".

Recuerde que se cancelarán todos los usuarios de un mismo localizador simultáneamente, salvo que se ponga en contacto con TURISMOSOCIAL para solicitar la cancelación del viaje de sólo 1 o varios usuarios del mismo localizador, manteniendo al resto.

Sobre el total ingresado en concepto de reserva, la empresa adjudicataria descontará el 6,20% del precio total del viaje como gastos de gestión, excluyendo los suplementos. La empresa adjudicataria será en todo caso la única encargada de la devolución en su totalidad, sin que por ningún motivo sea la Agencia de viajes la que deba reintegrar al usuario la cantidad abonada a ella, si este fuera el caso.

En el supuesto de renuncia del viaje, cuando la causa no sea imputable a las medidas tomadas por la administración para hacer frente a una situación sobrevenida, la empresa efectuará las devoluciones al solicitante conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor para los paquetes combinados para las Agencias de viajes.

Si el motivo de la cancelación del viaje es una causa, debidamente justificada y contemplada en la póliza de seguros, el cliente directamente deberá solicitar a la compañía de seguros su tramitación.

**Para la contratación en línea**, podrá utilizar los siguientes medios de pago:

Pago por tarjeta bancaria, transferencia bancaria *on line* o Bizum: Deberá introducir los datos solicitados de la tarjeta, cuenta bancaria o teléfono móvil, confirmando el pago mediante el botón "PAGAR".

Obtendrá el documento de viaje con el comprobante de pago. De esta manera, su reserva quedará pagada en su totalidad si realiza el pago total del viaje ("Depósito Reserva/Anticipo" + "Resto a Pagar"), o bien, deberá realizar el pago del "Depósito Reserva/Anticipo" y, posteriormente, abonar el importe del "Resto a Pagar", según los plazos indicados anteriormente.

**El cargo de los pagos realizados mediante tarjeta, transferencia bancaria *on line* y Bizum será inmediato.**

El hecho de solicitar una reserva implica el compromiso por parte del cliente de autorizar el cargo en la tarjeta bancaria que suministra, la realización de la transferencia a través del banco seleccionado y el cargo a través de la aplicación de Bizum.

En el caso de que se rechazara el cargo en dicha tarjeta, no pudiera realizarse la transferencia bancaria *on line*, o no se realizara el pago por Bizum, la reserva quedará cancelada.

Así, la contratación se concluye con el pago efectivo del IMPORTE TOTAL DEL VIAJE ("Depósito Reserva/Anticipo" + "Resto a Pagar") en los plazos estipulados, la aceptación expresa de la política de privacidad del Portal, junto con las presentes condiciones de contratación y las cláusulas del contrato de viajes combinados junto con su documentación de viaje. Podrá elegir si desea imprimir/emitir el documento de viaje o si desea recibir la documentación del viaje por e-mail en su correo electrónico.

· Pago para viajes de 2 o más personas en un misma reserva: Si en el momento de reservar el viaje *on line* se desea abonar el pago del mismo (Depósito Reserva/Anticipo o Pago Único), se realizará el pago de todos los usuarios del mismo localizador, al igual que si se deja el pago pendiente de elección y se abona posteriormente, a través de la sección “Mis Reservas”, para poder imprimir/emitir el Documento de Viaje.

· Plazos de pago: En el “Documento de Viaje” se determinan los conceptos de pago y se establecen los plazos en que deben realizarse los abonos:

-“DEPÓSITO AGENCIA”: es la cantidad a abonar en la agencia de viajes por sus gestiones al formalizar la reserva, en caso de haber acudido a una agencia de viajes a realizar su reserva (15,00€) o haber realizado la reserva online y formalizado a través de la agencia de viajes (7,50€).

-“DEPÓSITO RESERVA/ANTICIPO”: es la cantidad a abonar para garantizar la reserva de plazas en el viaje seleccionado, deberá abonarse antes de la fecha indicada en el “Documento de Viaje”, mediante la forma de pago seleccionada.

-“RESTO A PAGAR”: es la cantidad pendiente de abonar, una vez realizados los pagos de “DEPÓSITO AGENCIA” (en caso de haber acudido a una agencia de viajes) y “DEPÓSITO RESERVA/ANTICIPO”, deberá abonarse como máximo 45 días antes de la fecha de salida del viaje. En el caso de que la salida esté dentro de este período (45 días antes de la fecha de salida), deberá realizar el pago en el momento de la reserva.

NOTA: Para mayor comodidad puede realizar un único pago en el momento de su reserva, o bien, abonar los pagos según las fechas estipuladas.

**IMPORTANTE: En cualquiera de los supuestos, el viaje debe estar pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio del viaje, depósitos y suplementos incluidos.**

**Si no se efectuara cualquiera de los pagos indicados en los periodos establecidos y hasta el pago total del viaje, se entenderá que Usted renuncia a su(s) plaza(s), procediéndose automáticamente a la cancelación de la(s) misma(s), ateniéndose en este supuesto a la normativa de anulaciones en vigor.**

## EL VIAJE INCLUYE

Los servicios incluidos en cada viaje son los siguientes, en cumplimiento de los pliegos administrativos que rigen el expediente nº 527/2025:

- Transporte de ida y vuelta en el medio de transporte programado, desde la capital de provincia/localidad/aeropuerto o estación de origen seleccionada por la persona usuaria hasta el hotel de destino y regreso, excepto en la modalidad de viajes sin transporte y viajes a capitales de provincia y, en su caso, los servicios en ruta necesarios, según lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Programa (PPT).
- Alojamiento en habitación doble a compartir o individual previamente confirmada y abonado el suplemento correspondiente en hoteles autorizados por el IMSERSO que dispongan de zonas comunes accesibles o en hoteles autorizados por el IMSERSO, en régimen de pensión completa con agua y vino en el almuerzo y cena, o media pensión en el caso de los viajes a Capitales de Provincia, según lo estipulado en el PPT. Los usuarios que tengan necesidad de habitación adaptada deberán solicitarla antes de realizar la reserva y estará sujeta a disponibilidad del establecimiento y autorización previa al viaje de la UTE por correo electrónico. Los usuarios que deseen viajar con mascota, deberán solicitarlo en el momento de la reserva y estará sujeto a las plazas disponibles en los medios de transporte y hoteles colaboradores, por lo que será necesaria la autorización previa al viaje de la UTE, por correo electrónico.
- Cuando la llegada al hotel se produzca a partir de las 15:00 horas y antes de las 16:00 horas o a partir de las 21:00 horas y hasta las 23:00 horas, se ofrecerá el servicio de almuerzo en régimen de pensión completa y el servicio de cena, respectivamente, siempre

que no se hayan recibido en ruta (Viajes de ida y vuelta que se produzcan entre las 14:00 y 15:00 hrs. y entre las 20:00 y 22:00 hrs.). Los usuarios con alergias e intolerancias alimentarias, deben realizar la petición especial durante el proceso de reserva.

- Los viajes de Turismo de Escapada incluyen los programas de visitas autorizadas por el IMSERSO, detalladas en el folleto o programa.
- Programa de animación socio-cultural (excepto los viajes de "Turismo de Escapada").
- Póliza de seguro colectiva, que cubre entre otras contingencias, las de fallecimiento, enfermedad o accidente grave, etc.
- Servicio de medicina general, complementario a la Seguridad Social, en el propio hotel (excepto modalidad "Turismo de Escapada").

Todos los transportes (aéreos, marítimos y terrestres) se realizarán en clase turista. En todo caso, el pasajero deberá atenerse a las normas de seguridad que aplican tanto los aeropuertos, estaciones de tren o marítimas, así como las de las compañías de transportes (aéreas, marítimas o terrestres) La política de privacidad de los transportistas, puede ser consultada en cada una de sus páginas webs.

Animal de compañía/Mascota (QUEDAN EXCLUIDOS LOS ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS): Los viajes Lote 1 (Costa Peninsular), permiten viajar con animal de compañía/mascota. Estas plazas son limitadas, por lo que los usuarios deberán solicitarlo al realizar la reserva y siempre estará sujeto a disponibilidad, previa aprobación de la UTE antes de la realización del viaje, por lo que de no haber disponibilidad, les será comunicado para su decisión sobre viajar sin mascota o cancelar su reserva. Las mascotas/animales de compañía no podrán superar 10kg de peso, incluido el trasportín y se deberá llevar su documentación en vigor y actualizada. Respecto a los animales que pueden viajar, siempre se estará a lo dispuesto a las normas y limitaciones de las compañías de transporte y hoteles. El usuario se hará cargo de todos los gastos que se deriven del viaje, transporte y estancia de la mascota y será responsable de los daños que ésta pueda ocasionar. Los usuarios que viajen con mascota pero no viajen con acompañante, deberán alojarse obligatoriamente en habitación doble de uso individual, haciéndose cargo de todos los suplementos correspondientes a esta modalidad de habitación (ej. suplemento de habitación doble de uso individual).

La salida del viaje será en el lugar y hora que se indique en el "Documento de Viaje", desde la capital de provincia, o localidad y aeropuertos autorizados por el IMSERSO.

Si su viaje incluye parada y comida en ruta, la agencia le informará de las condiciones de las mismas. Debe usted saber que dicha comida está incluida en el importe pagado.

El viajero respetará, en todo momento, los horarios de presentación que se informan en el "Documento de Viaje", prestando especial atención a las instrucciones de embarque que facilitan las compañías aéreas, marítimas o terrestres.

**SERVICIOS SEGÚN DISPONIBILIDAD:** Durante la reserva del viaje, en el apartado "SERVICIO SEGÚN DISPONIBILIDAD", el usuario deberá solicitar los servicios especiales y adicionales, tales como alergias/intolerancias alimentarias, mascotas/animales de compañía, asistencia en transporte, habitación adaptada, etc. Estos servicios especiales siempre estarán sujetos a la confirmación de los mismos previa al viaje por parte de la UTE.

## DOCUMENTACIÓN

Todos los usuarios de los viajes de este Programa, sin excepción, deberán llevar en regla su documentación acreditativa, ya sea su D.N.I., N.I.E., pasaporte/visado (con validez de 6 meses desde la fecha de inicio del viaje), documentación sanitaria o cualquier otra documentación necesaria en vigor, según la normativa vigente en cada momento y/o solicitada por cada entidad gubernamental (estatal, autonómica o local).

Cuando durante el viaje se realicen visitas a otro país, será responsabilidad del viajero haber gestionado la obtención de la correspondiente tarjeta/pasaporte sanitario o pertinente documentación necesaria, según la normativa vigente.

Las personas que viajen con el Programa de Turismo Social del IMSERSO deberán respetar las normas y medidas adoptadas por la Administración ante posibles situaciones sobrevenidas, así como viajar con la documentación requerida por las autoridades gubernamentales de origen o destino en cada momento.

## ALTERACIONES

1º. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158 del TRLGCU, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato (ejemplo: cambio de hotel por otro autorizado por el IMSERSO), que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2º. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a) del TRLGCU (excepto el hotel destinado para el turno, el cual puede ser cambiado por otro autorizado por el Programa), o no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) del TRLGCU en el caso de que se haya dado conformidad del mismo por parte del organizador de forma fehaciente, o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2 del TRLGCU, el viajero podrá, dentro del plazo de los 3 días siguientes a ser notificado de la modificación, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización. Solo eximirá de esta obligación del organizador la fuerza mayor o causa suficiente. El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, de ser posible de calidad equivalente o superior, siempre y cuando existan plazas vacantes en los viajes del Programa de Turismo Social del IMSERSO en la temporada en la que se contrató el viaje resuelto por un cambio.

3º. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

- a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado.
- b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2.
- c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.
- d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4º. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior (con la excepción del cambio de hotel por uno autorizado por el IMSERSO), el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5º. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162 del TRLGCU.

## CANCELACIONES DE LAS RESERVAS: GASTOS DE GESTIÓN Y ANULACIÓN

Se entienden por gastos de gestión y anulación, las penalizaciones que el cliente deberá pagar a la UTE en concepto de indemnización, por los daños y perjuicios causados, en el supuesto de que el cliente desista de la realización del viaje que ya hubiese contratado, en los términos del art. 160 TRLGCU.

1. Los Gastos de anulación, como consecuencia de los daños y perjuicios causados, por la cancelación del viaje serán los siguientes:

- a) Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, deberá abonar el 5% del precio del viaje.
- b) Si la anulación se produce entre los días 3 y 10 de antelación a la fecha de inicio del viaje, deberá abonar el 15% del precio del viaje.
- c) Si la anulación se produce con 48 horas de antelación (es decir, 2 días de antelación) a la fecha de inicio del viaje, deberá abonar el 25% del precio del viaje.
- d) Cuando la anulación no puede efectuarse con 48 horas de antelación (es decir, 2 días de antelación) a la fecha de inicio del viaje, por coincidir con sábado, domingo o festivo, o causa de fuerza mayor, deberá abonar el 50% del precio del viaje.
- e) Cuando no se presente a la salida, por una causa producida el mismo día de la salida, deberá abonar el 100% del precio del viaje.

2. Los Gastos de gestión, como consecuencia de los daños y perjuicios causados, por la cancelación del viaje serán del 6,20% del precio total del viaje.

Si la devolución del importe del viaje es imputable a medidas tomadas por la administración a causa de una situación sobrevenida, se devolverá íntegramente la totalidad de la cantidad abonada por el usuario.

## CANCELACIONES POR PARTE DE LOS USUARIOS

Para la cancelación de viajes contratados en una Agencia de Viajes, las personas deberán ponerse en contacto directamente con la misma.

Por el contrario, las reservas y/o los viajes contratados por los usuarios a través del portal [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es), podrán cancelarse mediante la sección "Mis Reservas" del Portal. Pulsar "ABRIR" y "CANCELAR RESERVA".

**NOTA IMPORTANTE: Al cancelar una reserva, se cancelará el viaje de todos los usuarios componentes del mismo localizador.**

**Si quiere cancelar sólo uno de los pasajeros del localizador, deberá contactar con RESERVAS TURISMOSOCIAL – Teléfono 971 22 08 22.**

**Para solicitar el reembolso**, una vez que se ha cancelado la reserva desde el apartado "MIS RESERVAS"-"CANCELAR RESERVA"-"SÍ, CANCELAR AHORA MISMO", pulsar en "SOLICITAR DEVOLUCIÓN" y rellenar los datos correspondientes a cada pasajero: Nombre, DNI, IBAN cuenta bancaria/tarjeta bancaria e indicar el motivo de la cancelación.

Si el motivo de la cancelación del viaje es una causa, debidamente justificada y contemplada en la póliza de seguros, el cliente directamente deberá solicitar a la compañía de seguros su tramitación.

En el supuesto de cancelarse el viaje por no alcanzar en el grupo de viaje un nº de 45 plazas previstas, la agencia informará de tal extremo al pasajero al menos 20 días antes de la fecha prevista para la salida de viaje de más de 6 días; 7 días en viajes de entre 2 y 6 días y 48 horas antes en viajes de menos de 2 días, o bien, si el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado, se reembolsará al viajero la totalidad de los pagos realizados, pero no será responsable de compensación adicional por este supuesto.

## PÓLIZA DE SEGUROS DE VIAJE CONTRATADA

El Programa de Turismo Social gestionado por LA UTE incluye una póliza colectiva de seguros contratada con las aseguradoras (ERGO/MANA/LEGALITAS), que garantiza el reembolso de los

gastos de gestión y anulación del billete cuando la causa de anulación justificada se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para el inicio del viaje, de acuerdo con la anterior escala y en función de las coberturas de la póliza nº 07999000022.

Se consideran causas de anulación, debidamente justificadas, las siguientes:

- a) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del usuario.
- b) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primer o segundo grado de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje. Asimismo, recogerá el fallecimiento, accidente o enfermedad manifestada en el momento inmediatamente anterior al inicio del viaje, encontrándose el usuario en el aeropuerto, puesto o estación de tren o autobuses y que requiera el desplazamiento del usuario a un centro de urgencia, aunque no requiera hospitalización, o al lugar debido en caso de fallecimiento y debido a ello, no pudiera utilizar el medio de transporte inicialmente previsto.
- c) Accidente grave que, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.
- d) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.
- e) Convocatoria como parte o testigo de un tribunal, como miembro de una mesa electoral.
- f) Anulación de un acompañante, inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas descritas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque en la reserva se contemplara más de un acompañante.

A los efectos de estas garantías se tomará como fecha de referencia para determinar los periodos anteriormente expuestos, el día de fallecimiento, de ingreso en centro sanitario, o accidente, y para los demás casos la fecha en que se produzca el hecho o tenga conocimiento de la citación judicial.

Será obligación del asegurado notificar, a la agencia de viajes o a la central de reservas de la empresa adjudicataria, la anulación del viaje en cuanto tenga conocimiento del evento que la provoque, a través de un medio duradero y fehaciente, quedando la compañía relevada de indemnizar los gastos o penalizaciones que se devenguen a partir del momento de dicho conocimiento, si se incumple esta obligación (en los apartados b, c, d, e y f).

Para la indemnización de estas garantías el asegurado deberá presentar documento justificativo original de la concurrencia del siniestro (ingreso hospitalario, informe médico, denuncia de la policía, etc.)

Puede consultar un resumen de las coberturas de la Póliza de Seguro nº 07999000022 al final de este documento. Las Condiciones Generales de la Póliza se encuentran a su disposición visitando la siguiente web: [www.servisegur.com/imserso/2526](http://www.servisegur.com/imserso/2526)

#### INSTRUCCIONES A SEGUIR EN CASO DE SINIESTRO:

Puede contactar directamente con la Aseguradora al teléfono 24 horas (+34) 91 835 83 83 para asistencia durante el viaje (+34)\*: Si llama desde fuera de España.

En caso de producirse un siniestro durante el viaje, para solicitar el reembolso o indemnización correspondiente, deberá cumplimentar la "Declaración de Siniestro", que se encuentra al final de este documento, junto con un resumen de las coberturas de la póliza.

La "Declaración de Siniestro", puede enviarla al correo electrónico: [imserso.ergo@servisegur.com](mailto:imserso.ergo@servisegur.com)

También, puede realizar la Declaración Online en la web: [www.servisegur.com/imserso/2526](http://www.servisegur.com/imserso/2526)

O, a través de Correo Postal: REEMBOLSOS IMSERSONSERVISEGUR

Calle Irún nº 7, C.P. 28008 Madrid

## RESPONSABILIDAD VIAJES COMBINADOS

El organizador y la agencia de viajes vendedora son responsables frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios del viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión, de conformidad con el artículo 161 del TRLGCU, estando obligados a prestar asistencia al viajero de conformidad con lo establecido en el artículo 163 del TRLGCU, debiendo el viajero soportar los costes de dicha asistencia en caso de conducta intencionada o negligente por su parte. El viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado. Las necesidades especiales del viajero deben ser comunicadas y aceptadas por el organizador por escrito antes de realizar la reserva.

Los viajes que comercializará "BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82" se ejecutarán conforme a los Pliegos de Prescripciones Técnicas que regulan el Programa de Turismo Social del IMSERSO (expediente administrativo nº 527/2025).

**ORGANIZADOR:** "BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº18/82", UTE TURISMOSOCIAL, con NIF U22607725, con domicilio en Josep Rover Motta 27, C.P. 07006 de Palma de Mallorca (Balears), y a efectos de comunicaciones en Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), 07009 de Palma de Mallorca (Balears) - Telf.: 971 22 08 22 ([reservas@turismosocial.com](mailto:reservas@turismosocial.com)).

## RECLAMACIONES

El viaje combinado se rige por lo acordado en la documentación del viaje conforme a los Pliegos Administrativos que rigen el Programa de Turismo Social del IMSERSO y a lo establecido en el TRLGCU. La posible reclamación del viajero deberá ser formulada a través de la web [www.turismosocial.es](http://www.turismosocial.es), apartado "Contacto" – "Reclamaciones" o enviada por escrito a: TURISMOSOCIAL, Gremi Fusters 23 (Polígono Son Castelló), 07009 de Palma de Mallorca (Balears)

Enlace RECLAMACIONES:

[https://avoris.zendesk.com/auth/v2/login/signin?return\\_to=https%3A%2F%2Favoris.zendesk.com%2Fhc%2Fes%2Frequests%2Fnew%3Fticket\\_field\\_360003936232%3Dturismosocial%26ticket\\_form\\_id%3D9467295134748&theme=hc&locale=es&brand\\_id=360000320472&auth\\_origin=360000320472%2Cfalse%2Ctrue](https://avoris.zendesk.com/auth/v2/login/signin?return_to=https%3A%2F%2Favoris.zendesk.com%2Fhc%2Fes%2Frequests%2Fnew%3Fticket_field_360003936232%3Dturismosocial%26ticket_form_id%3D9467295134748&theme=hc&locale=es&brand_id=360000320472&auth_origin=360000320472%2Cfalse%2Ctrue)

Esta U.T.E. no se encuentra adherida a ningún sistema arbitral de consumo. En relación a los sistemas de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, podrá obtener la información correspondiente en el siguiente enlace: [https://consumer-redress.ec.europa.eu/index\\_es](https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_es)

## PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de propiedad intelectual de la página, el nombre de dominio, su código fuente, el diseño y la estructura de navegación en él contenidos son titularidad de la referida entidad, a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquiera de sus formas y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, salvo indicación expresa en contrario. En los supuestos de incorporación al Portal de obras cuyos derechos de propiedad intelectual o de autor los ostenten terceros, se hará mención expresa a esta circunstancia. La persona usuaria se compromete, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, a mantener la integridad de la obra e impedir cualquier deformación, modificación o alteración contra ella que suponga un perjuicio a sus intereses legítimos o menoscabo de su reputación. Asimismo, se compromete a no reproducir, copiar, distribuir o publicar el contenido de la información de la presente página sin autorización por escrito de su titular.

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PRIVACIDAD

### RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82”, con N.I.F. U-22607725 y domicilio en Calle Gremi de Fusters 23, 07009 – Palma de Mallorca (Islas Baleares) (en adelante, “Turismosocial”).

Delegado de Protección de Datos: puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la dirección [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com)

### FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales aportados por el Viajero se incorporarán en los registros de Turismosocial y serán tratados con la finalidad de desarrollar la relación contractual y/o precontractual establecida entre las partes, así como para efectuar comunicaciones informativas, comerciales, promocionales de servicios prestados por Turismosocial, a través de medios telefónicos, electrónicos, postales u otras formas de comunicación a distancia relativas al ámbito turístico.

El Viajero podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado con respecto al envío de comunicaciones comerciales publicitarias relativas a servicios de Turismosocial mediante el mecanismo habilitado al efecto, como por ejemplo solicitando la baja del envío de comunicaciones comerciales electrónicas a través del envío de un correo electrónico a la dirección [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com), a la dirección postal indicada en el encabezamiento, o comunicándoselo al profesional que le atiende.

El Viajero autoriza expresamente a Turismosocial al tratamiento de los datos personales que le proporcione con carácter previo y/o durante la prestación del servicio para la finalidad anteriormente descrita.

Turismosocial podrá comunicar a su red de colaboradores (entre otros, prestadores de servicios, colaboradores de alojamiento y desplazamiento), los datos de carácter identificativo del Viajero (así como los de los acompañantes que designe), como por ejemplo nombre, apellidos y teléfono de contacto, así como la información y/o documentación necesaria relacionada con el servicio contratado, para el cumplimiento de las finalidades del mismo y cuya negativa imposibilitaría su prestación.

Asimismo Turismosocial podrá comunicar los datos de los Viajeros a aquellos organismos públicos o partes implicadas, cuando fuera estrictamente imprescindible para la ejecución del servicio contratado y/o exista una obligación o habilitación legal que así lo requiera.

El Viajero garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

### INFORMACIÓN ACERCA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PARA ENVÍO DE COMUNICACIONES COMERCIALES ELECTRÓNICAS

Los datos empleados o facilitados en las comunicaciones informativas y/o promocionales son tratados por Turismosocial para finalidades consistentes en el envío de comunicaciones electrónicas de naturaleza informativa sobre servicios, actividades, publicaciones, celebraciones, felicitaciones y acontecimientos sociales y profesionales de Turismosocial, que pudieran resultar de interés del Usuario y/o Cliente; así como para el seguimiento y optimización de las campañas de marketing realizadas mediante tecnologías al efecto.

Turismosocial le recuerda que podrá rechazar el envío de dichas comunicaciones en todo momento por el Viajero mediante la utilización del mecanismo habilitado al efecto en cada una de las comunicaciones recibidas.

El criterio de conservación de los datos tendrá base en la manifestación contraria al tratamiento por su parte. En todo caso, podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición y portabilidad mediante correo electrónico a [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com)

## DATOS PERSONALES DE TERCEROS

En el caso de que los datos personales fueran aportados por persona distinta del Viajero, que actúe en calidad de representante de éste, dicho representante garantiza que ha informado del contenido de la presente cláusula al titular de los datos que facilita y ha obtenido su autorización explícita para facilitar sus datos a Turismosocial con las finalidades señaladas. Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

## PLAZO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras que se mantenga la relación contractual, no se solicite su supresión por el interesado y no deban eliminarse por ser necesarios para el cumplimiento de una obligación legal, para la formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones, o cuando se requiera su conservación para posibilitar la aplicación de algún beneficio, descuento o ventaja promocional para el Viajero.

En caso de que el Viajero revoque su consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos o ejercite los derechos de cancelación o supresión, sus datos personales se conservarán bloqueados a disposición de las autoridades competentes durante los plazos establecidos legalmente para atender a las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento de los mismos.

## LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La base legal para el tratamiento de los datos personales de los Viajeros por parte de Turismosocial, reside en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

Por tanto, Turismosocial se encuentra legitimada para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en base a que:

- El Viajero ha prestado su consentimiento expreso para las finalidades descritas que requieran el tratamiento de datos del Viajero de carácter identificativo y económico que el Viajero haya facilitado (por sí mismo o a través de un tercero) que se incluyen en el presente Contrato.
- El Viajero ha prestado su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales en el marco de una relación contractual o precontractual para la atención de su solicitud de información y/o ejecución de la prestación del servicio.

Adicionalmente se informa al Viajero que existen obligaciones legales que requieren del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con los servicios prestados.

## CATEGORÍAS DE DESTINATARIOS

Los datos personales del Viajero podrán ser comunicados a las siguientes categorías de interesados:

- A terceros proveedores de servicios que tienen acceso a los datos personales de los Viajeros y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta de Turismosocial como consecuencia de su prestación de servicios. En concreto, Turismosocial contratará la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo y no limitativo, dentro de los sectores de la hotelería, restauración, turismo y transportes.

- Entidades Financieras, con las que Turismosocial tenga acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento de las condiciones de financiación de los servicios, en su caso.
- Las sociedades del Grupo Ávoris (grupo empresarial al que pertenece Turismosocial) a las que se les de acceso con fines administrativos internos.
- Los proveedores de servicios informáticos, incluso servicios de “computación en la nube”.
- Las Administraciones y Organismos Públicos, para el cumplimiento de obligaciones directamente exigibles a Turismosocial cuando exista la habilitación legal correspondiente.

Asimismo, si la relación con Turismosocial implica la contratación de una póliza de seguro, de conformidad con el art. 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y demás normas concordantes, se informa que los datos personales facilitados podrán ser cedidos a ficheros comunes para la liquidación de siniestros, colaboración estadístico actuarial y elaboración de estudios de técnica aseguradora.

En todo caso, Turismosocial garantiza a los Viajeros la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

## TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Turismosocial realiza transferencias internacionales de datos personales fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) siempre con sujeción a las restricciones contractuales relativas a confidencialidad y seguridad de los datos contenidas en las leyes y normas relativas a la protección de datos de carácter personal. Los datos personales de los Viajeros y en su caso, sus acompañantes, podrán ser transferidos fuera del EEE, cuando estos proveedores, que necesariamente deban colaborar para permitir el desarrollo de la relación contractual se encuentren ubicados fuera del EEE y cuando el servicio contratado por el Viajero, tenga lugar fuera del EEE, como por ejemplo, un viaje a Canadá. En ningún caso, sus datos personales serán cedidos a terceros no autorizados a tratarlos que no garanticen la protección completa de sus datos.

## DERECHOS DE LOS INTERESADOS

El Viajero podrá ejercitar ante Turismosocial los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición, portabilidad, y a oponerse a decisiones individuales automatizadas. Asimismo, podrán revocar su consentimiento en caso de que lo hayan otorgado para alguna finalidad específica, pudiendo modificar sus preferencias en todo momento.

El Viajero podrá ejercitar cualquiera de los derechos informados en el párrafo anterior, mediante el envío de un correo electrónico indicando el derecho que ejercita dirigido a [dpo@avoristravel.com](mailto:dpo@avoristravel.com), o bien mediante el envío de una carta firmada dirigida a Turismosocial, con referencia “Protección de Datos Personales” Turismosocial, con domicilio en Gremi de Fusters nº 23, C.P. 07009 de Palma, Mallorca, Islas Baleares indicando el derecho que desea ejercitar.

Adicionalmente, se informa al Viajero que puede recabar la tutela o dirigir cualquier tipo de reclamación en materia de protección de datos personales a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## ACEPTACIÓN

“BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U. Y VIAJES HALCÓN, S.A.U., UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS, LEY DE 26 DE MAYO DE 1982, Nº 18/82” se reserva el derecho a modificar, limitar o cancelar estas Condiciones Generales en cualquier momento. Si cualquier cláusula incluida en estas condiciones generales fuese declarada, total o parcialmente nula o ineficaz, subsistirán las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada por no puesta. LA UTE se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al Portal en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos usuarios que incumplan

estas Condiciones Generales o que hagan un mal uso de los servicios y contenido publicados en él. La formalización de la reserva y/o la contratación del viaje en línea implica que necesaria y expresamente son aceptadas por usted (1) las presentes condiciones, (2) el formulario de información normalizada para contratos de viaje combinados con los seguros de caución adjuntos, las cláusulas del Contrato de Viaje Combinado, (4) la política de privacidad del Portal, (5) la nota legal, (6) la política de cookies y (7) los requisitos mínimos del Portal. Asimismo, para cualquier duda o controversia en el cumplimiento, interpretación o resolución, las Partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Palma de Mallorca (España).

## **FORMULARIO DE INFORMACIÓN NORMALIZADA CONTRATOS DE VIAJE COMBINADO PROGRAMA DE TURISMO SOCIAL DEL IMSERSO**

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados, en tanto en cuanto no se opongan a los pliegos administrativos que rigen el Programa de Turismo Social del IMSERSO. La empresa "BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82", en adelante, La UTE y, en su caso, el minorista serán plenamente responsables de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto, según lo establecido en el artículo 161 TRLGCU.

Además, como exige la legislación, "BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82" está cubierta por una garantía para reembolsar los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

- En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

- Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

- El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que éste se encuentre en dificultades.

- Si el organizador y el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y éste incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. "BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82" ha suscrito seguro de caución con MARKEL Insurance SE, con N.I.F. W2764898I, y domicilio en Paseo de la Castellana 259C, Planta 34, Torre de Cristal, 28046-Madrid, nº de póliza 025500049CAV y seguro de caución con Axa Seguros Generales, S.A. de Seguros y Reaseguros, con N.I.F. A60917978, y domicilio en Monseñor Palmer 1, Palma de Mallorca, C.P. 07014, en Baleares nº de póliza 62749792. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de "BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82", los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de "BTravel Turismo Accesible, S.A.U. y Viajes Halcón, S.A.U., Unión Temporal de Empresas, Ley 26 de mayo de 1982, nº 18/82", los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555>

## **GARANTÍA DE INSOLVENCIA**

VIAJES HALCÓN, S.A.U., con domicilio social en la Calle Gremi Fusters 23, 07009, Palma de Mallorca, inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, al Tomo 2.032, folio 132, hoja PM-45899, con C.I.F. A10005510, e inscrita en el Registro de Agencias de Viajes de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares con nº BAL 478, en cumplimiento de los términos y condiciones establecidas en los arts. 58 y 59 bis de la Ley 8/2012, de 19 de julio del Turismo en las Illes Balears, referido a las agencias de viajes, en virtud de la Ley 6/2018, de 22 de junio y de la Ley 6/2019, de 8 de febrero, por la que las agencias de viajes tienen obligación de constituir una garantía en cumplimiento del art.17 de la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Viajes Combinados y a los Servicios Vinculados tiene suscrito SEGURO DE CAUCIÓN-Póliza nº 62749792, con la compañía de seguros AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS, con C.I.F. A60917978 y domicilio social en Monseñor Palmer 1, C.P. 07014-Palma de Mallorca.

BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U., con domicilio social en la Calle Gremi Fusters 23, 07009 de Palma de Mallorca, España, Agencia de Viajes Mayorista-Minorista AVBAL 685, y C.I.F.

A07055445, inscrita el 30 de noviembre de 1977 en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, en cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los arts. 58 y 59 bis de la Ley 8/2012, de 19 de julio del Turismo en las Illes Balears, referido a las agencias de viajes, en virtud de la Ley 6/2018, de 22 de junio y de la Ley 6/2019, de 8 de febrero, por la que las agencias de viajes tienen obligación de constituir una garantía en cumplimiento del art. 17 de la Directiva 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los Viajes Combinados y a los Servicios Vinculados tiene suscrito SEGURO DE CAUCIÓN-Póliza nº 025500049CAV, con la compañía de seguros MARKEL INSURANCE S.E., con C.I.F. W2764898I y domicilio social en Paseo de la Castellana 259C, Planta 34, Torre de Cristal, 28046-Madrid. Esta garantía está afectada a la responsabilidad económica de la sociedad VIAJES HALCÓN, S.A.U. y de la sociedad BTRAVEL TURISMO ACCESIBLE, S.A.U., derivada de la prestación de los servicios de viajes combinados y servicios vinculados ante los consumidores o usuarios finales.

---

# Resumen de Garantías IMSERSO

TURISMO SOCIAL  
WWW.TURISMOSOCIAL.ES

Aseguradoras

Nº de póliza: 07999000022

mana

LEGALITAS  
SEGUROS DE VIAJE

ERGO  
Seguros de Viaje

## Resumen de coberturas y límites máximos de indemnización

A) Anulación de Viaje .....	Coste del viaje
B) Traslado al hospital como consecuencia de enfermedad o accidente grave.....	Ilimitado
C) Traslado sanitario.....	Ilimitado
D) Regreso y estancia de acompañante:	
• Regreso.....	Ilimitado
• Estancia y manutención con 75 €/día .....	525 €
E) Gastos de transporte de los acompañantes para desplazarse al hospital .....	9 €/día
F) Desplazamiento y estancia de familiar para acompañar al asegurado hospitalizado:	
• Desplazamiento .....	Ilimitado
• Estancia con 75 €/día.....	525 €
G) Gastos médicos:	
• Atención médica.....	Incluido
• Gastos de hospitalización .....	Hasta 30 días
H) Prolongación de estancia en hotel por enfermedad o accidente con 75 €/día.....	150 €
I) 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, apartados de la D a la J.	
J) Transporte del fallecido:	
• Traslado.....	Ilimitado
• Tratamiento postmortem y acondicionamiento.....	2.400 €
K) Acompañamiento del fallecido:	
• Desplazamiento.....	Ilimitado
• Estancia y manutención con 75 €/día .....	300 €
L) Interrupción de vacaciones.....	Coste del Viaje
M) Reembolso de vacaciones.....	Coste del Viaje
N) Seguro de equipajes.....	400 €
O) Accidentes del medio de transporte .....	6.010,12 €
<b>La indemnización máxima en caso de siniestro será de 6.010.121,04 € independientemente del número de pasajeros afectados y amparados por esta misma póliza.</b>	
P) Servicio de información a personas mayores .....	Incluido
Q) Servicio de información de farmacias de guardia .....	Incluido

## ¿Cómo actuar en caso de siniestro?

Si necesitas asistencia:

- Ha sufrido un problema médico.
- Ha sufrido un accidente.

Si has sufrido un siniestro relacionado con:

- Pérdida o robo de tu equipaje.
- Interrupción de viaje.
- O necesitas solicitar el reembolso de algún gasto.

Pasos a seguir:

- 1) Llamar al teléfono de asistencia 24 horas: 91 835 83 83
- 2) Identificarte con tu nombre, apellidos, DNI, destino en el que te encuentras, hotel y número de habitación.
- 3) Describe el problema para ofrecerte la mejor atención.

## ¿Cómo solicitar un reembolso?

Debes aportar las facturas y documentos necesarios.

- Plataforma de Siniestros Online: Notifica y gestiona tu siniestro vía web a través de nuestra plataforma de forma sencilla y rápida.
- Formulario de notificación de siniestros: Descárgatelo y envíalo cumplimentado.
- Email: [imserso.ergo@servisegur.com](mailto:imserso.ergo@servisegur.com).
- Correo Postal: Reembolsos Imserso-Servisegur. Calle Irún 7, 28008 Madrid.

## ¿Cómo gestionar las anulaciones?

En caso de anulación de viaje por alguna de las causas de anulación cubiertas, debe cancelar en primer lugar a través de la Agencia de Viajes contactando con Turismo Social (si la contratación fue por esta vía).

Para cualquier duda puedes ponerte en contacto con nosotros en el teléfono 24h 91 835 83 83.

Una vez que se ha cancelado la reserva, deberá presentar la documentación a través del formulario online ([www.claims.servisegur.com/claims](http://www.claims.servisegur.com/claims)) o correo postal (Reembolsos IMSESSO- Servisegur Calle Irún 7, 28008, Madrid).

### Asegurado:

- Tenga en cuenta que el asegurado deberá identificarse como usuario que viaja a través del Programa de Vacaciones del IMSESSO. Para ello será necesario presentar fotocopia del DNI / NIE o documento de identidad en vigor. Del mismo modo, será necesario que se presente la misma documentación de sus familiares en caso de que la causa de anulación sea el fallecimiento, accidente o enfermedad grave del familiar del usuario.

### Causa y gestión de la cancelación:

- Las causas de anulación del viaje deben producirse con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para el inicio del viaje.
- Se debe cancelar en el momento que ocurre el hecho que lo motiva. El cálculo de los gastos debe hacerse en base a esa fecha.

### Cobertura de acompañante:

- » Se cubrirá un máximo de un acompañante.
- » Deberá acreditarse que viajan en la misma reserva, mediante copia de los billetes de viaje.

## Garantía de Anulación

Se garantiza el reembolso de los gastos de gestión y anulación contractualmente debidos al expedidor del billete cuando la causa de anulación se produzca con anterioridad a la salida y dentro de los 15 días anteriores al fijado para la iniciación del viaje y de acuerdo con la siguiente escala:

**Como gastos de gestión: el 6,20% del precio total del viaje (+15,00 €).**

\* Salvo que los gastos sean el 100% del viaje, en cuyo caso no aplican gastos de gestión.

### Como gastos de anulación:

- 1) Si la anulación se produce con más de 10 días y menos de 15 días de antelación a la fecha de inicio del viaje, el 5% del total del precio del viaje.
- 2) Si la causa de anulación se produce entre los días 3 y 10, el 15% del total del precio del viaje.
- 3) Si la causa de anulación se produce dentro de las 48 horas anteriores a la salida, el 25% del total del precio del viaje.
- 1) Cuando la anulación no pueda efectuarse dentro de las 48 horas antes de la salida por coincidir con sábado, domingo o festivo, o causa de fuerza mayor se reembolsará al asegurado el 50% del total del precio del viaje.
- 2) Cuando no se presente a la salida, por causa producida en el mismo día de la salida, el 100% del total del precio del viaje.

## Causas Cubiertas

- 1) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves que exijan hospitalización del usuario.
- 2) Fallecimiento, accidente o enfermedad graves de familiar que exijan hospitalización del cónyuge, pareja de hecho o de un familiar de primero o segundo grado de consanguinidad o afinidad. En caso de fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho, no se tendrá en cuenta el plazo de 15 días anteriores al fijado para la ejecución del viaje.
- 3) Accidente grave que, aun cuando no exija hospitalización, provoque al usuario o cónyuge o pareja de hecho impotencia funcional severa de las extremidades.
- 4) Perjuicios graves (que necesiten imperativamente la presencia del asegurado el día de la salida) como robo, incendio, inundación o incidencia similar que afecten a la residencia habitual del asegurado.
- 5) Convocatoria oficial como parte o testigo de un tribunal, como miembro de una mesa electoral.
- 6) Anulación de un acompañante inscrito en la misma reserva, como consecuencia de alguna de las causas descritas anteriormente. Esta contingencia se aplicará solamente a un acompañante, aunque en la reserva se contemplara más de un acompañante.

### Parentesco:

- » Son familiares de primer grado de consanguinidad o afinidad: padres, hijos, hijos del cónyuge, suegros, yernos y nueras.
- » Son familiares de segundo grado de consanguinidad o afinidad: hermanos, abuelos, nietos, abuelos del cónyuge, nietos del cónyuge y cuñados.
- » Documentación: Se requiere copia (o copias) del libro de familia de los familiares afectados o causantes de la anulación, o documento acreditativo de pareja de hecho.

# Declaración de Siniestro

## Seguro de Viaje

TURISMOSOCIAL  
WWW.TURISMOSOCIAL.ES

Aseguradoras

Nº de póliza: 07999000022

mana

LEGALITAS  
SEGUROS DE VIAJE

ERGO  
Seguros de Viaje

\*Todos los datos marcados con asterisco deben ser cumplimentados obligatoriamente.

### 1) Datos del Asegurado

\*Nombre  Apellido 1  Apellido 2

\*DNI/NIE  \*Domicilio (Calle, Nº, Puerta)

\*Localidad y Provincia  \*Código Postal

\*Teléfono  Correo electrónico

\*Titular cuenta bancaria (Nombre y Apellidos)

\*DNI/NIE Titular cuenta bancaria  \*Datos bancarios (Incluir IBAN)

### 2) Datos de los Acompañantes

	Nombre y dos apellidos	*Parentesco
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### 3) Información del Viaje

\*Agencia de Viajes

\*Inicio del Viaje  \*Fin del Viaje

\*Destino

\*Hotel

### 4) Descripción del Incidente

### Información de tramitación



Llama al teléfono 24h: **91 835 83 83**



Escribe un correo electrónico a:  
**imserso.ergo@servisegur.com**



Envía un correo postal a:  
**Reembolsos**  
**Imserso-Servisegur**  
**Calle Irún, 7 28008 Madrid**



Declaración online  
**www.servisegur.com/imserso/2526**



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030

SECRETARÍA DE ESTADO DE DERECHOS SOCIALES

IMSERSO



**Intermundial**  
Travel insurance in motion